



POLITECNICO
MILANO 1863

**CAPITOLATO D'ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO PER LA PARTECIPAZIONE
ALL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL POLITECNICO DI MILANO PER L'AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI DI CONTACT CENTER**

CIG B7AC321E5C

INDICE

1. PREMESSE	5
2. PIATTAFORMA TELEMATICA (SISTEMA)	5
3. DOCUMENTAZIONE dell'appalto specifico, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI	7
3.1 Documenti dell'Appalto Specifico	7
3.2 Chiarimenti relativi all'Appalto Specifico	8
3.3 Comunicazioni	8
4. OGGETTO DELLA PRESENTE PROCEDURA, IMPORTO e SUDDIVISIONE IN LOTTI.....	9
4.1 Durata	11
4.2 Revisione dei prezzi	11
4.3 Modifica del contratto in corso di esecuzione	12
5. INVITO	13
6. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONSORTILE E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE.....	14
7. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE IN RELAZIONE ALLA/E CATEGORIA/E MERCEOLOGICA/CHE DI AMMISSIONE OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO.....	15
7.1 Requisiti di partecipazione.....	15
7.2 Indicazioni sui requisiti speciali nei raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE	19
7.3 Indicazioni sui requisiti speciali nei consorzi di cooperative, consorzi di imprese artigiane, consorzi stabili	19
7.4 Comprova dei requisiti.....	20
Documentazione a comprova	20
8. AVVALIMENTO	21
9. REGOLE PER L'INDICAZIONE DELL'IMPRESA AUSILIARIA O DELLE CONSORZIATE NON ESECUTRICI CHE PRESTANO I REQUISITI.....	23
10. SUBAPPALTO	24
11. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE	24
12. GARANZIA PROVVISORIA.....	26
13. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO ANAC.....	28

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

2 di 81

14. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI AS.....	29	
15.1 Regole per la presentazione dell'offerta	30	
15. SOCCORSO ISTRUTTORIO E CHIARIMENTI	33	
16. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	34	
16.1 Dichiarazione sostitutiva di partecipazione	36	
16.2 Documento unico della procedura di gara (DGUE)	38	
16.3 Dichiarazione aggiuntiva	42	
16.4 Documentazione relativa all'avvalimento	46	
16.5 Dichiarazione integrativa per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'art. 186 bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267	46	46
16.6 Atti relativi a R.T.I., Consorzi, Aggregazioni.....	47	
16.7 Patti d'integrità	48	
17. OFFERTA TECNICA	49	
17.1 Contenuto dell'Offerta tecnica	50	
18. OFFERTA ECONOMICA	52	
19. SOTTOSCRIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA	55	
20. AGGIUDICAZIONE	56	
20.1 Criterio di aggiudicazione	56	
20.2 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica	56	
20.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica	67	
20.4 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica	68	
20.5 Metodo per il calcolo dei punteggi.....	69	
21. COMMISSIONE GIUDICATRICE	70	
22. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DELLA PROCEDURA	70	
23. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	70	
24. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMIC.....	71	
25. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE	73	
26. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO	74	
27. AGGIORNAMENTO E RINNOVO DELLE DICHIARAZIONI RILASCIATE AI FINI DELL'AMMISSIONE	76	

28. ADEMPIMENTI PER LA STIPULA DEL CONTRATTO	77
29. GARANZIA DEFINITIVA	78
30. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI	78
31. NORMATIVA ANTICORRUZIONE	79
32. ACCESSO AGLI ATTI	80
33. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	81
34. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	81

1. PREMESSE

Con Determina a contrarre Rep 11703 Prot. 148436 del 17/06/2025 questa Amministrazione ha determinato di affidare il servizio di Contact Center.

La presente procedura è interamente svolta tramite piattaforma telematica (di seguito, anche Sistema) accessibile all'indirizzo www.acquistinretepa.it.

L'affidamento avverrà mediante Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS), indetto nell'ambito dello SDA per **Servizi di Contact center ID 2682**, ai sensi dell'art. 32, del D.lgs. 36/2023, così come modificato dal D.lgs. 209/2024 (di seguito Codice), con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi dell'art. 108 del D.lgs. n. 36/2023, così come modificato dal D.lgs. 209/2024. La documentazione del Bando Istitutivo dello SDA di cui sopra, forma parte integrante e sostanziale del presente capitolato, anche se non materialmente allegata.

La durata del procedimento è prevista pari a 10 mesi dall'indizione della presente procedura come da allegato I.3 del codice.

Il luogo di svolgimento del servizio è Politecnico di Milano – Piazza Leonardo da Vinci, 32 codice NUTS ITC4C

CIG B7AC321E5C

CUI S80057930150202400003

La categoria merceologica è ***"Servizi di contact center in modalità Inbound"***.

Il Responsabile unico del progetto è il dott. Francesco Cavazzana.

2. PIATTAFORMA TELEMATICA (SISTEMA)

La presente procedura si svolgerà, ove non diversamente previsto in maniera espressa, attraverso l'utilizzazione di una Piattaforma telematica (di seguito per brevità anche solo "Sistema").

Per il funzionamento del Sistema e la relativa disciplina si rinvia al par. 2 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, che si intende qui richiamato integralmente.

Mediante il Sistema verranno gestite le seguenti fasi:

- a) l'invio della lettera d'invito;
- b) la presentazione delle offerte e l'analisi e valutazione delle stesse;
- c) le comunicazioni e gli scambi di informazioni.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

5 di 81

Ai fini della presentazione dell'“Offerta” è indispensabile per gli operatori economici essere stati previamente ammessi dalla Consip S.p.A., prima dell'invio della lettera di invito, al Sistema dinamico della PA per **Servizi di Contact center ID 2682** ed invitati dalla stazione appaltante a presentare offerta alla presente iniziativa, sulla base delle regole di seguito stabilite.

L'“Offerta” deve essere presentata esclusivamente attraverso il Sistema, e quindi per via telematica mediante l'invio di documenti elettronici sottoscritti con firma digitale. L'ora e la data esatta di ricezione dell'“Offerta” sono stabilite in base al tempo del Sistema, come previsto dal paragrafo 2.1 e seguenti del Capitolato d'onori del Bando Istitutivo.

Oltre a quanto previsto nel presente documento e nel CdO del Bando Istitutivo, restano salve le indicazioni operative ed esplicative presenti sul Sistema, nelle pagine internet relative alla presente procedura.

2.1 Modalità di arrotondamento del Sistema

Si precisa che nei casi in cui si renda necessario l'arrotondamento delle cifre decimali calcolate dal Sistema, quest'ultimo procederà secondo le seguenti modalità:

- arrotondamento per difetto nei casi in cui l'ultima cifra decimale sia compresa tra 0 e 4;
- arrotondamento per eccesso nei casi in cui l'ultima cifra decimale sia compresa tra 5 e 9.

2.2 Gestore del Sistema

Consip S.p.A., in qualità di gestore del Sistema su cui si svolge la procedura, si avvale del supporto operativo dell'Amministratore di Sistema (ovvero il soggetto indicato sul sito www.acquistinretepa.it risultato aggiudicatario della procedura ad evidenza pubblica all'uopo esperita) il quale è incaricato dei servizi di conduzione tecnica delle applicazioni informatiche necessarie al funzionamento del Sistema e ha l'onere di controllare i principali parametri di funzionamento del Sistema stesso, segnalando eventuali anomalie del medesimo. L'amministratore del Sistema garantisce inoltre la sicurezza logica e applicativa del Sistema nonché l'adozione di adeguate ed idonee misure tecniche ed organizzative al fine di garantire la conformità al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito anche “Regolamento UE” o “GDPR”).

Anche la stazione appaltante della presente procedura potrà avvalersi del supporto tecnico del predetto Amministratore di Sistema.

Per quanto attiene la disciplina delle responsabilità, le regole tecniche di utilizzo, di mancato utilizzo o di mancato funzionamento del Sistema si rinvia a quanto previsto al paragrafo 2 del

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Onori dell'Appalto Specifico

6 di 81

Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo.

3. DOCUMENTAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

3.1 Documenti dell'Appalto Specifico

La documentazione dell'AS comprende:

- Lettera di invito generata dal sistema;
- Capitolato d'Oneri e relativi allegati:
 - a) Allegato n. 1 Dichiarazione aggiuntiva;
 - b) Allegato n. 2 Dichiarazione di avvalimento del concorrente e dell'impresa ausiliaria di cui al par. 16.4;
 - c) Allegato n. 3 "Request.xml" del Documento di gara unico europeo (DGUE); la "Request.xml" del Documento di gara unico europeo rappresenta la struttura sulla base della quale gli operatori economici, in sede di partecipazione al presente AS, devono compilare la loro "Response.xml" del Documento di gara unico europeo
- Capitolato tecnico dell'Appalto specifico e appendici;
- Allegato n. 4 Patti d'integrità;
- Allegato n. 5 Eventuale dichiarazione coperta da riservatezza
- Allegato n. 6 Tracciabilità dei flussi finanziari
- Allegato n. 7 Dichiarazione sostitutiva familiari conviventi
- Allegato n. 8 Elenco del personale
- Allegato n. 9 Dettaglio offerta economica
- Allegato n. 10 Schema di contratto
- Allegato n. 11 DUVRI
- Allegato n. 12 Dichiarazione valori tabellari
- Documentazione del Bando Istitutivo pubblicata sul sito www.consip.it e www.acquistinretepa.it e consultabile al link: <https://www.consip.it/bandi/sda-servizi-di-contact-center-2>
- Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione, pubblicate sul sito Acquistinrete.it al seguente link: https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/programma_comeFunziona_RegoleSistema.html;

che formano parte integrante e sostanziale del presente capitolato, anche se non materialmente allegate.

La documentazione ufficiale della presente procedura è in formato elettronico, firmato digitalmente e scaricabile dal sito www.acquistinretepa.it nell'area riservata ai soli operatori

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

7 di 81

economici invitati.

Nell'area riservata agli invitati presente sul sito Internet www.acquistinretepa.it è disponibile anche la versione elettronica della documentazione non firmata digitalmente. In caso di discordanza tra le due versioni in formato elettronico prevale la versione firmata digitalmente. Eventuali rettifiche alla documentazione saranno rese disponibili secondo le modalità di legge sul sito sopra richiamato.

La documentazione di gara è altresì disponibile alla pagina istituzionale del Politecnico di Milano raggiungibile al seguente link: <https://www.polimi.it/imprese/bandi-per-le-imprese/bandi-di-gara/b-g-22631>

3.2 Chiarimenti relativi all'Appalto Specifico

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare entro le ore **16:00 del 18/09/2025** attraverso la sezione del Sistema relativa all'Appalto Specifico riservata alle richieste di chiarimenti.

Le richieste di chiarimenti e le relative risposte sono formulate esclusivamente in lingua italiana. Ai sensi dell'art. 88, comma 3, del Codice, le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile sono fornite in formato elettronico, almeno sei giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione delle richieste in forma anonima e delle relative risposte nell'area del Sistema "Documentazione di gara".

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

3.3 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 il Sistema e, per quanto non previsto dallo stesso, 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. Le comunicazioni a Sistema sono accessibili nell'area "Comunicazioni". È onere esclusivo dell'operatore economico prenderne visione.

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'articolo 65, comma 2, lett.) b), c) e d) del Codice, la comunicazione recapitata nei modi sopra indicati al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate. In caso di avalimento, la comunicazione recapitata all'offerente nei modi sopra indicati si intende validamente resa a tutti gli operatori economici ausiliari.

4. OGGETTO DELLA PRESENTE PROCEDURA, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI

La presente procedura riguarda l'affidamento di un appalto avente ad oggetto le categorie merceologiche di ammissione indicate nel Capitolato Tecnico alle condizioni tutte espressamente stabilite nella documentazione relativa allo stesso Appalto Specifico e di seguito elencate.

L'appalto specifico non verrà suddiviso in lotti per consentire una gestione unitaria delle richieste di supporto provenienti dall'utenza. La predisposizione di un unico contact center consentirà di uniformare i protocolli di gestione delle richieste, oltre a contenere i costi evitando duplicazioni in questo caso non necessarie.

Tabella 1

n.	Descrizione servizi/beni	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo € al netto dell'IVA
1	Servizio di Contact Center (36 mesi)	79511000-9 Servizi di operatore telefonico servizi inbound	P	669.616,89 €
2	Servizio di Contact Center (proroga di ulteriori 36 mesi)			669.616,89 €
3	Servizio di Contact Center - Ulteriori servizi, art. 120, comma 1, lett. a) D.Lgs. 36/2023			401.770,13 €
4	Servizio di Contact Center – Quinto d'obbligo art. 120, comma 8 D.Lgs. 36/2023			267.846,75 €
5	Revisione prezzi – art. 60, comma 3 D.Lgs. 36/2023			200.885,06 €
6	Proroga tecnica – art. 120, comma 11 D.Lgs. 36/2023			111.603,00 €
7	Premialità - art. 126, comma 2-bis D.Lgs. 36/2023			66.961,69 €
A) Importo a base di gara				2.388.300,41 €

B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso	2.400, 00 €
Importo complessivo dell'appalto	2.390.700,41 €

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 154.916,00 € /anno oltre IVA.

L'importo massimo stimato del costo della manodopera per i primi tre anni è pari ad € 464.748.00 oltre IVA.

L'importo massimo stimato del costo della manodopera per sei anni è pari ad € 929.496.00 oltre IVA.

Il costo della manodopera è stato stimato sulla base del DD n. 53 del 12 agosto 2021 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Costo del lavoro medio al minuto di effettiva prestazione per il personale dipendente da imprese che svolgono attività di call center, per personale di terzo livello, con aggiornamento dei costi medi a dicembre 2022. Per il Team Leader è stato considerato il quarto livello.

L'importo della manodopera è stato stimato in € 154.916,00/anno oltre IVA, definito sulla base del costo annuo di un addetto di quarto livello (Team Leader) e del costo al minuto per addetto di terzo livello applicato al numero di token (2,76 €/token).

Descrizione	stima del costo manodopera / anno
Team Leader	34.856,00 €
Contact Center	84.180,00 €
Help Desk	16.560,00 €
Centralino	19.320,00 €

Il contratto collettivo applicato è il CCNL Telecomunicazioni - Codice alfanumerico CNEL K411 (oggetto dell'appalto predominanza attività riconducibili alla tipologia merceologica Ateco 82.20.00), stipulato il 23/02/2024 disponibile al seguente link: <https://www.cnel.it/Archivio-Contratti-Collettivi/Archivio-Nazionale-dei-contratti-e-degli-accordi-collettivi-di-lavoro/Contrattazione-Nazionale/Ricerca-CCNL>.

Ai sensi dell'art. 41, comma 14 del Codice i costi della manodopera indicati al paragrafo 4 del presente Capitolato d'Oneri 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.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 400,00 oltre IVA/anno, pari a complessivi € 2.400,00 oltre IVA.

L'importo complessivo è al netto di Iva.

L'appalto è finanziato con fondi di Ateneo che saranno stanziati di anno in anno.

4.1 Durata

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 36 mesi, decorrenti dalla data di stipula ovvero dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio.

Il contratto d'appalto potrà essere prorogato di ulteriori 36 mesi, ai sensi dell'art. 120, comma 1, lett. a) D.Lgs. 36/2023.

La durata massima del contratto è di 72 mesi.

4.2 Revisione dei prezzi

Nel corso di esecuzione del contratto è ammessa la revisione dei prezzi alle condizioni previste nel contratto.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 60 del Codice, durante l'esecuzione del contratto sarà consentita la revisione dei prezzi, in aumento o in diminuzione, alle condizioni previsti dall'Allegato II.2-bis del Codice e secondo le modalità previste all'interno del presente articolo.

Ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato II.2-bis del Codice, ai fini del calcolo della variazione dei prezzi, data l'associazione univoca all'indice ISTAT Prezzi alla Produzione dei Servizi - PPS [82] attività di supporto per le funzioni di ufficio e altri servizi di supporto alle imprese, sul mercato business (BtoB).

Al fine di valutare se sussistono le condizioni per l'attivazione del meccanismo di revisione dei prezzi, l'Amministrazione monitora l'andamento degli indici ISTAT individuati con **frequenza annuale**, a decorrere dal mese del provvedimento di aggiudicazione.

Qualora la variazione, in aumento o in diminuzione, superi la soglia del 5 per cento, la presente clausola di revisione viene attivata automaticamente dall'Amministrazione nella misura dell'80 per cento del valore eccedente la variazione del 5 per cento, applicata alle prestazioni ancora da eseguire.

In conformità a quanto previsto dall'art. 12, comma 2, dell'Allegato II.2-bis del Codice, in caso di sospensione o proroga dei termini di aggiudicazione nelle ipotesi di cui all'art. 1, commi 3, 4 e 5, dell'Allegato I.3 del Codice, il valore di riferimento per il calcolo della variazione è quello relativo al

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

11 di 81

mese di scadenza del termine massimo per l'aggiudicazione, come individuato dall'art. 1, commi 1 e 2, del predetto Allegato.

In seguito alla determinazione di cui al precedente periodo, l'Amministrazione comunica all'appaltatore i nuovi prezzi a seguito della revisione, da applicare alle prestazioni ancora da eseguire. L'appaltatore potrà fatturare l'importo derivante dalla revisione dei prezzi contrattuali nella prima fattura successiva alla comunicazione di cui al periodo precedente, secondo le modalità previste nel Capitolato.

Ai sensi dell'art. 2, comma 2, dell'Allegato II.2-bis del Codice, qualora l'applicazione del presente articolo non permetta di raggiungere la conservazione dell'equilibrio contrattuale e tale principio non possa essere garantito mediante rinegoziazione secondo buona fede, è fatta salva la possibilità per l'Amministrazione o per l'appaltatore di invocare la risoluzione per eccessiva onerosità sopravvenuta del contratto. In tale eventualità si applica l'art. 122, comma 5, del Codice. In caso di ricorso al subappalto, con riferimento alle prestazioni oggetto dello stesso il contratto di subappalto dovrà necessariamente contenere clausole di revisione prezzi, determinate secondo quanto previsto dall'art. 119, comma 2-bis, del Codice.

Per tutto quanto qui non disposto si rinvia alla disciplina prevista dall'Allegato II.2-bis del Codice.

4.3 Modifica del contratto in corso di esecuzione

Opzione di proroga del contratto:

a) Il Politecnico, ai sensi dell'art. 120 D.Lgs. 26/2023, si riserva la facoltà di estendere la durata del contratto, per ulteriori 36 mesi, per l'importo massimo di € 669.616,89€ oltre IVA.

La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto originario.

In tali ipotesi il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi patti e condizioni.

La durata massima del contratto è di 72 mesi.

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

La Stazione Appaltante stima la proroga tecnica, per la durata di sei mesi, in € 111.603,00 € oltre IVA.

Variazione fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto: qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

12 di 81

concorrenza del quinto dell'importo del contratto, la stazione appaltante può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto, fino all'importo massimo stimato di € 267.846,75 oltre IVA.

In considerazione del fatto che l'effettivo importo dei servizi dipende dal numero di richieste provenienti dall'utenza, il Politecnico di Milano si riserva inoltre di poter diminuire i servizi richiesti fino alla misura del 40% senza che il Fornitore nulla possa pretendere.

Modifiche del contratto ai sensi dell'articolo 120, comma 1, lettera a) del Codice: la stazione appaltante si riserva di modificare il contratto in corso di esecuzione, nei seguenti casi:

- attivazione di ulteriori servizi per l'importo massimo di € 401.770,13 € oltre IVA. Gli ulteriori servizi attivabili consistono in un maggior numero di interazioni (token) con gli utenti rispetto al previsto, sia generate dall'attivazione di nuovi ambiti di servizio / workflow gestiti dal contact center che da cause estranee al contratto che generino un maggior volume di contatti (es. aumento del numero di studenti). Potranno inoltre essere richieste ulteriori risorse dedicate in via esclusiva (Team Leader).
- premialità in base al grado medio di soddisfazione degli utenti per un importo massimo di 66.961,69 € al netto di IVA.

Il **valore globale stimato** dell'appalto è pari ad € 2.390.700,41 oltre IVA, comprensivo di tutte le opzioni e per la durata massima di 72 mesi.

5. INVITO

Possono partecipare al presente appalto specifico esclusivamente gli operatori economici che hanno ricevuto - nell'Area Comunicazioni - apposito invito in quanto ammessi, secondo le modalità indicate nel Bando istitutivo, alle categorie merceologiche di ammissione oggetto dell'appalto.

Resta inteso che gli operatori economici invitati dovranno essere in possesso - pena esclusione dalla presente procedura - dei requisiti previsti dalla stazione appaltante così come stabiliti al successivo paragrafo 7; gli operatori economici invitati, ma non in possesso dei predetti requisiti, potranno eventualmente partecipare in forma associata (RTI, consorzi ordinari, Aggregazioni) o facendo ricorso all'avvalimento per i requisiti mancanti, secondo le modalità e condizioni stabilite nei paragrafi successivi.

Sul Sistema gli operatori invitati possono visionare, nell'area loro riservata, la lettera di invito e l'ulteriore documentazione della procedura.

Le offerte dovranno pervenire nel termine indicato nella lettera di invito.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

13 di 81

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

Gli operatori economici possono partecipare alla presente procedura 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'art. 65, comma 2, lett. b) c) e d) del Codice che intendono eseguire le prestazioni tramite i propri consorziati sono tenuti ad indicare per quali consorziati il consorzio concorre. Quando il consorziato designato è, a sua volta, un consorzio di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b) e c), è tenuto anch'esso a indicare, in sede di offerta, i consorziati per i quali concorre.

È vietata la partecipazione a più di un consorzio stabile.

Resta inteso che tutte le imprese che siano interessate a partecipare al presente Appalto Specifico, nelle forme del RTI o del Consorzio Ordinario o dell'Aggregazione senza soggettività giuridica, o quali consorziate esecutrici di un Consorzio di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d), del Codice, devono, a **pena di esclusione dall'AS**, essere state singolarmente ammesse alla categoria oggetto dell'AS, secondo le modalità previste nel Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, al momento dell'invio dell'invito del presente AS, alla luce di quanto previsto al paragrafo 6.1.2 dello stesso Capitolato d'onori del Bando istitutivo, e pertanto invitate.

Resta inteso che, alla luce di quanto previsto al paragrafo 6.1.2 dello stesso Capitolato d'onori del Bando istitutivo, tutte le imprese che siano interessate a partecipare al presente Appalto Specifico, nelle forme del RTI o del Consorzio Ordinario o dell'Aggregazione senza soggettività giuridica, nonché i Consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d), del Codice e le consorziate esecutrici, devono, a **pena di esclusione dall'AS**, essere state ammesse, e pertanto invitate, anche disgiuntamente al complesso delle categorie oggetto dell'AS, al momento di invio dell'invito del presente AS.

La Stazione Appaltante verificherà in corso di AS, che gli operatori economici, in relazione alla forma di partecipazione, siano abilitati a tutte le categorie oggetto di AS al momento di invio dell'invito.

Resta fermo il possesso dei requisiti del presente AS, così come previsto al successivo paragrafo 7.

Il concorrente che partecipa all'appalto specifico 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 allo stesso appalto specifico:

- 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 il medesimo appalto specifico, in forma singola o associata;
- partecipazione di un consorzio di cui all'articolo 65, comma 2, lett. b) c) e d) del Codice che ha designato un consorziato esecutore il quale, a sua volta, partecipa in una qualsiasi altra forma.

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

7. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE IN RELAZIONE ALLA/E CATEGORIA/E MERCEOLOGICA/CHE DI AMMISSIONE OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO

7.1 Requisiti di partecipazione

I concorrenti, a pena di esclusione, devono essere in possesso dei requisiti previsti al par. 3.2 e del par. 5.5 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo dello SDA.

7.1.1 Requisiti di ordine generale e altre cause di esclusione

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti di ordine generale di cui al richiamato par. 3.2 del Capitolato d'oneri del Bando istitutivo, così come previsti dal Codice, nonché degli ulteriori requisiti indicati nel presente paragrafo.

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, lett. b), c) e d) del Codice, tali requisiti 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 del presente AS ma successivamente alla presentazione della Domanda di ammissione o dell'ultimo Aggiornamento dei dati, l'operatore economico indica nella "Response .xml" del 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 impegnandosi a provvedere successivamente. L'adozione delle misure è comunicata alla stazione appaltante.

Fermo quanto sopra, l'operatore è tenuto altresì a procedere, come previsto al successivo par. 28, all'Aggiornamento dei dati preferibilmente prima del termine di presentazione dell'offerta, al fine di indicare la causa ostativa e le conseguenti misure adottate, con le modalità sopra indicate. Se la causa di esclusione si è verificata successivamente alla presentazione dell'offerta del presente AS, l'operatore economico adotta le misure di cui al comma 6, dell'articolo 96 del Codice dandone comunicazione alla Stazione Appaltante e procedendo all'Aggiornamento dei dati di cui sopra.

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

La mancata accettazione delle clausole contenute nel protocollo di legalità/patto di integrità e il mancato rispetto dello stesso costituiscono causa di esclusione dal presente appalto specifico, ai sensi dell'articolo 83-bis del decreto legislativo n. 159/2011.

Sono esclusi dall'appalto specifico **gli operatori economici che occupano oltre cinquanta dipendenti**, che non consegnano, tramite inserimento nel FVOE, al momento della presentazione dell'offerta, copia dell'ultimo rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile redatto ai sensi dell'articolo 46, decreto legislativo n. 198 del 2006, unitamente all'attestazione di conformità a quello già trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali e ai consiglieri regionali di parità ovvero, in mancanza di tale precedente trasmissione, unitamente all'attestazione della sua contestuale trasmissione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

Gli operatori economici che occupano oltre cinquanta dipendenti dovranno inserire nel FVOE, ove non sia già presente, **copia dell'ultimo rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile**, redatto, ai sensi dell'art. 46, comma 2, del D.lgs. n. 198/ 2006, con attestazione della sua conformità a quello già trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali e ai consiglieri regionali di parità, ovvero, in mancanza di tale precedente trasmissione, con l'attestazione della sua contestuale trasmissione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

La stazione appaltante, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 9 dell'Allegato II.3:

- pubblicherà tale rapporto sul profilo del Committente, nella sezione "Amministrazione Trasparente". A tal fine l'operatore economico potrà, laddove lo ritenga necessario, presentare anche copia del rapporto oscurata nelle parti ritenute sensibili (dati personali, riservati, strategici). Resta ferma, la facoltà della stazione appaltante di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere al concorrente di dimostrarne la tangibile sussistenza.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

17 di 81

- procederà anche con gli ulteriori adempimenti di cui al citato art. 1, comma 9 dell'Allegato II.3, per i quali è necessario presentare una copia in chiaro del Rapporto.

In caso di RTI/ConSORZI ordinari o di ConSORZI di cui. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del Codice, la copia del rapporto e la relativa attestazione dovranno essere inserite da ciascuna impresa del RTI/ConSORZIO o da ciascuna consorziata esecutrice, tenuta alla redazione del rapporto ai sensi dell'art. 46 del D.lgs. n. 198/2006.

Gli operatori economici non stabiliti in Italia dovranno presentare documentazione idonea ed equivalente volta ad attestare l'assolvimento degli obblighi in materia di pari opportunità, generazionali e di genere e di inclusione delle persone diversamente abili, in relazione alle procedure afferenti agli investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021, secondo la legislazione vigente nello Stato di appartenenza ovvero una dichiarazione giurata in cui si attesta che i documenti comprovanti il possesso dei requisiti di cui sopra non sono rilasciati o non menzionano tutti i casi previsti.

Sono esclusi dalla presente procedura gli operatori economici che occupano un numero di dipendenti pari o superiore a quindici e non superiore a cinquanta, che nei dodici mesi precedenti al termine di presentazione dell'offerta hanno omesso di produrre alla stazione appaltante di un precedente contratto d'appalto, la relazione di cui all'articolo 1, comma 2 dell'Allegato II.3 del Codice, o per gli appalti finanziati in tutto o in parte con i fondi del PNRR o del PNC, la relazione di cui all'articolo 47, comma 3, del decreto legge n. 77 del 2021

7.1.2 Requisiti di ordine speciale

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti di idoneità professionale e di capacità economica finanziaria di cui al richiamato par. 3.2 del Capitolato d'oneri del Bando istitutivo.

In particolare, i requisiti di capacità economica e finanziaria, sono individuati per il presente appalto specifico, secondo le regole stabilite nel paragrafo 3.2 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, così come segue:

Lotto	Categoria merceologica di ammissione	Valore di FATTURATO GLOBALE maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni solari precedenti alla data di invio della lettera di invito
1	Servizi di contact	133.923,40€

	center inbound	
--	----------------	--

Ferma la presentazione della "Response.xml" del DGUE, così come previsto al successivo par. 16.2, gli operatori economici invitati all'AS la cui domanda di ammissione (o ultimo Aggiornamento dei dati) non risulti in linea con i requisiti effettivamente posseduti e dichiarati nel DGUE di cui sopra sono tenuti a procedere all'Aggiornamento dei dati, preferibilmente, prima del termine di presentazione dell'offerta.

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

I soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettera e), f) g) e h) del Codice devono possedere i requisiti di ordine speciale 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 par. 3.2 del Capitolato d'onori del Bando Istitutivo, 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.

Requisiti di capacità economico finanziaria

- a) Il requisito relativo al fatturato globale di cui al par. 7.1.2 deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo 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.

7.3 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 al par. 3.2 del Capitolato d'onori del Bando Istitutivo, deve essere posseduto dal consorzio e dai consorziati indicati come esecutori.

Requisiti di capacità economico finanziaria

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 d'opera, le attrezzature e l'organico medio 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 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.

I consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c) e d) del Codice potranno far ricorso ai requisiti delle proprie consorziate, esecutrici e non, in sede di risposta al presente AS.

I consorzi, pertanto, dovranno indicare in sede di partecipazione all'AS, oltre alle imprese consorziate esecutrici/retiste con le quali i Consorzi/Aggregazione intendono partecipare al presente AS, anche le consorziate non esecutrici ove intendano ricorrere ai requisiti di queste ultime. Tali ultime consorziate, così come meglio specificato al successivo par. 9, devono aver conseguito l'ammissione o presentato la domanda di ammissione ad almeno un Bando SDA, prima del termine di presentazione dell'offerta fissato nell'AS.

In caso di Aggregazioni con soggettività giuridica trova applicazione la disciplina sopra descritta di cui all'art. 65, comma 2, lett. d) del Codice.

7.4 Comprova dei requisiti

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

L'operatore economico è tenuto ad inserire nel FVOE i dati e le informazioni richiesti per la comprova dei requisiti di ordine speciale, 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.

Documentazione a comprova

I concorrenti devono essere in possesso, **a pena di esclusione**, dei requisiti previsti al par. 7.1, da comprovare con le modalità che seguono.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

20 di 81

La comprova del requisito di capacità economico finanziaria del **fatturato globale** è fornita 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) 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.

Il concorrente sarà tenuto a comprovare il valore di fatturato richiesto per la partecipazione all'Appalto Specifico.

La documentazione a comprova del possesso del requisito di partecipazione di capacità economico-finanziaria sarà verificata su tutti gli operatori economici che presenteranno offerta in risposta all'appalto specifico.

La documentazione a comprova dovrà essere presentata nello slot dedicato della busta amministrativa denominato "Comprova requisito di partecipazione di capacità economico-finanziaria".

8. 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 paragrafo 7 e/o per migliorare la propria offerta.

Nel caso in cui il concorrente ricorra all'istituto dell'avvalimento sia per acquisire un requisito di partecipazione sia per migliorare l'offerta, è tenuto a produrre due separati contratti di avvalimento da allegare rispettivamente, nella busta amministrativa e nella busta tecnica. Ove ricorra invece all'avvalimento solo per migliorare l'offerta, il contratto di avvalimento dovrà essere prodotto in busta tecnica.

Nei suddetti contratti, il concorrente dovrà riportare le parti che specificano le risorse strumentali e umane che l'ausiliario mette a sua disposizione del concorrente.

Nei soli casi in cui l'avvalimento sia finalizzato a migliorare l'offerta, non è consentito che partecipino alla medesima gara l'impresa ausiliaria e quella che si avvale delle risorse da essa

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

21 di 81

messe a disposizione, salvo che l'impresa ausiliaria non dimostri in concreto, che non sussistono collegamenti tali da ricondurre la presentazione dell'offerta ad uno stesso centro decisionale. La stazione appaltante può comunque chiedere ad entrambe le imprese chiarimenti o integrazioni documentali, assegnando a tal fine un congruo termine non prorogabile.

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.

L'ausiliario deve:

- a) possedere i requisiti di ordine generale previsti al precedente par. 7.1.1;
- b) possedere i requisiti di cui al precedente par. 7.1.2 oggetto di avvalimento ove lo stesso sia riferito ai requisiti di partecipazione;
- c) rilasciare la dichiarazione di avvalimento, redatta secondo il modello di cui all'Allegato n. 2 - Dichiarazione di avvalimento, contenente l'impegno, 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 produce:

- le dichiarazioni dell'ausiliaria, allegate alla dichiarazione sostitutiva di partecipazione;
- il contratto di avvalimento, che deve essere nativo digitale e firmato digitalmente tra le parti, allegato:
 - alla dichiarazione aggiuntiva nel caso di avvalimento finalizzato ad acquisire un requisito di partecipazione;
 - **all'offerta tecnica** nel caso di avvalimento finalizzato a migliorare l'offerta.

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

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione del contratto di avvalimento o dei contratti di avvalimento a condizione che gli stessi siano stati stipulati 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 dieci giorni decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.

Nel caso in cui l'ausiliario si sia reso responsabile di una falsa dichiarazione sul possesso dei requisiti, la stazione appaltante procede a segnalare all'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.

9. REGOLE PER L'INDICAZIONE DELL'IMPRESA AUSILIARIA O DELLE CONSORZIATE NON ESECUTRICI CHE PRESTANO I REQUISITI

Così come previsto al par. 6.1.2 del Capitolato d'onori del Bando Istitutivo, l'avvalimento o il ricorso da parte dei Consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del Codice ai requisiti di consorziate non esecutrici è consentito solo se l'ausiliaria o la consorziata che presta il requisito abbia conseguito l'ammissione o presentato la domanda di ammissione ad almeno un Bando SDA, prima del termine di presentazione dell'offerta fissato nell'AS. Nel caso di impresa non già ammessa che presenta la domanda di ammissione prima della scadenza del termine di presentazione dell'offerta, l'operatore economico, ove non intervenga l'ammissione della ausiliaria o consorziata non esecutrice prima della presentazione dell'offerta, dovrà produrre nella documentazione amministrativa, copia della domanda di ammissione presentata alla Consip.

La stazione appaltante verificherà in corso di AS l'avvenuta ammissione da parte della Consip S.p.A., dell'impresa ausiliaria o della consorziata che presta i requisiti ad almeno un Bando SDA. In caso di diniego all'ammissione dell'impresa indicata, la stazione appaltante valuterà, al ricorrere dei presupposti di cui agli artt. 97 e 104 del Codice, l'eventuale sostituzione con altra impresa ammessa secondo le modalità sopra indicate.

Resta fermo che l'impresa ausiliaria e/o la consorziata non esecutrice che presta i requisiti, dovranno possedere i requisiti di capacità generale di cui agli artt. 94 e 95 del Codice, nonché quelli speciali di cui all'art. 100 del Codice, in relazione all/i requisito/i messo/i a disposizione dell'operatore economico o dei Consorzi non necessari di cui all'art. 67 del Codice. E' ammesso,

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

23 di 81

ove ne ricorrano i presupposti, l'avvalimento premiale con le stesse modalità di indicazione a Sistema sopra precisate e secondo le regole stabilite al precedente par. 8.

10. SUBAPPALTO

Il concorrente indica, nell'apposita sezione del DGUE, 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.

Non è ammesso il subappalto dei servizi di contact center direttamente erogati dagli operatori per garantire uniformità delle procedure adottate e presidio diretto del Team Leader su tutti gli operatori e sulla gestione di tutte le richieste; possono essere oggetto di subappalto tutti i servizi che hanno ad oggetto strutture logistiche ed apparati tecnologici/informatici;

L'operatore economico ha l'obbligo di riservare, in caso di subappalto, una quota minima del 20% delle prestazioni subappaltabili alle piccole e medie imprese (PMI), come definite dall'articolo 1, comma 1, lettera o) dell'allegato I.1 del Codice. Gli operatori economici possono indicare nell'Allegato "Dichiarazione aggiuntiva" una diversa soglia di affidamento delle prestazioni subappaltabili alle PMI per ragioni legate all'oggetto o alle caratteristiche delle prestazioni o al mercato di riferimento.

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

I contratti di subappalto e i subcontratti dovranno contenere l'inserimento di clausole di revisione dei prezzi, riferite alle prestazioni o lavorazioni oggetto del subappalto o del sub-contratto, in coerenza con quanto previsto dagli articoli 8 e 14 dell'allegato II.2-bis, che si attivano al verificarsi delle particolari condizioni di natura oggettiva di cui all'articolo 60, comma 2 del Codice.

11. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE

A) Clausola sociale per la stabilità occupazionale di cui all'art. 57, comma 1 del Codice

L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore) di cui al par. 4, oppure di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subappalto.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

24 di 81

Ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato nel contratto, assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo le stesse tutele del CCNL indicato al par. 4. L'elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente uscente per l'esecuzione del contratto sono riportati nell'allegato 8 Elenco del personale.

B) Clausola sociale per le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate, di cui all'art. 57, comma 1 del Codice

1. Clausola per la parità di genere e generazionale. Il concorrente si impegna, a pena di esclusione, in caso di aggiudicazione dell'Appalto Specifico ad assicurare:

- una quota pari al 30 % delle assunzioni necessarie di occupazione giovanile;
- una quota pari al 30 % delle assunzioni necessarie di occupazione femminile per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali.

Gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti e non superiore a cinquanta, non tenuti alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'art. 46 del D.Lgs. 11 aprile 2006, n. 198, sono tenuti, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

Gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti sono tenuti, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare alla stazione appaltante una relazione che chiarisca l'avvenuto assolvimento degli obblighi previsti a carico delle imprese dalla legge 12 marzo 1999, n. 68, e illustri eventuali sanzioni e provvedimenti imposti a carico delle imprese nel triennio precedente la data di scadenza della presentazione delle offerte. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali.

11. 1 CONDIZIONI DI ESECUZIONE

L'Impresa si obbliga ad assicurare l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con legge 7 agosto 2012, n. 143, relative alla iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali".

L'iscrizione al suddetto registro dovrà essere perfezionata entro la data di avvio del servizio e rimanere valida per tutta la durata del contratto.

12. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari 2% del valore complessivo dell'appalto

e precisamente di importo pari ad € **47.814,00**. Si applicano le riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice.

La cauzione è costituita mediante accredito, con bonifico o con altri strumenti e canali di pagamento elettronici presso IT34T0569601620000001600X69, intestato alla stazione appaltante presso filiale di Banca Popolare di Sondrio - Agenzia 21 Politecnico avente come causale di versamento il nome del presente appalto specifico "APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER – CIG B7AC321E5C".

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

N.B.: Si raccomanda di prendere visione del documento denominato
<https://www.anticorruzione.it/-/garanzie-finanziarie>

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 il sito internet indicato dall'emittente avente le caratteristiche richieste dalla Delibera Anac n. 606 del 19/12/2023.

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.
 - 4. essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'articolo 106, comma 5 del Codice, su richiesta della stazione appaltante per ulteriori 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

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

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

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

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

27 di 81

- 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, ove almeno una delle imprese consorziate sia in possesso della certificazione.
- b. Riduzione del 50% in caso di partecipazione di micro, piccole e medie imprese e di raggruppamenti di operatori economici o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da micro, piccole e medie imprese. Tale riduzione non è cumulabile con quella indicata alla lett. a).
- c. Riduzione del 10% cumulabile con quelle di cui alle precedenti lettere a) e b) in caso di presentazione di garanzie fideiussorie gestite interamente (emissione, verifica, gestione e svincolo della garanzia) mediante ricorso a piattaforme telematiche ovvero mediante verifica telematica sul sito internet dell'emittente;
- d. Riduzione del 20% in caso di possesso della certificazione UNI EN ISO 14001 o registrazione EMAS. Tale riduzione è cumulabile con quelle indicate alle lett. a) e b) e c). 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 almeno 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 dichiarazione aggiuntiva il possesso delle certificazioni e inserisce nel FVOE copia delle certificazioni possedute qualora non già presenti.

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

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

13. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO ANAC

I concorrenti effettuano il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione. L'importo del contributo è determinato ai sensi della delibera ANAC n. 610 del 19 dicembre 2023.

Come stabilito nell'Avviso ANAC del 17 maggio 2024, il pagamento del contributo dovrà essere effettuato esclusivamente tramite avviso di pagamento pagoPA, generato a cura dell'operatore economico sul sistema di Gestione dei Contributi Gara.

Le indicazioni operative sulle modalità di pagamento del contributo sono disponibili sul sito dell'Autorità Nazionale Anticorruzione.

L'importo del contributo è calcolato sul valore stimato d'appalto comprensivo delle eventuali opzioni contrattuali previste nella documentazione di gara.

Il pagamento del contributo è condizione di ammissibilità dell'offerta. Il pagamento è verificato mediante il FVOE. In caso di esito negativo della verifica, è attivata la procedura di soccorso istruttorio. In caso di mancata regolarizzazione nel termine assegnato, l'offerta è dichiarata inammissibile. Il contributo dovuto è pari ad € 165,00.

La stazione appaltante accerta il pagamento del contributo mediante consultazione del FVOE ai fini dell'ammissione alla gara.

Qualora il pagamento non risulti registrato nel sistema, la stazione appaltante richiede, mediante soccorso istruttorio, la presentazione della ricevuta di avvenuto pagamento. L'operatore economico che non adempia alla richiesta nel termine stabilito dalla stazione appaltante è escluso dalla procedura di gara per inammissibilità dell'offerta.

14. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI AS

L'offerta e la documentazione relative alla presente procedura devono essere presentate esclusivamente attraverso il Sistema, ove non diversamente previsto. Non sono considerate valide le offerte presentate attraverso modalità diverse da quelle previste nel presente capitolato.

L'offerta e la documentazione devono essere sottoscritte con firma digitale o altra firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata.

Le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli artt. 19, 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000.

L'offerta deve pervenire entro il termine indicato nella lettera di Invito, pena l'**irricevibilità** dell'offerta.

Il Sistema non accetta:

- offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione dell'offerta;
- offerte carenti di uno o più documenti la cui presenza è obbligatoria per il Sistema.

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

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

29 di 81

Il Sistema invierà, altresì, al concorrente, una ricevuta, in formato .pdf, come allegato ad una comunicazione automatica attestante la data e l'orario di invio dell'offerta e contenente il codice identificativo dell'offerta e i riferimenti del suo contenuto.

Le operazioni di inserimento sul sistema 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 del Sistema si applica quanto previsto al paragrafo 2.1 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo.

Ogni operatore economico, per la presentazione dell'offerta, ha a disposizione una capacità pari alla dimensione massima di 10 MB per singolo file, oltre la quale non è garantita la tempestiva ricezione. Nel caso fosse necessario l'invio di file di dimensioni maggiori si suggerisce il frazionamento degli stessi in più file. Per quanto concerne, invece, l'area comunicazioni del Sistema, ciascun operatore ha a disposizione una capacità pari alla dimensione massima di 10 MB per comunicazione. Nel caso fosse necessario inviare comunicazioni con allegati file di dimensioni superiori si suggerisce l'invio di più comunicazioni.

15.1 Regole per la presentazione dell'offerta

Fermo restando le indicazioni tecniche riportate al paragrafo 2 Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo e nelle Regole, di seguito sono indicate le modalità di caricamento dell'offerta a Sistema.

L'“**OFFERTA**” è composta da:

- A. **Documentazione amministrativa;**
- B. **Offerta tecnica;**
- C. **Offerta economica;**
- D. **Documenti a comprova.**

L'operatore economico ha facoltà di inserire a Sistema 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, il Sistema invierà all'operatore economico una comunicazione nell'area riservata del Sistema contenente un report con data certa riepilogativo dell'offerta. 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.

Il Sistema consente al concorrente di visualizzare l'avvenuta trasmissione della domanda.

Il concorrente dovrà produrre la documentazione di cui sopra a Sistema nelle varie sezioni.

Si raccomanda di inserire i documenti richiesti nella sezione pertinente ed in particolare, di non indicare o comunque fornire i dati dell'offerta economica in sezione diversa da quella relativa alla stessa, pena l'esclusione dalla procedura.

La preparazione dell'OFFERTA e il relativo invio avvengono esclusivamente attraverso la procedura guidata prevista dal Sistema che può essere eseguita in fasi successive, attraverso il salvataggio dei dati e delle attività effettuate, fermo restando che l'invio dell'OFFERTA deve necessariamente avvenire entro la scadenza del termine perentorio di presentazione sopra stabilito. I passi devono essere completati nella sequenza stabilita dal Sistema.

Si raccomanda al concorrente di verificare la rispondenza tra i dati imputati a Sistema e quelli riportati nella documentazione prodotta in OFFERTA.

E' sempre possibile modificare le informazioni inserite: in tale caso si consiglia di prestare la massima attenzione, in quanto le modifiche effettuate potrebbero invalidare fasi della procedura già completate. È in ogni caso onere e responsabilità del concorrente aggiornare costantemente l'OFFERTA.

L'invio dell'OFFERTA, in ogni caso, avviene solo con la selezione dell'apposita funzione di "invio" della medesima.

All'invio dell'offerta il concorrente riceverà una comunicazione nell'area riservata del Sistema contenente un report in allegato che riepilogherà i dati di offerta e certificherà la data e l'ora di avvenuto invio dell'offerta medesima.

La presentazione dell'OFFERTA mediante il Sistema è a totale ed esclusivo rischio del procedente, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione dell'OFFERTA medesima, dovuta, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti degli strumenti telematici utilizzati, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità della Consip S.p.A. ove per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, l'OFFERTA non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza.

In ogni caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il concorrente esonera Consip S.p.a., anche in qualità di Gestore del Sistema, e la Stazione appaltante da qualsiasi responsabilità per malfunzionamenti di qualsiasi natura, mancato funzionamento o interruzioni di funzionamento del Sistema. La Stazione appaltante si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di malfunzionamento del Sistema.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

31 di 81

Il concorrente è consapevole, ed accetta con la presentazione dell'OFFERTA, che il Sistema può rinominare in sola visualizzazione i *file* che il medesimo concorrente presenta attraverso il Sistema; detta modifica non riguarda il contenuto del documento, né il nome originario che restano, in ogni caso, inalterati.

Oltre a quanto previsto nel presente documento, restano salve le indicazioni operative ed esplicative presenti a Sistema, nelle pagine internet relative alla procedura di presentazione dell'offerta.

Il concorrente che intenda partecipare in forma associata (es. RTI/Consorzi, sia costituiti che costituendi) indica in sede di presentazione dell'OFFERTA la forma di partecipazione e gli operatori economici riuniti o consorziati. Il Sistema genera automaticamente un PIN dedicato esclusivamente agli operatori associati, che servirà per consentire ai soggetti indicati di prendere parte (nei limiti della forma di partecipazione indicata) alla compilazione dell'OFFERTA.

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana. Si precisa che in caso di produzione di documentazione redatta in lingua diversa dall'italiano quest'ultima dovrà essere corredata da traduzione giurata.

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, la stazione appaltante potrà richiedere agli offerenti di confermare la validità dell'offerta sino alla data che sarà 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 ultimo fissato da quest'ultima è considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

Il concorrente può effettuare, tramite il Sistema, la 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. Al fine di garantire la segretezza dell'offerta il concorrente dovrà, in primo luogo, manifestare l'intenzione di avvalersi di tale facoltà prima del termine fissato per la seduta di apertura dell'offerta che intende rettificare, mediante invio di apposita comunicazione contenente esclusivamente la manifestazione di interesse a rettificare l'Offerta tecnica e/o l'Offerta economica. **La suddetta manifestazione dovrà essere inviata solo a seguito di ricevimento dell'invito tramite l'Area comunicazioni del Sistema.**

Successivamente, i concorrenti, che abbiano inviato nei modi e nei termini sopra descritti, la

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

32 di 81

manifestazione di interesse a rettificare l'Offerta potranno procedere all'invio della relativa rettifica. Quest'ultima dovrà essere inviata durante la seduta di apertura della relativa Offerta, così come indicato nella comunicazione di fissazione delle sedute di apertura delle Offerte tecniche e delle Offerte economiche. La predetta rettifica dovrà pervenire entro il termine che verrà indicato nell'apposita comunicazione del Presidente della Commissione. La rettifica dovrà essere sottoscritta digitalmente con le modalità indicate al paragrafo 19 e marcata temporalmente con data e ora antecedente a quella prevista per l'inizio delle suddette sedute. Non saranno accettate richieste di rettifica presentate senza la preventiva manifestazione di interesse di cui sopra o inviate successivamente al termine previsto nella comunicazione di fissazione della seduta.

La rettifica dovrà contenere tutti gli elementi necessari affinché la Commissione possa individuare l'errore materiale e, quindi, procedere alla "correzione" dell'Offerta nella parte interessata.

Resta fermo che la suddetta 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.

15. SOCCORSO ISTRUTTORIO E CHIARIMENTI

Con la procedura di soccorso istruttorio di cui all'articolo 101 del Codice, possono essere sanate le carenze della documentazione trasmessa con la dichiarazione sostitutiva 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 dichiarazione sostitutiva di partecipazione e di ogni altro documento richiesto per la partecipazione alla procedura di gara, con esclusione della documentazione che compone l'offerta tecnica e l'offerta economica. Non sono sanabili le omissioni, le inesattezze e irregolarità che rendono assolutamente incerta l'identità del concorrente.

In particolare:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio ed è causa di esclusione dall'appalto specifico;
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità della dichiarazione sostitutiva di partecipazione e della dichiarazione aggiuntiva, 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 dichiarazione sostitutiva di partecipazione, delle dichiarazioni richieste e dell'offerta è sanabile;
- è sanabile l'omessa dichiarazione sull'aver assolto agli obblighi di cui alla legge 68/1999.
- sono sanabili l'omessa dichiarazione sull'aver assolto agli obblighi di cui alla legge 68/1999 e, per i concorrenti che occupano oltre cinquanta dipendenti, l'omessa presentazione tramite inserimento nel FVOE, di copia dell'ultimo rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile, redatto ai sensi dell'articolo 46 d.lgs. n. 198 del 2006, e la trasmissione dello stesso alle rappresentanze sindacali e ai consiglieri regionali di parità, purché redatto e trasmesso in data anteriore al termine per la presentazione delle offerte.

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

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

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

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

16. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'operatore economico inserisce a Sistema, nelle Busta amministrativa, la documentazione indicata nella tabella seguente.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

34 di 81

Documentazione amministrativa		
Documento	Obbligatorio/Facoltativo	Paragrafo
Rapporto sulla situazione del personale e relativa attestazione di conformità	Facoltativo, obbligatorio per aziende con numero di dipendenti superiore a 50	7.1.1
Comprova requisito di partecipazione di capacità economico-finanziaria	Obbligatorio	7.1.2
Garanzia provvisoria ed eventuale documentazione a comprova delle riduzioni	Obbligatorio	12
Dichiarazione sostitutiva di partecipazione	Obbligatorio	16.1
Documentazione relativa all'assolvimento del pagamento dell'imposto da bollo	Obbligatorio	16.1
Response xml del DGUE	Obbligatorio	16.2
Dichiarazione aggiuntiva	Obbligatorio	16.3
Eventuale dichiarazione di avalimento e relativa documentazione	Facoltativo	16.4
Eventuale Response xml DGUE dell'ausiliaria	Facoltativo	16.4
Patti di integrità	Obbligatorio	16.7
Eventuale Documentazione relativa al concordato preventivo	Facoltativo	16.5
Eventuali atti relativi a R.T.I. o Consorzio Ordinario o Aggregazioni senza soggettività giuridica	Facoltativo	16.6

Documentazione amministrativa		
Documento	Obbligatorio/Facoltativo	Paragrafo
Rapporto sulla situazione del personale e relativa attestazione di conformità	Facoltativo, obbligatorio per aziende con numero di dipendenti superiore a 50	7.1.1
Comprova requisito di partecipazione di capacità economico-finanziaria	Obbligatorio	7.1.2
Ulteriore documentazione di carattere amministrativo	Facoltativo	L'operatore economico può inserire tutta la documentazione amministrativa che ritenga utile e pertinente per la partecipazione all'appalto specifico

ATTENZIONE: i documenti allegati nella sezione Amministrativa e, ove prevista, nella sezione Tecnica, non devono contenere alcun riferimento all'offerta economica, a pena di esclusione.

16.1 Dichiarazione sostitutiva di partecipazione

Il concorrente dovrà presentare la Dichiarazione sostitutiva di partecipazione generata automaticamente dal Sistema. Detta Dichiarazione, rilasciata ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, contiene, tra le altre le seguenti informazioni:

- attestazioni relative ai dati del soggetto che sottoscrive la dichiarazione;
- la dichiarazione di aver preso visione del Bando Istitutivo, dell'Appalto Specifico e di tutta la documentazione ad essi allegata nonché di tutti i documenti ivi richiamati e citati, di averli attentamente letti e accettarli integralmente e incondizionatamente;
- la conferma di tutte le dichiarazioni sostitutive inviate con la domanda di abilitazione allo SDAPA di riferimento del presente AS, così come eventualmente in seguito modificate e/o Rinnovate;
- dichiarazione di aver preso visione del Capitolato Tecnico e che i beni e/o i servizi che verranno offerti dal Concorrente rispettano tutti i requisiti minimi in esso indicati;
- la dichiarazione, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE, relativa all'avvenuta lettura dell'informativa sul trattamento dei dati personali contenuta nel Capitolato d'onori del

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

36 di 81

Bando istitutivo e nel Capitolato d'oneri alla lettera di invito.

La Dichiarazione sostitutiva verrà generata dal Sistema in formato .pdf e dovrà essere fatta pervenire alla stazione appaltante attraverso il Sistema dopo averla scaricata e salvata sul proprio pc.

La Dichiarazione sostitutiva 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 aggiuntiva e allegare, obbligatoriamente copia del contrassegno in formato.pdf. Il concorrente si assume ogni responsabilità in caso di utilizzo plurimo dei contrassegni.

In caso di partecipazione in forma associata, resta inteso che il bollo è dovuto:

- dall'impresa singola;
- in caso di RTI e consorzi ordinari costituiti/costituendi o GEIE dalla mandataria capogruppo o da una mandante;
- nel caso di consorzi di cui all'art. 65, comma 2 lett. b), c) e d) del Codice, dal consorzio medesimo;
- nel caso di Aggregazioni di rete dall'organo comune/mandataria o da una delle imprese indicate come esecutrici.

In ogni caso, eventuali irregolarità nella documentazione relativa al pagamento dell'imposta di bollo potranno essere oggetto di integrazione documentale.

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

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle cause non automatiche di esclusione di cui all'articolo 98, comma 4, lettere g) ed h) del Codice sono rese dall'operatore economico in

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

37 di 81

relazione ai soggetti di cui al punto precedente.

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

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

- le gravi infrazioni di cui all'articolo 95, comma 1, lettera a) del Codice commesse nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara;
- gli atti e i provvedimenti indicati all'articolo 98 comma 6 del codice emessi nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara
- tutti gli altri comportamenti di cui all'articolo 98 del Codice, commessi nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara.

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

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

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

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

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

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

16.2 Documento unico della procedura di gara (DGUE)

In ragione dell'entrata in vigore a decorrere dal 1° gennaio 2024 della disciplina relativa all'ecosistema nazionale per l'e-procurement, di cui all'art 22 del D.lgs. 36/2023 e della conseguente necessità di garantire interoperabilità con la Banca Dati ANAC, la Stazione

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

38 di 81

Appaltante ha predisposto ed allegato al presente capitolato, la "Request.xml" del Documento di gara unico europeo (DGUE).

Il concorrente dovrà produrre la "Response.xml" del DGUE, con le seguenti modalità:

- 1) accede al link eDGUE disponibile su www.acquistinretepa.it;
- 2) seleziona la compilazione come operatore economico;
- 3) esegue l'upload del file "Request.xml" di cui al par. 3.1;
- 4) inserisce i dati richiesti;
- 5) genera il file "Response.xml".

La "Response xml" del DGUE deve essere sottoscritta con una firma digitale che consenta di conservarne il formato XML, ad es. con la firma CAdES (con estensione .p7m), dal legale rappresentante dell'impresa o da altro soggetto individuato al successivo par. 17.3 e presentato:

- dal singolo operatore economico e compilato in tutte le Sezioni pertinenti;
 - da tutti gli operatori economici che partecipano alla procedura in raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, GEIE e compilato in tutte le Sezioni pertinenti;
 - nel caso di aggregazioni di imprese di rete da ognuna delle imprese retiste, se l'intera rete partecipa, ovvero dall'organo comune e dalle singole imprese retiste indicate se non partecipa l'intera rete e compilato in tutte le Sezioni pertinenti;
 - dai consorzi fra cooperative, dai consorzi tra imprese artigiane e dai consorzi stabili e compilato in tutte le Sezioni pertinenti;
 - dai consorziati per conto dei quali il consorzio concorre e compilato, nelle parti pertinenti relative a: Parte II, Sezioni A, B; Parte III, Sezioni A, B, C e D; Parte IV, Sezioni A, B e C; Parte VI;
 - dai consorziati che prestano il requisito nelle parti pertinenti relative a: Parte II, Sezioni A, B; Parte III, Sezioni A, B, C e D; Parte VI;
 - dall'impresa ausiliaria e compilato nelle parti pertinenti relative:
- **nel caso di avvalimento per soddisfare i requisiti partecipazione:** Parte II, Sezioni A, B; Parte III, Sezioni A, B, C e D; Parte IV, in relazione ai requisiti oggetto di avvalimento; Parte VI;
- **nel caso di avvalimento per migliorare l'offerta:** Parte II, Sezioni A, B; Parte III, Sezioni A, B, C e D; Parte VI.

Il DGUE dovrà essere compilato nelle parti pertinenti tenendo conto anche di quanto di seguito indicato:

Parte II – Informazioni sull'Operatore Economico

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

39 di 81

Il concorrente rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti.

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

In caso di ricorso all'avvalimento si richiede la compilazione della sezione C.

Solo nel caso di avvalimento per soddisfare i requisiti di partecipazione: il concorrente dovrà compilare le informazioni di cui alle lettere a), b) e c).

Nel caso di avvalimento per migliorare l'offerta: il concorrente dovrà compilare solo la lettera a) e specificare nella dichiarazione aggiuntiva che si tratta di avvalimento per migliorare l'offerta senza, tuttavia, indicare i requisiti tecnici migliorativi che mette a disposizione.

Il concorrente allega, inoltre, l'ulteriore documentazione indicata nel presente capitolato.

In caso di ricorso al subappalto si richiede la compilazione della sezione D.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo tra quelle non riservate esclusivamente all'affidatario. In caso di mancata indicazione delle prestazioni da subappaltare il subappalto è vietato.

Il concorrente indica, quindi, nel DGUE, l'elenco delle prestazioni che intende subappaltare, specificando, eventualmente, la relativa quota percentuale

Parte III – Motivi di esclusione

Il concorrente rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti.

Il concorrente dichiara di non trovarsi nelle condizioni previste dal par. 3.2 del Capitolato d'oneri del Bando istitutivo, così come previsti dal Codice, nonché degli ulteriori requisiti indicati nel par. 7.1.1 del presente capitolato (Sez. A-B-C-D).

Con riferimento alle informazioni di cui alle Sezioni A, C e D l'operatore economico dovrà tener conto di quanto segue.

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle cause automatiche di esclusione di cui all'art. 94 commi 1 e 2 del Codice sono rese dall'operatore economico in relazione a tutti i soggetti indicati ai commi 3 e 4. Si precisa che, relativamente al comma 4, si intendono le dichiarazioni rese dagli amministratori del socio unico persona giuridica.

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle cause non automatiche di esclusione di cui all'art. 98, comma 3, lett. g) ed h) del Codice sono rese dall'operatore economico in relazione ai soggetti di cui all'art. 94, comma 3 del Codice.

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

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

- le gravi infrazioni di cui all'art. 95, comma 1, lett. a) del Codice commesse nei tre anni antecedenti la data di invio delle Lettera di invito;
- gli atti e i provvedimenti indicati all'art. 98, comma 6, del Codice emessi nei tre anni antecedenti la data di invio delle Lettera di invito;
- tutti gli altri comportamenti di cui all'art. 98 del Codice, commessi nei tre anni antecedenti la data di invio delle Lettera di invito.

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

L'operatore economico dichiara la sussistenza delle cause di esclusione che si sono verificate prima della presentazione dell'offerta e indica le misure di *self-cleaning* adottate, oppure dimostra l'impossibilità di adottare tali misure prima della presentazione dell'offerta. L'operatore economico sia in tale ultimo caso che nel caso in cui la causa di esclusione si sia verificata dopo la presentazione dell'offerta, adotta e comunica le misure di *self-cleaning*.

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

Con riferimento alla Parte III, sezione B, si precisa che ciascun operatore tenuto a rendere la dichiarazione dovrà indicare, relativamente alla fattispecie di cui all'art. 95, comma 2, del Codice, limitatamente alle violazioni non definitivamente accertate in materia fiscale, esclusivamente quelle il cui importo, con esclusione di sanzioni e interessi, sia pari o superiore a 35.000 Euro. A tale fine nella apposita sezione del DGUE dovranno essere indicati oltre all'importo della violazione (con eventuale evidenza separata di sanzioni e interessi), la data di notifica dell'accertamento e l'eventuale stato del giudizio.

Parte IV – Criteri di selezione

Il concorrente dichiara di possedere tutti i requisiti richiesti dai criteri di selezione compilando:

- la sezione A per dichiarare il possesso del requisito relativo all'idoneità professionale di cui al par. 3.2 del Capitolato d'oneri del Bando istitutivo e par. 7.1.2 del presente capitolato;
- la sezione B per dichiarare il possesso del requisito relativo alla capacità economica – finanziaria di cui al par. 3.2 del Capitolato d'oneri del Bando istitutivo e al par. 7.1.2 del presente capitolato; in

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

41 di 81

tale sezione dovranno essere indicati i fatturati dei migliori 3 anni degli ultimi 5 anni precedenti a quello di pubblicazione della presente procedura, in conformità a quanto prescritto nel precedente par. 7.1.2;

Parte VI – Dichiarazioni finali

Il concorrente rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti.

16.3 Dichiarazione aggiuntiva

La Dichiarazione aggiuntiva dovrà essere redatta, in conformità al facsimile di cui all'”**Allegato 1 Dichiarazione Aggiuntiva**”, sottoscritta con firma digitale dal medesimo soggetto che sottoscrive la dichiarazione sostitutiva di partecipazione e dovrà contenere, tra le altre, le seguenti dichiarazioni:

1. nel caso in cui l'operatore economico assolvà al pagamento del bollo, ai fini della partecipazione alla presente procedura, tramite marca da bollo di euro 16,00, l'indicazione del numero seriale della marca utilizzata;
2. informazioni relative alla forma di partecipazione;
3. dichiara di aver preso visione dell'appalto e di tutta la documentazione ad essi allegata nonché di tutti i documenti, le norme e le disposizioni ivi richiamate e citate, di averli attentamente letti e accettarli integralmente e incondizionatamente, senza alcuna riserva;
4. dichiarazione relativa alla causa di esclusione di cui all'art. 95, comma 1, lett. d), del Codice;
5. di non partecipare al medesimo appalto specifico contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale consorzio esecutore di un consorzio). Se l'operatore economico dichiara di partecipare in più di una forma, allega la documentazione che dimostra che la circostanza non ha influito sulla procedura, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali;
6. di non partecipare in qualsiasi forma e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta; in caso di partecipazione sia in qualsiasi forma che, come ausiliaria, l'operatore economico che riveste anche il ruolo di impresa ausiliaria allega documentazione atta a dimostrare che non sussistono collegamenti tali da ricondurre la presentazione dell'offerta ad un unico centro decisionale;

7. Il numero di dipendenti impiegati alla data di presentazione della dichiarazione;
8. di aver assolto agli obblighi di cui alla legge n. 68/1999;
9. di non essere incorso nell'interdizione automatica per inadempimento dell'obbligo di consegnare alla stazione appaltante, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, la relazione di genere di cui dall'art. 1, comma 6 dell'Allegato II.3;
10. 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;
11. di applicare il CCNL indicato dalla Stazione appaltante ovvero il codice alfanumerico di cui all'art. 16 quater d.lgs. 76/2020 del CCNL che intende applicare equivalente a quello indicato dalla Stazione appaltante;
12. di impegnarsi a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato;
13. dichiara remunerativa l'offerta economica presentata giacché per la sua formulazione ha preso atto e tenuto conto:
 - a) delle condizioni contrattuali e degli oneri compresi quelli eventuali relativi in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono essere svolti i servizi/fornitura;
 - b) di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata che possono avere influito o influire sia sulla prestazione dei servizi/fornitura, sia sulla determinazione della propria offerta;
14. di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice etico e di comportamento adottato dalla stazione appaltante con Decreto Rettorale, Rep. 3183 - Prot. 67856 del 19 aprile 2019, reperibile al seguente link https://www.normativa.polimi.it/fileadmin/user_upload/regolamenti/codici/Codice_Etico_e_di_comportamento_del_Politecnico_di_Milano_-_Parziale_modifica.pdf e si impegna, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto
15. di accettare i Patti di Integrità del Politecnico di Milano allegati alla documentazione di gara (art. 1, comma 17 L. 190/2012);
16. dichiara di essere edotto degli obblighi derivanti dal Piano Integrato di Attività e Organizzazione adottato dalla stazione appaltante e reperibile sul sito internet della

Stazione appaltante al link https://trasparenza.polimi.it/pagina769_prevenzione-della-corruzione.html;

17. di autorizzare la Stazione Appaltante all'accesso al FVOE;
18. dichiara di essere consapevole che nel caso in cui le verifiche tramite portale FVOE da espletarsi prima della stipula diano "esito negativo" e le verifiche antimafia diano "esito ostativo", il Politecnico di Milano non procederà all'aggiudicazione definitiva ed alla successiva stipula del contratto;
19. dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 applicabile dal 25 maggio 2018 che i dati raccolti saranno trattati, ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016, esclusivamente nell'ambito della gara, per l'aggiudicazione e la stipula del successivo contratto di appalto a cui il presente documento si riferisce;
20. dichiara gli estremi del conto corrente bancario su cui dovrà essere effettuato il versamento per la restituzione della garanzia provvisoria solo nell'ipotesi in cui la cauzione ex art. 106 del Codice venga rilasciata tramite bonifico;
21. dichiara di essere a conoscenza che il Politecnico di Milano si riserva il diritto di procedere a verifiche, anche a campione, in ordine alla veridicità delle dichiarazioni;
22. dichiara di essere a consapevole che, qualora fosse accertata la non veridicità di quanto dichiarato, verrà esclusa dalla procedura a evidenza pubblica, ovvero, se risultata aggiudicataria, decadrà dalla aggiudicazione medesima la quale verrà annullata e/o revocata dal Politecnico di Milano; inoltre che, qualora la non fosse accertata dopo la stipula, il contratto potrà essere risolto di diritto dal Politecnico di Milano ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.;
23. di essere consapevole che, nei casi di cui all'art. 36, commi 1 e 2 D.Lgs. 36/2023, l'offerta presentata sarà resa disponibile mediante accesso diretto alla piattaforma;
24. di autorizzare la Stazione appaltante ad assicurare l'accesso alla documentazione presentata per la partecipazione alla gara, su richiesta di altri concorrenti;

**

In caso di partecipazione in R.T.I. o Consorzi ordinari costituenti o Aggregazioni senza personalità giuridica o GEIE, il concorrente deve, nella suddetta dichiarazione aggiuntiva:

- (solo per i R.T.I.) indicare l'impresa raggruppanda a cui, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza;
- i riferimenti degli altri operatori associati le prestazioni che ciascuna eseguirà e la misura percentuale delle stesse;
- assumere l'impegno, in caso di aggiudicazione, a conferire mandato speciale alla

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

44 di 81

mandataria e ad uniformarsi alla disciplina prevista dall'art. 68 del D. Lgs. 36/2023.

In caso di consorzio di cooperative, consorzio imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c), d) del Codice, il consorzio indica il/i consorziato/i per il/i quale/i concorre alla gara e/o le consorziate non esecutrici di cui si avvale per il possesso dei requisiti di partecipazione.

In caso di partecipazione in R.T.I., Consorzio ordinario di concorrenti o Aggregazioni senza soggettività giuridica o GEIE ogni componente del Raggruppamento/Consorzio/Aggregazione/GEIE deve produrre una *"Response.xml"* del DGUE, una Dichiarazione sostitutiva di partecipazione e una Dichiarazione aggiuntiva, nelle parti pertinenti.

In caso di consorzio di cui all'art. 65, comma 2, lettera b), c), d) del Codice, e di Aggregazioni con soggettività giuridica sia il Consorzio/Aggregazione che le singole imprese consorziate esecutrici/imprese retiste esecutrici, devono produrre una *"Response.xml"* del DGUE, una Dichiarazione sostitutiva di partecipazione e la Dichiarazione aggiuntiva nelle parti pertinenti, mentre le consorziate non esecutrici di cui il consorzio si avvale per il possesso dei requisiti, devono produrre la *"Response.xml"* del DGUE e la Dichiarazione aggiuntiva nelle parti pertinenti. La *"Response.xml"* del DGUE è sottoscritta con le modalità di cui al precedente par. 16.2.

La Dichiarazione sostitutiva di partecipazione e quella Aggiuntiva 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 e dalle mandanti in relazione alle parti pertinenti;
- 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 dichiarazione sostitutiva 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 dichiarazione sostitutiva di partecipazione deve essere sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuno dei retisti che partecipa all'AS;

- 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 dichiarazione sostitutiva 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 all'AS.
- 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, dal consorzio medesimo, nonché dalle consorziate esecutrici e da quelle non esecutrici che prestano i requisiti in relazione alle parti pertinenti.

La “*Response.xml*” del DGUE, la Dichiarazione sostitutiva e la Dichiarazione aggiuntiva, sono firmate dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore munito della relativa procura. In tal caso, il concorrente allega 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.

16.4 Documentazione relativa all'avvalimento

L'impresa ausiliaria rende le dichiarazioni sul possesso dei requisiti di ordine generale e sugli eventuali requisiti speciali oggetto di avvalimento, mediante compilazione dell'apposita sezione della “*Response.xml*” del DGUE nelle modalità descritte al par. 17.2.

Il concorrente, oltre alla documentazione richiesta al par. 8, per ciascuna ausiliaria, allega anche la “*Response.xml*” del DGUE dell'ausiliaria.

16.5 Dichiarazione integrativa per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'art. 186 bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267

L'operatore economico che al momento della presentazione della domanda di ammissione o in sede di modifica dati ha dichiarato di essere stato ammesso al concordato preventivo con continuità aziendale, di cui all'articolo 186-bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267, dovrà oltre a produrre in tali sedi la documentazione richiesta dal par. 5.5 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, dovrà produrre a Sistema, 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.

16.6 Atti relativi a R.T.I., Consorzi, Aggregazioni

I concorrenti che partecipano in forma associata sono tenuti a rendere nell'Allegato n.1 - "Dichiarazione Aggiuntiva", le dichiarazioni connesse alla forma associata con cui intendono partecipare e a presentare, a Sistema, la documentazione richiesta di seguito. Le modalità di presentazione e sottoscrizione sono quelle previste dal paragrafo 16.4.

Per i raggruppamenti temporanei già costituiti

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

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

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

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

- dichiarazione rese da ciascun concorrente, attestante:
 - a. a quale operatore economico, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo ai raggruppamenti temporanei o consorzi o GEIE ai sensi dell'articolo 68 del Codice conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria che stipulerà il contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate;
 - c. le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

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

- copia del contratto di rete, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete.
- dichiarazione che indichi per quali imprese la rete concorre;

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

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

- copia del contratto di rete;
- copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito all'organo comune;
- dichiarazione delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

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

- **in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituito:**
 - copia del contratto di rete
 - copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria
 - dichiarazione delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.
- **in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituendo:**
 - copia del contratto di rete
 - dichiarazioni, rese da ciascun concorrente aderente all'aggregazione di rete, attestanti:
 - a. a quale concorrente, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei;
 - c. le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

16.7 Patti d'integrità

Il concorrente dovrà sottoscrivere digitalmente il documento contenente i Patti di integrità del Politecnico di Milano tra gli operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dal Politecnico di Milano per l'esecuzione di lavori e la fornitura di beni e servizi.

Il concorrente deve produrre - attraverso l'apposita sezione del Sistema denominata "Patti di integrità" - copia del documento, a pena di esclusione.

Nel caso di concorrenti associati, il documento dovrà essere sottoscritto con le modalità indicate per la sottoscrizione della domanda sostitutiva di partecipazione di cui al paragrafo 16.1.

17. OFFERTA TECNICA

Il concorrente inserisce a Sistema, nella busta tecnica, la documentazione indicata nella tabella che segue:

Offerta tecnica		
Documento	Obbligatorio/Facoltativo	Paragrafo
Offerta tecnica <i>(generata dal sistema)</i>	Obbligatoria	17.1 a)
Relazione tecnica	Obbligatoria	17.1b)
Eventuale, in caso di avvalimento premiale, contratto di avvalimento	Facoltativa	17.1 a)
Eventuale documentazione coperta da riservatezza	Facoltativa	17.1 c)
Eventuale copia aggiuntiva dell'offerta tecnica oscurata per motivi di segretezza	Facoltativa	17.1 c)
Eventuali ulteriori dichiarazioni e documentazione tecnica	Facoltativa	17.1 d) - L'operatore economico può inserire tutta la documentazione tecnica che ritenga utile e pertinente per la partecipazione all'appalto specifico
Certificazioni a comprova dei criteri tabellari	Obbligatorio	17.1 e)
Piano di riassorbimento del personale	Obbligatorio	17.1.f)

17.1 Contenuto dell'Offerta tecnica

L'offerta deve contenere, a pena di esclusione, i seguenti documenti:

- a) la **"Offerta Tecnica"**, generata automaticamente dal Sistema, contenente i valori inseriti a Sistema dal Concorrente nella/e scheda/e di offerta.

Le caratteristiche tecniche verranno riportate su una dichiarazione generata dal Sistema in formato .pdf "Documento di Offerta tecnica", che il concorrente dovrà caricare a Sistema dopo averla:

- i) scaricata e salvata sul proprio PC;
- ii) sottoscritta digitalmente.

- b) la **Relazione Tecnica**, che deve contenere una proposta tecnico-organizzativa che illustra, con riferimento ai criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo paragrafo 20.2 all'interno della "Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica"; tale Relazione Tecnica dovrà essere: i) sottoscritta digitalmente; ii) immessa a Sistema nell'apposita sezione denominata "Relazione Tecnica" e quindi fatta pervenire alla Stazione Appaltante.

- c) Dichiarazione sottoscritta digitalmente contenente l'indicazione analitica delle parti dell'Offerta Tecnica coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti, ecc. Il concorrente potrà inviare tale dichiarazione utilizzando l'All. 5 "Eventuale documentazione coperta da riservatezza" attraverso il suo inserimento nell'apposito spazio del Sistema.

Le parti dell'Offerta Tecnica coperte da riservatezza dovranno essere motivate secondo le fattispecie di cui al D.lgs. 98 del D.Lgs. 30/2005. Ai sensi dell'art 98 del D.lgs. 30/2005, costituiscono segreti commerciali le informazioni aziendali e le esperienze tecnico-industriali, comprese quelle commerciali, soggette al legittimo controllo del detentore, ove tali informazioni:

- siano segrete, nel senso che non siano nel loro insieme o nella precisa configurazione e combinazione dei loro elementi generalmente note o facilmente accessibili agli esperti ed agli operatori del settore;
- abbiano valore economico in quanto segrete;
- siano sottoposte, da parte delle persone al cui legittimo controllo sono soggette, a misure da ritenersi ragionevolmente adeguate a mantenerle segrete".

In caso di mancata presentazione di tale dichiarazione o non riconducibilità delle parti dell'offerta coperte da riservatezza a quanto previsto dall'art. 98 del D.lgs. 30/2005,

l'Amministrazione considererà tutti i documenti ricevuti privi di qualsiasi segreto tecnico o commerciale e procederà quindi, in caso di accesso agli atti, a trasmetterli interamente agli interessati. Il concorrente a tal fine allega anche una copia della relazione tecnica adeguatamente oscurata nelle parti ritenute costituenti segreti tecnici e commerciali. Resta ferma, la facoltà della stazione appaltante di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere al concorrente di dimostrare tangibile la sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali.

La valutazione della documentazione presentata è in ottemperanza a quanto previsto all'art. 36. c.3 del D.lgs 36/2023.

- d) l'Operatore economico può eventualmente inserire tutta la documentazione tecnica che ritenga utile e pertinente ai fini della partecipazione della gara nella sezione denominata "Eventuali ulteriori dichiarazioni e documentazione tecnica".
- d) Contratto di avvalimento, in caso di avvalimento premiale.
- e) Per i criteri di valutazione tabellari (T) e, in particolare, per i criteri di valutazione A.1.1., A.1.2, A.1.3 e H.1.1, il punteggio sarà attribuito solo in presenza di comprova di quanto dichiarato nella scheda di offerta presente a sistema. In caso di assenza a sistema della documentazione a comprova sarà attribuito punteggio zero (0). La documentazione/certificazioni a comprova potranno essere caricate nell'apposito slot del sistema denominato "Comprova criteri tabellari".

Per i criteri di valutazione F1.1, F.1.2, F.1.3 non è richiesta la presentazione di alcuna documentazione a comprova, poiché si tratta di dichiarazioni di impegno che verranno verificate in sede di esecuzione.

Per i criteri di valutazione A.1.1., A.1.2, A.1.3 e H.1.1. in caso di partecipazione in forma aggregata, il punteggio tecnico sarà attribuito solo nel caso in cui tutte le imprese del Raggruppamento o del Consorzio ordinario siano in possesso delle Certificazioni; in caso di soggetti di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d), l'attribuzione del punteggio avverrà solo nel caso in cui il Consorzio sia in possesso delle Certificazioni oppure tutte le consorziate esecutrici siano in possesso delle certificazioni.

In caso di soggetti di cui all'art. 65, comma 2, lett. e) ed f), l'attribuzione del punteggio avverrà solo nel caso in cui tutte le imprese del Raggruppamento o del Consorzio ordinario siano in possesso delle certificazioni;

- f) Ai fini del rispetto della clausola sociale sulla stabilità occupazionale di cui al par. 11, il concorrente allega all'offerta tecnica un **progetto di assorbimento** atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta

contrattuale (inquadramento e trattamento economico), anche ai fini della valutazione del criterio di valutazione I.1.1 Modalità per la tutela della stabilità occupazionale.

La mancata presentazione del progetto di assorbimento, anche a seguito dell'eventuale attivazione del soccorso istruttorio, determina l'esclusione dalla gara.

L'offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato tecnico, pena l'esclusione dalla procedura di gara, nel rispetto del principio di equivalenza di cui all'allegato II.5 al Codice.

Si precisa che la Scheda tecnica presente a Sistema e la dichiarazione "Offerta Tecnica" generata dal Sistema contengono una versione sintetica dei soli Sub-Criteri di valutazione di natura quantitativa / tabellare, la cui versione estesa è riportata al successivo paragrafo 20 all'interno della "Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica". Nella medesima tabella sono riportati anche i Sub-Criteri di valutazione di natura discrezionale (oggetto di relazione tecnica da parte dell'operatore economico) che non sono invece presenti a sistema in quanto oggetto di valutazione da parte della Commissione Aggiudicatrice.

18. OFFERTA ECONOMICA

Il concorrente inserisce a Sistema, nella busta economica, la documentazione indicata nella tabella che segue:

Offerta economica		
Documento	Obbligatorio/Facoltativo	Paragrafo
Offerta economica (<i>generata dal sistema</i>)	Obbligatorio	18
Dettaglio offerta economica	Obbligatorio	18
Eventuali motivazioni sul ribasso della manodopera/giustificativi della congruità dell'offerta,	Facoltativo	18
Dichiarazione con cui si impegna ad applicare il CCNL indicato nel par. 4.	Obbligatorio	18

Offerta economica		
Documento	Obbligatorio/Facoltativo	Paragrafo
o, in alternativa Solo ove il CCNL applicato dall'OE sia diverso da quello richiesto al paragrafo 4: -Dichiarazione di equivalenza del diverso CCNL applicato dall'operatore economico e relativa documentazione probatoria;		
Ulteriore documentazione di carattere economico	Facoltativo	L'operatore economico può inserire tutta la documentazione economica che ritenga utile e pertinente per la partecipazione all'appalto specifico

L'offerta è costituita, **a pena di esclusione**, dai seguenti documenti:

- la **"Offerta Economica"**, generata automaticamente dal Sistema contenente i valori inseriti a Sistema dal Concorrente nella/e apposita/e scheda/e, secondo le modalità successivamente indicate.

I valori offerti verranno riportati su una dichiarazione generata dal Sistema in formato .pdf "Documento di Offerta Economica", che il concorrente dovrà caricare a Sistema dopo averla:

- scaricata e salvata sul proprio PC;
 - sottoscritta digitalmente.
- Il Dettaglio dell'offerta economica, in conformità all'Allegato n. 9 "Dettaglio offerta economica", che il concorrente dovrà compilare in base alle secondo le "note alla compilazione" del foglio così denominato dell'allegato. Il documento dovrà essere caricato in formato .pdf e sottoscritto digitalmente.

In caso di importi non congruenti (valore offerto e costo della manodopera) tra quelli inseriti a sistema e quelli risultante dal "Dettaglio offerta economica" ottenuto compilando il documento .xls caricato in gara prevarrà l'importo risultante dal file "dettaglio offerta economica" che verrà inserito nel contratto.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

53 di 81

L'offerta economica deve indicare, **a pena di esclusione**, i seguenti elementi:

a) valore corrisponde all'importo totale del contratto di 72 mesi così composto: valore per 36 mesi di contratto ribassabile, valore dell'opzione di proroga ribassabile, valore delle ulteriori voci non ribassabili (importo a consumo ex par. 9 del capitolato d'oneri, quinto d'obbligo ex art. 120 co. 9 D.lgs. 36/2023, revisione prezzi ex art. 60 d.lgs. 36/2023, proroga tecnica ex art. 120 co. 11 d.lgs. 36/2023), al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Verranno prese in considerazione fino a due cifre decimali;

b) la stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro;

c) la stima dei costi della manodopera.

d) il CCNL applicato ed il relativo codice alfanumerico unico, nonché l'impegno ad assicurare l'applicazione delle medesime tutele economiche e normative garantite ai propri dipendenti ai lavoratori delle imprese che operano in subappalto;

e) l'impegno di cui al paragrafo 11, lettera A) e B), in relazione alla clausola di stabilità occupazionale.

f) nel caso in cui il CCNL applicato dal concorrente, sia diverso da quello richiesto al paragrafo 3:

i) la dichiarazione di equivalenza del diverso CCNL applicato al personale impegnato nell'esecuzione della Convenzione e dei contratti attuativi, con cui attesti che tale CCNL garantisce tutele economico e normative equivalenti a quelle del CCNL indicato in gara e la relativa documentazione probatoria; in alternativa al precedente punto, ii) una dichiarazione con cui si impegna ad applicare il CCNL indicato nel par. 3 del presente disciplinare nell'esecuzione delle prestazioni oggetto della Convenzione e dei contratti attuativi per tutta la loro durata.

g) in caso di ribasso del costo della manodopera, un documento contenente le motivazioni a supporto di tale ribasso

h) impegno a mantenere valida l'offerta per almeno 180 giorni dal termine di presentazione delle offerte

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

Verranno prese in considerazione fino a 2 cifre decimali.

Ai sensi dell'art. 41, comma 14 del Codice i costi della manodopera indicati al paragrafo 4 del presente Capitolato d'Oneri 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.

In tal caso, il concorrente è tenuto a fornire le motivazioni a supporto di tale ribasso, al fine di consentire alla Commissione di valutarne la congruità.

Resta inteso che, in caso di mancata produzione anticipata dell'allegato in questione nella busta economica, le informazioni di cui sopra dovranno essere prodotte ove richiesto dalla stazione appaltante.

19. SOTTOSCRIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA

L'Offerta tecnica e l'offerta Economica, devono essere sottoscritta/e con firma digitale:

- dal legale rappresentante/procuratore del concorrente avente i poteri necessari per impegnare l'impresa/Consorzio nella presente procedura, in caso di impresa singola o dei Consorzi di cui 65, comma 2, lett. b), c) e d) del D. Lgs n. 36/2023;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario costituiti, dalla mandataria/capofila.
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o consorzio;
- nel caso di aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete si fa riferimento alla disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese, in quanto compatibile. In particolare:
 - a. **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, l'offerta 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'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, l'offerta deve essere sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipano 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**, l'offerta deve essere sottoscritta dall'impresa aderente alla rete che riveste la qualifica di mandataria, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipa alla gara.

20. AGGIUDICAZIONE

20.1 Criterio di aggiudicazione

L'Appalto verrà aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108, commi 1 e 2, del Codice, secondo la ripartizione tra punteggio tecnico ed economico indicata di seguito.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi.

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	90
Offerta economica	10
TOTALE	100

20.2 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica

Il "Punteggio Tecnico" (PT) è attribuito sulla base della valutazione dei seguenti "*Ambiti di Valutazione*", e "*Criteri di Valutazione*" definiti nel seguito:

Ambiti di Valutazione	Punteggio Massimo
A) Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di governo	24
B) Competenze del personale	6
C) Formazione del personale	7
D) Organizzazione delle modalità di erogazione dei principali servizi e dei servizi opzionali	9
E) Strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi	28
F) Livelli di servizio	6
G) Criteri ambientali	1
H) Pari opportunità tra uomo e donna	1
I) Stabilità occupazionale	8
Totale	90

La valutazione sarà effettuata sulla base dei "*Criteri*" e "*Sub-Criteri di Valutazione*" elencati nella

sottostante "Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica".

Con riguardo ai punteggi indicati nelle tabelle sottostanti si precisa che nella colonna "Modalità di valutazione":

- con la lettera "Q" vengono indicati i "*Sub-Criteri Quantitativi*" (presenti sulla piattaforma), i cui punteggi saranno attribuiti automaticamente, mediante applicazione di una formula matematica presente nel Capitolato tecnico;
- con la lettera "T" vengono indicati i "*Sub-Criteri Tabellari*" (presenti sulla piattaforma), il cui punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta dell'elemento richiesto;
- con la lettera "D" vengono indicati i "*Sub-Criteri Discrezionali*", i cui punteggi saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice.

Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica

A ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punti	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione (T/Q/D)
A.1	Certificazioni	3	A.1.1	Certificazione UNI EN ISO 9001 Gestione della Qualità	1	T
			A.1.2	Certificazione UNI EN ISO 14001 Gestione Ambientale/EM AS	1	T
			A.1.3	Certificazione UNI EN ISO 45001 Gestione della Sicurezza	1	T
A.2	Struttura Organizzativa	12	A.2.1	Modello e qualità della struttura	12	D

				organizzativa		
A.3	Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi	9	A.3.1	Strumenti a supporto delle informazioni	4	D
			A.3.2	Gestione della forza lavoro	5	D
Totale					24	

B COMPETENZE DEL PERSONALE						
<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>Modalità di Valutazione (T/Q/D)</i>
B.1	Esperienza Pregressa	6	B.1.1	Esperienza del team leader	6	D
Totale					6	

C FORMAZIONE DEL PERSONALE						
<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>Modalità di Valutazione (T/Q/D)</i>
C.1	Misure Formative	7	C.1.1	Modalità e strumenti adottati per la formazione degli operatori	7	D
Totale					7	

D ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PRINCIPALI E OPZIONALI						
<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>Modalità di Valutazione (T/Q/D)</i>

D.1	Soluzioni organizzative e processi adottati	9	D.1.1	Organizzazione e soluzioni operative di miglioramento dei processi	9	D
Totale					9	

E STRUMENTI E FUNZIONALITA' A SUPPORTO DELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI						
<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>Modalità di Valutazione (T/Q/D)</i>
E.1	Strumenti per l'erogazione dei servizi	28	E.1.1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata	13	D
			E.1.2	Soluzioni tecnologiche	15	D
Totale					28	

F LIVELLI DI SERVIZIO						
<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>Modalità di Valutazione (T/Q/D)</i>
F.1	Proporre SLA migliorative	6	F.1.1	Tempo di risposta	2	T

	rispetto al target richiesto			dell'operator e per il canale sincrono per tutti i casi compresi nell'assistenza per guasti e pulizie e supporto alla didattica		
			F.1.2	Tempo di risposta dell'operator e per il canale sincrono per tutti i casi NON compresi nell'assistenza per guasti e pulizie e supporto alla didattica	2	I
				contatti abbandonati prima di ricevere la risposta	2	I
Totale					6	

G CRITERI AMBIENTALI						
<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>Modalità di Valutazione (T/Q/D)</i>

G.1	Soluzioni in materia di sostenibilità	1	G.1.1	Sostenibilità organizzativa	1	D
Totale					1	

H	PARI OPPORTUNITA'					
<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>Modalità di Valutazione (T/Q/D)</i>
H.1	Parità di genere	1	H.1.1	Certificazioni UNI/PdR 125:2022 Parità di genere	1	T
Totale					1	

I	STABILITA' OCCUPAZIONALE					
<i>n°</i>	<i>Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>n°</i>	<i>Sub-Criteri di Valutazione</i>	<i>Max Punti</i>	<i>Modalità di Valutazione (T/Q/D)</i>
I.1	Stabilità occupazionale	8	I.1.1	Modalità per la tutela della stabilità occupazionale	8	D
Totale					8	

20.2.1 Criteri tabellari

Quanto agli elementi cui è assegnato un punteggio tabellare identificato dalla colonna "T" della tabella, il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto.

A.1.1 - Certificazione UNI EN ISO 9001 Gestione della qualità

Possesso della certificazione ISO 9001 Gestione della qualità in corso di validità rilasciata da un

ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico.

Caratteristica non offerta: punti =0

Caratteristica offerta: punti=1

A.1.2 - Certificazione UNI EN ISO 14001 Gestione Ambientale/EMAS

Possesso della certificazione ISO 14001 Gestione ambientale in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico.

Caratteristica non offerta: punti =0

Caratteristica offerta: punti=1

A.1.3 - Certificazione ISO 45001 Gestione della Sicurezza

Possesso della certificazione ISO45001 oppure BS OHSAS 18001 Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico.

Caratteristica non offerta: punti =0

Caratteristica offerta: punti=1

F.1.1 Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono e messaggistica istantanea per i guasti e l'assistenza alla didattica

Miglioramento della SLA da "Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono e messaggistica istantanea per i guasti e l'assistenza alla didattica $\geq 95\%$ dei casi entro 30 secondi" a "Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono e messaggistica istantanea per l'assistenza alla didattica $\geq 95\%$ dei casi entro 20 secondi"

Caratteristica non offerta: punti =0

Caratteristica offerta: punti=2

F.1.2 Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono per tutti i casi non compresi nell'assistenza per guasti e pulizie e assistenza alla didattica

Miglioramento della SLA da "Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono per tutti i casi non compresi nell'assistenza per guasti e pulizie e assistenza alla didattica $\geq 80\%$ dei casi entro 60 secondi" a "Tempo di risposta dell'operatore per il canale sincrono per tutti i casi non compresi nell'assistenza per supporto alla didattica $\geq 80\%$ dei casi entro 30 secondi"

Caratteristica non offerta: punti =0

Caratteristica offerta: punti =2

F.1.3 contatti abbandonati prima di ricevere la risposta

Miglioramento della SLA "Valore che esprime la percentuale di contatti abbandonati prima di ricevere la risposta dall'operatore, dopo che l'utente ha effettuato la scelta dal risponditore automatico (IVR) in cui è possibile parlare con un operatore. Rientrano in questa SLA anche i contatti a cui si risponde e si mette in attesa. In caso di abbandono è definita una soglia per chiamate brevi pari a 15 secondi (che vengono escluse dal computo, ai fini del presente SLA)" da " $\leq 5\%$ " a " $\leq 2\%$ ".

Caratteristica non offerta: punti =0

Caratteristica offerta: punti =2

H.1 - Certificazione UNI/PdR 125:2022 Parità di genere

Possesso della certificazione UNI/PdR 125:2022 "Linea guida sul sistema di gestione per la parità di genere" in corso di validità rilasciata da un ente di certificazione accreditato SAAS (Social accountability accreditation services) /SAI, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico.

Caratteristica non offerta: punti =0

Caratteristica offerta: punti=1

20.2.2 Criteri discrezionali

La Commissione provvederà a valutare i singoli elementi dell'Offerta tecnica di ciascun concorrente sulla base dei criteri qui sotto specificati utilizzando le motivazioni di seguito

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

63 di 81

elencate:

A.2.1 Modello e qualità della struttura organizzativa

L'operatore economico dovrà descrivere in modo approfondito il modello della struttura organizzativa disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti, inclusi i ruoli, le figure coinvolte, le modalità di interfacciamento con la Committente. La valutazione terrà di conto dell'efficacia e della completezza della proposta anche rispetto al coordinamento e al monitoraggio dei servizi da parte del team leader e alle attività sottese all'erogazione dei servizi in ciascun ambito di applicazione (guasti, didattica, centralino ecc..) come descritto nel capitolato tecnico

A.3.1 Strumenti a supporto delle informazioni

Saranno valutate le modalità e le proposte di aggiornamento e semplificazione dei flussi di processo per le attività svolte direttamente dal Contact Center.

Saranno valutate positivamente soluzioni organizzative proposte che permettano agli operatori di rispondere ai quesiti dell'utenza e di gestire i ticket nel modo più veloce possibile, prevedendo l'aggiornamento periodico dei manuali, tenendo conto anche delle modifiche che possono intervenire sull'attivazione dei servizi di ateneo.

A.3.2 Gestione della forza lavoro

Saranno valutate le modalità di gestione del personale e strumenti utilizzati per far fronte ad aumenti dei carichi di lavoro. La valutazione terrà di conto della capacità del fornitore di adattarsi rapidamente a picchi di lavoro, mantenendo inalterato il livello di qualità dei servizi e la soddisfazione del cliente.

B.1.1 Esperienza del team leader

Sarà valutata l'esperienza del team leader proposto, sulla base di un Curriculum Vitae nominativo, con particolare riferimento all'esperienza nell'ambito di ciascuna tipologia di ticket oggetto del bando, esperienza nel coordinamento di persone, nella gestione di attività misurate con KPI e nella predisposizione di reportistica per la valutazione della qualità dei servizi.

In assenza del Curriculum Vitae in offerta tecnica, sarà assegnato punteggio pari a zero.

Qualora in corso di esecuzione dell'appalto debba essere sostituito per qualsiasi ragione il Team Leader indicato in offerta, la nuova figura individuata dovrà avere un'esperienza pari o superiore a quanto offerto in sede di gara.

C.1.1 Modalità e strumenti adottati per la formazione degli operatori

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

64 di 81

È richiesto ai partecipanti di descrivere in modo dettagliato le attività di formazione previste dall'operatore economico per tutto il personale adibito all'esecuzione dei servizi per la stazione appaltante, con particolare riferimento a:

- piani di formazione linguistica per il raggiungimento dei livelli di conoscenza richiesti
- conoscenza delle modalità di servizio previste dal capitolato di appalto e dall'offerta tecnica
- conoscenza delle procedure previste per le differenti tipologie di richieste
- formazione in materia di regolamenti e norme in vigore applicabili al trattamento dei dati personali
- formazione nell'ambito delle soft-skills per la gestione dell'utenza

Dovrà essere esplicitato il piano di formazione per il Team Leader e per gli addetti.

Saranno valutati positivamente piani di formazione garantiti per la durata dell'appalto descritti in modo preciso e dettagliato con particolare riferimento al numero d'addetti formati, ai contenuti della formazione, alle tempistiche, alla durata dei corsi e alle qualifiche dei formatori.

D.1.1 Organizzazione e soluzioni operative di miglioramento dei processi

È richiesto ai partecipanti di descrivere l'organizzazione e le soluzioni operative messe in atto dal Contact Center, Helpdesk e Centralino specialmente in momenti di aumento del carico lavorativo evidenziando criticità e soluzioni

La valutazione terrà conto dell'efficacia della proposta.

Saranno valutati anche gli aspetti relativi al miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella gestione dei ticket.

E.1.1 - Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata

Sarà valutata positivamente la proposta di Tool di reportistica e data analytics relativi ai dati delle conversazioni effettuate. Sarà valutata positivamente la possibilità di visualizzare cruscotti sintetici relativi alle SLA previste dal Capitolato o ad altre grandezze significative, pur mantenendo sempre la possibilità di scaricare dati analitici con il dettaglio fino alla singola conversazione.

Per la valutazione da parte della Commissione, è richiesto di fornire link e credenziali per l'accesso ad una piattaforma online pienamente funzionante, caricata con dati dimostrativi, nel rispetto del trattamento dei dati personali.

In caso di mancata fornitura del link o di impossibilità ad accedere alla piattaforma, sarà assegnato punteggio pari a zero.

E.1.2 Soluzioni tecnologiche

È richiesto ai partecipanti di descrivere in modo dettagliato le tecnologie che intendono adottare per la gestione del risponditore automatico e della gestione multicanale delle interazioni con i clienti.

Possono essere proposti eventuali sistemi hardware e software per la gestione delle chiamate in arrivo, email, conversazioni di messaggistica istantanea e ticket, eventualmente integrati con la knowledge base (KBM), ulteriori rispetto ai sistemi informativi in uso presso il Politecnico di Milano il cui utilizzo rimane obbligatorio.

Il fornitore dovrà descrivere in particolare:

- modalità di gestione e impostazione del IVR, comprese le modalità per modificare i messaggi o le scelte possibili, le voci, la gestione delle lingue
- modalità di gestione dei diversi canali di comunicazione
- strumenti disponibili all'operatore per visualizzare le precedenti interazioni con lo stesso utente e/o sullo stesso problema segnalato
- proposte per una migliore gestione della conversazione, nel fornire informazioni e raccogliere informazioni complete relative alle segnalazioni effettuate, anche tramite utilizzo dell'IA (Intelligenza Artificiale)

La commissione valuterà positivamente soluzioni che consentano all'operatore una interazione con l'utente veloce e semplice, supportata da tutte le informazioni ed i suggerimenti necessari per seguire correttamente le modalità operative richieste per le varie tipologie di contatto.

Saranno inoltre valutate positivamente proposte che consentano all'amministrazione flessibilità anche nel tempo delle scelte adottate.

G.1 Sostenibilità organizzativa

Il concorrente dovrà indicare soluzioni organizzative, misure di gestione ambientale e azioni anche formative che possano contribuire a minimizzare l'impatto ambientale (acqua, energia, rifiuti, etc.) delle prestazioni erogate in un'ottica di ciclo di vita e di misure inerenti la salute e il benessere dei lavoratori adottate nella/e sede/i in cui sono svolti i servizi oggetto dell'appalto. La valutazione terrà conto dell'efficacia delle proposte e delle modalità/strumenti adottati dal fornitore per consentire alla Committente, in corso di esecuzione, il monitoraggio di tali misure.

I.1.1 Modalità per la tutela della stabilità occupazionale

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

66 di 81

Nella piena autonomia di scelta delle modalità organizzative e di gestione e governo dei fattori della produzione, il concorrente dovrà:

- indicare se utilizzerà il CCNL indicato in capitolato di gara oppure uno differente: nel secondo caso deve essere dettagliatamente dimostrato che il CCNL proposto garantisca ai dipendenti le stesse tutele di quello indicato;
- indicare gli inquadramenti contrattuali che verranno applicati al personale che sarà impiegato nell'esecuzione dell'appalto (operatori e team leader);
- indicare le modalità di riassorbimento del personale già operante alle dipendenze dei contraenti uscenti e chiarire come intende valorizzare l'esperienza professionale acquisita dal personale attualmente in servizio;
- descrivere eventuali ulteriori tutele che saranno applicate e garantite al personale ed eventuali strumenti di welfare aziendale messi a disposizione del personale quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, assistenza sanitaria integrativa, istruzione a rimborso, fringe benefit.

La Commissione, trattandosi di servizi ad alta intensità di manodopera, valuterà la promozione e la salvaguardia dell'occupazione, con l'obiettivo di garantire un lavoro dignitoso, l'inclusione sociale e la promozione della responsabilità sociale dell'impresa. In particolare, valuterà con maggior favore le offerte che:

- prevedano livelli di inquadramento coerenti con le prestazioni oggetto del presente appalto;
- indicano impegni chiari e precisi per il più ampio riassorbimento del personale attualmente in servizio, per il mantenimento delle condizioni retributive e per la qualificazione professionale del personale;
- prevedano strumenti di benessere organizzativo volti a favorire la conciliazione lavoro-vita privata, il benessere lavorativo e tutte le ulteriori condizioni volte a migliorare le condizioni del personale stesso.

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

A ciascuno dei Sub-Criteri di Valutazione di natura Discrezionale, il punteggio è attribuito moltiplicando il punteggio massimo previsto per il sub-criterio per un coefficiente discrezionale assegnato sulla base del metodo del "confronto a coppie" come da linee guida Anac n° 2 "offerta economicamente vantaggiosa".

Una volta terminati i "confronti a coppie", per ogni elemento, ciascun commissario somma i valori attribuiti a ciascun concorrente e li trasforma in coefficienti compresi tra zero ed uno,

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

67 di 81

attribuendo il coefficiente pari ad uno al concorrente che ha conseguito il valore più elevato e proporzionando, ad esso, il valore conseguito dagli altri concorrenti; le medie dei coefficienti determinati da ciascun commissario vengono trasformate in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando ad essa le altre. Nel caso le offerte da valutare siano inferiori a tre, i coefficienti sono determinati come media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari, trasformati in coefficienti definitivi riportando ad uno la media più alta e proporzionando ad essa le altre.

Nel caso le offerte da valutare siano inferiori a tre l'attribuzione dei punteggi relativi ai singoli Sub-Criteri di Valutazione di natura discrezionale verrà fatta in base ai seguenti giudizi cui corrispondono i relativi "coefficienti percentuali":

Giudizio	Valore del coefficiente
Eccellente	1
Ottimo	0,85
Buono	0,70
Adeguito	0,60
Discreto	0,50
Mediocre	0,30
Scarso	0,10
Non migliorativo	0

La commissione calcola la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari all'offerta in relazione al sub-criterio in esame, al fine di ottenere il coefficiente medio da applicare al medesimo.

Quanto agli elementi cui è assegnato un punteggio tabellare identificato dalla colonna "T" della tabella il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto.

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

L'operatore economico, in relazione a ciascun lotto, dovrà indicare a Sistema la percentuale unica di ribasso, in modalità solo in cifre con 2 cifre decimali rispetto alle basi d'asta di lotto indicate. Il punteggio sarà assegnato sulla base delle modalità indicate nel Capitolato Tecnico.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

68 di 81

Si specifica che, essendo previsto l'utilizzo della Formula Lineare spezzata sulla media (interdipendente) per il calcolo del punteggio economico, nel caso in cui le offerte valide risultino inferiori a tre si utilizzerà la formula "Concava alla migliore offerta" con $\alpha=1$.

Formula "bilineare"

$$\begin{cases} C_i = X \cdot \left(\frac{A_i}{A_{soglia}} \right) & A_i \leq A_{soglia} \\ C_i = X + (1 - X) \cdot \left[\frac{(A_i - A_{soglia})}{(A_{max} - A_{soglia})} \right] & A_i > A_{soglia} \end{cases}$$

dove

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i -esimo

A_i = ribasso percentuale del concorrente i -esimo

A_{soglia} = media percentuale dei valori del ribasso offerto dai concorrenti

$X = 0,90$

A_{max} = valore del ribasso più conveniente

20.5 Metodo per il calcolo dei punteggi

La commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi qualitativi e quantitativi, procede, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi per ogni singolo criterio secondo il seguente metodo: aggregativo compensatore.

Il punteggio per il concorrente i -esimo è dato dalla seguente formula:

$$P_i = \sum_{x=1}^n C_{xi} \cdot P_x$$

dove

P_i = punteggio del concorrente i -esimo

C_{xi} = coefficiente criterio di valutazione X per il concorrente i -esimo

P_x = punteggio criterio X

$X = 1, 2, \dots, n$ [indicare il valore di n , ovvero il numero di criteri di valutazione]

Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel singolo criterio nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato attribuendo all'offerta del concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto per il criterio il punteggio massimo previsto e alle offerte degli altri concorrenti un punteggio proporzionale decrescente.

I punteggi saranno arrotondati alle prime due cifre decimali.

21. COMMISSIONE GIUDICATRICE

La commissione giudicatrice è nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero pari a 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 e 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 dell'anomalia delle offerte.

22. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DELLA PROCEDURA

La prima sessione ha luogo il giorno 30/09/2025, alle ore 10:45.

Il Sistema consente lo svolgimento delle sessioni di gara preordinate all'esame:

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

Il Sistema 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.

Si precisa che alle operazioni di apertura delle buste amministrative, tecniche ed economiche i concorrenti potranno assistere collegandosi da remoto al Sistema nei giorni e orari che saranno comunicati (ad eccezione delle date già indicate in documentazione di gara).

23. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Nella prima seduta il RUP, con il supporto del Servizio Gare Acquisti Servizi e Forniture 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 Capitolato d'oneri;
- c) attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente par. 15.

Ad esito delle verifiche di cui sopra il RUP provvede a:

a) adottare il provvedimento che determina le esclusioni e le ammissioni dalla procedura di gara, provvedendo altresì alla sua pubblicazione sul sito della Stazione Appaltante, nella sezione "Partecipa a una gara" e alla sua comunicazione immediata e comunque entro un termine non superiore a cinque giorni.

b) redigere apposito verbale di valutazione della busta amministrativa;

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.

24. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

La data e l'ora in cui si procede all'apertura delle offerte tecniche sono comunicate tramite il Sistema ai concorrenti ammessi alla presente fase di gara.

Il RUP procede all'apertura delle offerte presentate e alla trasmissione alla commissione giudicatrice.

La commissione giudicatrice procede all'esame e valutazione delle offerte presentate dai concorrenti e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel presente capitolato d'oneri. Gli esiti della valutazione sono registrati dal Sistema.

La commissione procede alla riparametrazione dei punteggi secondo quanto indicato al par. 20.5.

Il RUP, eventualmente supportato dalla Commissione giudicatrice, nel caso di presentazione da parte degli operatori economici di richieste di oscuramento, ai sensi dell'art. 35, comma 4, lett. a) del Codice, procede alla verifica circa la sussistenza e la rilevanza delle ragioni di segretezza dichiarate dai partecipanti per la presenza di segreti tecnici o commerciali. Non saranno in ogni caso oscurate le parti che saranno oggetto di valutazione dell'offerta tecnica.

La Commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui al par. 22:

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

Al termine delle operazioni di cui sopra la Piattaforma consente la prosecuzione della procedura ai soli concorrenti ammessi alla valutazione delle offerte economiche.

La commissione giudicatrice procede all'apertura e alla valutazione delle offerte economiche, secondo i criteri e le modalità descritte nel Capitolato d'onori e, successivamente, all'individuazione dell'unico parametro numerico finale per la formulazione della graduatoria.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo, ma punteggi differenti per il prezzo e per tutti gli altri elementi di valutazione, è collocato primo in graduatoria il concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio sul *l'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 10 giorni dalla richiesta. La richiesta è effettuata secondo le modalità previste al par. 3.3. 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 par. 3.3.

La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui al par. 22 i prezzi offerti.

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.

La Commissione, verificata, per ciascun concorrente, la produzione del progetto di assorbimento, procede quindi, nei confronti del concorrente risultato primo nella graduatoria, a verificare la rispondenza del progetto presentato alla clausola sociale, eventualmente supportata dal RUP e da pareri tecnici di Consulenti del lavoro.

All'esito delle operazioni di cui sopra, la Commissione procederà alla formulazione della graduatoria.

Nei confronti della migliore offerta si procederà, quindi, alla valutazione delle eventuali motivazioni inerenti il ribasso dei costi della manodopera di cui al precedente par. 18 nonché ad avviare con il Responsabile del Procedimento le eventuali verifiche circa l'equivalenza delle tutele del CCNL nel caso in cui il concorrente 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 par. 11.

La verifica sarà effettuata secondo i criteri previsti dall'Allegato I.01 al Codice.

Ove non ritenga idonee le motivazioni addotte dal concorrente, la Commissione, anche laddove l'offerta non risulti anormalmente bassa sulla base di altri elementi specifici, avvierà il procedimento di anomalia nei confronti del concorrente sopra individuato, ai sensi dell'art. 110, comma 1 del Codice.

Laddove, invece, la migliore offerta risulti anormalmente bassa ai sensi del successivo par. 26, si procederà alla verifica di anomalia contestualmente alle verifiche sopra descritte.

Laddove non vi siano offerte anomale, secondo i criteri individuati nel successivo par. 26, la Commissione procederà alla proposta di aggiudicazione, in favore del concorrente risultato primo nella 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 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;

25. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

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. **In ogni caso, verrà sottoposta a verifica l'offerta che contiene costi della manodopera inferiori rispetto a quelli previsti al par. 4 e comunque l'offerta che proponga un CCNL diverso da quello indicato negli atti di gara.**

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

73 di 81

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

Nel caso in cui la prima migliore offerta appaia anormalmente bassa, il RUP avvalendosi eventualmente 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.

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

Il concorrente allega, in sede di presentazione dell'offerta economica, le giustificazioni relative alle voci di prezzo e di costo. La mancata presentazione anticipata delle giustificazioni non è causa di esclusione.

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

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

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

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

26. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

La stazione appaltante procederà a richiedere all'operatore economico collocato al primo posto della graduatoria provvisoria di merito di voler produrre:

- a) eventuale documentazione ai fini degli adempimenti di cui all'art. 85 del D. Lgs. 6.9.2011 n. 159, ove tali informazioni non siano state acquisite in precedenza dalla stazione appaltante;
 - b) dichiarazione sostitutiva familiari conviventi (D.P.R. n. 445 del 28.12.2000) ai fini della verifica delle misure di prevenzione "allegato 7 - Dichiarazione sostitutiva familiari conviventi
- I documenti sopra indicati dovranno essere presentati, entro il termine di 10 giorni solari dalla richiesta, a pena di esclusione, attraverso l'invio in formato elettronico attraverso l'apposita area "comunicazioni" del sistema telematico di gara. In caso di richiesta di chiarimenti saranno concessi ulteriori 10 giorni solari a decorrere dalla data di ricezione della richiesta per far pervenire quanto richiesto dalla Stazione Appaltante.

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.

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

In caso di malfunzionamento, anche parziale, del FVOE o delle piattaforme, banche dati o sistemi di interoperabilità ad esso connessi, decorsi trenta giorni dalla proposta di aggiudicazione, la stazione appaltante potrà disporre l'aggiudicazione, che è immediatamente efficace, previa acquisizione di un'autocertificazione dell'aggiudicatario, resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, che attesti il possesso dei requisiti e l'assenza delle cause di esclusione che, a causa del predetto malfunzionamento, non è stato possibile verificare entro il suddetto termine. In ogni caso, ai sensi dell'art. 99, comma 3-bis, del Codice, non si procederà al pagamento, anche parziale, in assenza delle relative verifiche con esito positivo. Qualora a seguito del controllo sia accertato l'affidamento ad un operatore economico privo dei requisiti, ferma l'applicabilità delle disposizioni vigenti in tema di esclusione, revoca o annullamento dell'aggiudicazione, di inefficacia o risoluzione del contratto e di responsabilità per false dichiarazioni rese dall'offerente, potrà esser disposto dalla stazione appaltante il recesso dal contratto, fatto salvo il pagamento del valore delle prestazioni eseguite e il rimborso delle spese eventualmente sostenute per l'esecuzione della parte rimanente, nei limiti delle utilità conseguite. Si procederà alle segnalazioni alle competenti autorità.

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 entro 60 giorni dall'aggiudicazione, salvo quanto previsto dall'articolo 18 comma 2 del Codice.

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

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

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

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

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

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

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 sarà stipulato in modalità elettronica, in forma pubblica amministrativa a cura dell'Ufficiale rogante, conforme allo schema di contratto, allegato al presente disciplinare.

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.

27. AGGIORNAMENTO E RINNOVO DELLE DICHIARAZIONI RILASCIATE AI FINI DELL'AMMISSIONE

Ai sensi del paragrafo 6.4 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, in caso di ammissione allo SDAPA, le dichiarazioni rilasciate, unitamente ai dati identificativi dell'operatore economico, del

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

76 di 81

legale rappresentante nonché di tutti gli altri eventuali soggetti registrati e abilitati al Sistema dovranno essere mantenute costantemente aggiornate, complete, veritiere e corrette, pena la sospensione o la revoca dell'Ammissione allo SDAPA.

Pertanto, nel caso di modifica di qualsiasi informazione contenuta nella "*Domanda di ammissione*" ovvero nelle dichiarazioni successivamente rilasciate dall'operatore economico ai fini dell'ammissione allo SDAPA o del mantenimento dell'ammissione medesima, l'operatore economico è tenuto, con le modalità di cui al paragrafo 6.4 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo e utilizzando l'apposita procedura prevista nel Sistema, ad aggiornare le dichiarazioni e tutte le informazioni presenti sullo SDAPA.

L'operatore economico invitato all'appalto specifico è tenuto a procedere, preferibilmente, prima della presentazione dell'offerta, all'eventuale aggiornamento delle dichiarazioni rese in sede di "*Domanda di ammissione*", ove siano intervenute successive modifiche alle stesse.

28. ADEMPIMENTI PER LA STIPULA DEL CONTRATTO

In seguito alla comunicazione di cui all'art. 90, comma 1, lett. b), del D. Lgs. n. 36/2023, viene richiesto all'aggiudicatario di far pervenire alla stazione appaltante:

nel termine di 10 giorni la seguente documentazione:

- a) dichiarazione sugli estremi identificativi del/dei conto/i corrente/i dedicato/i, anche non in via esclusiva al contratto, nonché le generalità (nome e cognome) ed il Codice Fiscale delle persone delegate ad operare su di detto/i conto/i in adempimento a quanto previsto dall'art.3 comma 7 della Legge n.136/2010, si veda successivo par. 31;
- b) per gli operatori economici non residenti, senza stabile organizzazione in Italia, dichiarazione sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante (o persona munita di comprovati poteri di firma) attestante la nomina, nelle forme di legge, del rappresentante fiscale ai sensi degli art. 17, c. 2, D.P.R. 633/72;
- c) idoneo documento comprovante la prestazione di una garanzia definitiva in favore della stazione appaltante, a garanzia degli impegni contrattuali, secondo le modalità e condizioni indicate nel successivo paragrafo 30 del presente Capitolato d'Oneri;
- d) versamento, a titolo di rimborso spese, delle spese di registrazione contratto da effettuarsi con bonifico bancario IBAN IT34T05696016200000001600X69 (causale rimborso spese registrazione contratto FORNITURA SERVIZI DI CALL CENTER – CIG B7AC321E5C").

L'importo verrà comunicato dopo il termine delle operazioni di pubblicazione dell'aggiudicazione e l'importo sarà calcolato secondo le modalità previste dalla Circolare n. 22/E del 28-07-2023 dell'Agenzia delle Entrate.

In caso di R.T.I. Consorzi ordinari e Aggregazioni senza soggettività giuridica dovranno altresì essere prodotti:

- in caso di RTI e di Aggregazioni senza soggettività giuridica, qualora non prodotta già in fase di partecipazione, copia autentica del mandato collettivo speciale irrevocabile con rappresentanza alla impresa capogruppo con indicazione specifica delle percentuali di esecuzione dei servizi/forniture che ciascuna impresa svolgerà;
- in caso di Consorzi ordinari l'atto costitutivo del Consorzio.

Il mandato speciale del RTI/Aggregazione e l'atto costitutivo del Consorzio dovranno espressamente contenere l'impegno delle singole imprese facenti parte del RTI/Rete o del Consorzio al puntuale rispetto degli obblighi derivanti dalla Legge n. 136/2010 e s.m.i, anche nei rapporti tra le imprese raggruppate o consorziate (in conformità alla Determinazione dell'AVCP - ora A.N.AC. - n. 4 del 7 luglio 2011).

In caso di mancata produzione di quanto richiesto entro e non oltre 10 giorni solari dalla richiesta si provvederà all'eventuale escussione della garanzia e revoca dell'aggiudicazione. In caso di richiesta di chiarimenti saranno concessi ulteriori 10 giorni solari a decorrere dalla data di ricezione dalla richiesta per far pervenire quanto richiesto dalla Stazione Appaltante.

29. GARANZIA DEFINITIVA

A garanzia di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la stipula del Contratto, l'aggiudicatario dovrà prestare, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 117 del D.Lgs. n. 36/2023, una garanzia definitiva che dovrà rispettare tutte le condizioni previste dall'art. 117 richiamato

30. 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 legge 13 agosto 2010, n. 136.

L'affidatario deve comunicare alla stazione appaltante:

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

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

comporta, a carico del soggetto inadempiente, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 500 a 3.000 euro.

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

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

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

31. NORMATIVA ANTICORRUZIONE

1) RAPPORTI DI PARENTELA

Il Fornitore dichiara che non sussistono rapporti di parentela, affinità, coniugio, convivenza tra i titolari e i soci dell'azienda e il Rettore, Prorettori, Prorettori delegati dei Poli territoriali, Direttore Generale, Dirigenti, Componenti del Consiglio di Amministrazione, i Direttori di Dipartimento, Presidi di Scuola, visibili all'indirizzo <http://www.polimi.it/ateneo/>, RUP della presente procedura.

2) TENTATIVI DI CONCUSSIONE

Il fornitore si impegna a dare comunicazione tempestiva alla Stazione appaltante e alla Prefettura, di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti di impresa.

Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini della esecuzione del contratto e il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p.

3) CONOSCENZA DEL CODICE COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI DEL POLITECNICO DI MILANO E PIANO PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE DI ATENEO

Il fornitore dichiara di conoscere il Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici del Politecnico di Milano e il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione dell'Ateneo, reperibili all'indirizzo:

<https://www.polimi.it/footer/policy/amministrazione-trasparente/altri-contenuti>

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di contact center del Politecnico di Milano nell'ambito del

Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Capitolato Oneri dell'Appalto Specifico

79 di 81

L'appaltatore ha l'obbligo di rispettare e di divulgare all'interno della propria organizzazione il Codice Etico e di Comportamento del Politecnico di Milano per tutta la durata della procedura di affidamento e del contratto.

Fatti salvi gli eventuali altri effetti, l'inosservanza delle norme e/o la violazione degli obblighi derivanti dal codice di comportamento dei dipendenti pubblici di cui all'art. 54 del D.Lgs. 165/2001 o al Codice Etico e di Comportamento del Politecnico di Milano comporta la risoluzione del presente contratto ai sensi dell'art.1456 del c.c.

4) EX DIPENDENTI

Il Fornitore dichiara di non avere concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e/o di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto dell'Università per il triennio successivo alla cessazione del rapporto e si impegna a non stipularli nel successivo triennio.

32. ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti della procedura è assicurato in modalità digitale tramite, il Sistema 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.

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. Gli atti, i dati e le informazioni di gara sono resi disponibili ai partecipanti alla procedura secondo le modalità indicate all'articolo 36 del codice.

Nel caso in cui l'operatore economico presenti un'offerta contenente parti omissate, nella comunicazione dell'aggiudicazione la stazione appaltante dà atto delle decisioni assunte sulle richieste di oscuramento. Nel caso di rigetto della richiesta di oscuramento, prima del decorso del termine per l'impugnazione della decisione previsto all'articolo 36, comma 4, del codice, la stazione appaltante rende disponibile la documentazione omissando le parti di cui è stato chiesto l'oscuramento. Decorso inutilmente il termine per l'impugnazione della decisione, è resa disponibile dell'offerta comprensiva delle parti ritenute non oscurabili.

In caso di ricorso all'inversione procedimentale gli atti della procedura sono messi a disposizione con le modalità suindicate, avvertendo che la documentazione amministrativa non ha formato oggetto di valutazione da parte della stazione appaltante.

In caso di richiesta di accesso agli atti, come previsto dal Regolamento di Ateneo, emanato con Decreto del Direttore Generale Rep. n. 3418 Prot. n. 40374 del 18/12/2013, verrà applicato il tariffario approvato dal Consiglio di Amministrazione il 17/12/2013 visibile al seguente indirizzo: 388_rimborso_costi_riproduzione_e_ricerca_di_documenti.pdf (polimi.it).

33. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dalla presente procedura di gara è competente il Tribunale Amministrativo di Milano.

34. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE n. 679/2016, le Parti così come individuate, denominate e domiciliate dal presente contratto, in qualità di autonomi Titolari del trattamento, dichiarano reciprocamente di essere informate e di acconsentire, tramite sottoscrizione di questo documento, che i dati personali raccolti e considerati nel corso dell'esecuzione del presente contratto saranno trattati esclusivamente per le finalità previste dal contratto stesso ed in ottemperanza delle misure di sicurezza necessarie per garantire la loro integrità e riservatezza.

Le Parti, in qualità di Titolari autonomi del trattamento, si impegnano a raccogliere i dati degli interessati per le rispettive finalità rispettando il principio di liceità del trattamento. L'eventuale utilizzo dei dati per finalità ulteriori è condizionato alla manifestazione di espresso consenso specifico da parte dell'interessato.

In caso di servizi che richiedano il trasferimento di dati personali dal Politecnico al Fornitore o la raccolta di dati personali da parte del Fornitore nell'ambito dello svolgimento del servizio, il Fornitore verrà nominato all'avvio dei servizi dal Committente con apposito atto negoziale ai sensi dell'art. 28 e seguenti del GDPR "Responsabile del trattamento" in relazione alle attività connesse alla esecuzione del presente contratto.

Il Responsabile Unico del Progetto

Dott. Francesco Cavazzana