



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

BANDO - DISCIPLINARE DI GARA

Gara europea a procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento del Servizio di gestione del *call center* dedicato al numero nazionale di pubblica utilità 1522 e dei connessi servizi di formazione, comunicazione, promozione, informazione, monitoraggio, *reporting*, elaborazioni statistiche, aggiornamento della mappatura dei centri antiviolenza e delle case rifugio, nonché di gestione dell'infrastruttura tecnologica e dei canali informativi correlati al 1522.

Periodo contrattuale: 24 mesi.

Importo posto a base di gara € 992.000,00, oltre IVA

CIG: 8786581405

CPV: 85312300

Legenda:

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

Gestore: di seguito anche Aggiudicatario

D. Lgs. 50/2016: di seguito anche Codice dei contratti o Codice

Sommario

1	PUBBLICAZIONE DOCUMENTI DI GARA	6
1.1	Documenti di gara	6
1.2	Chiarimenti.....	6
1.3	Comunicazioni.....	6
2	OGGETTO DELLA GARA	7
3	PROCEDURA	7
4	IMPORTO DELL'APPALTO POSTO A BASE DI GARA.....	8
5	DURATA DEL CONTRATTO, OPZIONI E RINNOVI.....	8
5.1	Durata	8
5.2	Opzioni e rinnovi.....	8
6	REQUISITI E CONDIZIONI MINIME DI PARTECIPAZIONE	8
6.1	Requisiti speciali e mezzi di prova.....	9
6.1.1	Requisiti di idoneità professionale e loro comprova.....	9
6.1.2	Requisiti di capacità economica e finanziaria.....	9
6.1.3	Requisiti di capacità tecnica e professionale.....	10
6.1.4	Indicazioni per raggruppamenti d'impresa, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, gruppi GEIE	11
6.1.5	Indicazioni per i consorzi di cooperative e i consorzi stabili.....	11
6.1.6	Avvalimento.....	12
6.1.7	Sottoscrizione del Patto di Integrità	12
7	SUBAPPALTO.....	13
8	GARANZIA PROVVISORIA.....	13
9	PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DI ANAC.....	14
10	MODALITÀ E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE DI PARTECIPAZIONE E MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA.....	15
11	SOCCORSO ISTRUTTORIO	17
12	CONTENUTO DELLA BUSTA "A" – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.....	18
12.1	Domanda di partecipazione.....	18
12.2	Documento di Gara Unico Europeo (DGUE)	19
12.3	Dichiarazioni integrative e documentazione a corredo	20
12.3.1	Dichiarazioni integrative.....	20
12.3.2	Documentazione a corredo.....	21
12.3.3	Documentazione e dichiarazioni ulteriori per i soggetti associati.	22
13	CONTENUTO DELLA BUSTA B – OFFERTA TECNICA	23
14	CONTENUTO DELLA BUSTA C – OFFERTA ECONOMICA	24
15	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	25
15.1	“Valutazione Offerta tecnica”	25

15.2	Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica ..	28
15.3	Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica.	28
15.4	Metodo di attribuzione del punteggio all'offerta	29
16	COMMISSIONE GIUDICATRICE	29
17	SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA: APERTURA DELLA BUSTA A - VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.....	29
18	APERTURA DELLE BUSTE B E C – VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICO QUALITATIVE E DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE.....	30
19	VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE	31
20	AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO.....	31
21	DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	33
22	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	33
23	TRASPARENZA E PROCEDURE DI RICORSO	33

Stazione appaltante committente:

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

Pec: pariopportunita@mailbox.governo.it

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

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

tel.: 06-6779.2491-2127-5046

Oggetto del contratto: Gara europea a procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento del Servizio di gestione del *call center* dedicato al numero nazionale di pubblica utilità 1522 e dei connessi servizi di formazione, comunicazione, promozione, informazione, monitoraggio, *reporting*, elaborazioni statistiche, aggiornamento della mappatura dei centri anti violenza e della case rifugio nonché di gestione dell'infrastruttura tecnologica e dei canali informativi correlati al 1522.

Periodo contrattuale: 24 mesi.

Importo posto a base di gara: € 992.000,00, oltre IVA

Responsabile Unico del Procedimento è la dott.ssa Gaia Bariletti

Luogo del contratto: Roma – codice NUTS ITI43

1 PUBBLICAZIONE DOCUMENTI DI GARA

1.1 Documenti di gara

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

La documentazione di gara comprende:

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

1.2 Chiarimenti

Nel sito del Dipartimento <http://www.pariopportunita.gov.it>, sezione Bandi e Avvisi, verranno pubblicate le FAQ di risposta ai quesiti formulati esclusivamente in lingua italiana e concernenti la procedura di gara, pervenuti entro e non oltre le **ore 13,00 del giorno 20 agosto 2021**. I suddetti quesiti dovranno pervenire esclusivamente al citato indirizzo di posta elettronica certificata: pariopportunita@mailbox.governo.it, o all'indirizzo mail segreteria.pariop@governo.it (solo per comunicazioni di partecipanti provenienti da altri Paesi della Comunità Europea)

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

Ai sensi dell'art. 74, comma 4, del Codice, le risposte alle richieste presentate in tempo utile verranno inoltrate a mezzo PEC (il cui indirizzo dovrà essere pertanto indicato dal mittente in sede di richiesta chiarimenti) o per posta elettronica ordinaria (solo per comunicazioni di partecipanti provenienti da altri Paesi della Comunità Europea) **entro il giorno 3 settembre 2021**, nonché mediante pubblicazione in forma anonima all'indirizzo internet <http://www.pariopportunita.gov.it/archivio-bandi-avvisi/>, nel caso di risposta a quesiti che rivestano carattere generale.

1.3 Comunicazioni.

Ai sensi dell'art. 76, comma 6, del Codice, i concorrenti sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, l'indirizzo PEC o, solo per i concorrenti aventi sede in altri Stati membri, l'indirizzo di posta elettronica, da utilizzare ai fini delle comunicazioni di cui all'art. 76, comma 5, del Codice.

Salvo quanto disposto nel paragrafo 1.2 del presente disciplinare, tutte le comunicazioni tra stazione appaltante e operatori economici si intendono validamente ed efficacemente effettuate qualora rese all'indirizzo PEC pariopportunita@mailbox.governo.it, o all'indirizzo mail segreteria.pariop@governo.it (solo per comunicazioni di partecipanti provenienti da altri Paesi della Comunità Europea) del Dipartimento per le pari opportunità e all'indirizzo indicato dai concorrenti

nella documentazione di gara (PEC per i partecipanti residenti in Italia e mail per partecipanti provenienti da altri Paesi della Comunità Europea).

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

In caso di raggruppamenti temporanei, Gruppi Europei di Interesse Economico (GEIE), aggregazioni di imprese di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, la comunicazione recapitata al mandatario si intende validamente resa a tutti gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati.

In caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del Codice, la comunicazione recapitata al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

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

2 OGGETTO DELLA GARA

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

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

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

3 PROCEDURA

L'affidamento dei servizi di cui trattasi avverrà mediante procedura aperta sopra soglia comunitaria ai sensi dell'art. 60 del Codice e con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95 del Codice.

Gli operatori economici per i quali non sussistano motivi di esclusione *ex art.* 80 del Codice e in possesso dei requisiti tecnico economici di seguito indicati potranno partecipare secondo le modalità sotto riportate.

4 IMPORTO DELL'APPALTO POSTO A BASE DI GARA

L'importo complessivo dell'appalto è stimato in € **992.000,00** (Euro novecentonovantaduemila/00) al netto di IVA, comprensivo degli oneri di sicurezza, che dovranno essere specificati in sede di offerta economica dagli operatori economici partecipanti.

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

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

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

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

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

5 DURATA DEL CONTRATTO, OPZIONI E RINNOVI

5.1 Durata

Per il servizio oggetto del presente appalto la durata è stabilita in mesi 24 (ventiquattro).

E' ammessa l'esecuzione d'urgenza qualora ricorrano i presupposti di cui all'art. 32 comma 8 del Codice. In tali casi l'aggiudicatario dovrà prestare cauzione definitiva ed ogni altra garanzia richiesta dalla stazione appaltante per l'esecuzione dei servizi. Qualora l'aggiudicatario avesse partecipato nella forma di RTI non ancora costituito, prima dell'avvio dell'esecuzione dovrà costituirsi formalmente e presentare alla stazione appaltante regolare atto costitutivo di RTI.

5.2 Opzioni e rinnovi

La stazione appaltante si riserva di avvalersi, ricorrendone le condizioni ed i presupposti, della facoltà di cui all'art. 63, comma 5, del Codice, nei limiti di importo previsti e per una durata massima di mesi 24 (ventiquattro), nonché di eventuale rinnovo di cui all'art. 35, comma 4, del medesimo Codice. Nello specifico, in caso di esercizio della facoltà di cui al citato comma 5, il corrispettivo sarà determinato in misura proporzionale all'importo posto a base d'asta e alla durata del nuovo affidamento.

Ai sensi del comma 11 dell'art. 106 del Codice è facoltà della Stazione appaltante, con preavviso non inferiore a trenta giorni antecedenti la scadenza del contratto, richiedere all'affidatario una proroga del servizio, nei limiti strettamente necessari al completamento delle procedure di gara per la selezione del nuovo affidatario del servizio. Pertanto, i concorrenti si impegnano sin dalla partecipazione alla gara, in caso di aggiudicazione, a prorogare lo svolgimento del servizio alle medesime condizioni contrattuali ed economiche, a fronte della corresponsione del relativo corrispettivo.

Inoltre, la Stazione appaltante ha facoltà, qualora ne ricorrano le condizioni, di applicare l'art. 106, comma 12, del Codice.

6 REQUISITI E CONDIZIONI MINIME DI PARTECIPAZIONE

Possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata, secondo le disposizioni dell'art. 45 del Codice, gli operatori economici anche stabiliti in altri Stati membri dell'Unione Europea, purché in possesso dei requisiti prescritti dai successivi articoli.

A pena di esclusione:

è **vietato** ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di imprese aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, aggregazione di imprese di rete);

è **vietato** al concorrente che partecipa alla gara in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti, di partecipare anche in forma individuale;

è **vietato** al concorrente che partecipa alla gara in aggregazione di imprese di rete, di partecipare anche in forma individuale.

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano, **a pena di esclusione**, le disposizioni di cui agli artt. 47 e 48 del Codice.

Sono **esclusi** dalla gara gli operatori economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.

Sono comunque **esclusi** gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165.

6.1 Requisiti speciali e mezzi di prova

I concorrenti, a **pena di esclusione**, devono essere in possesso dei requisiti previsti nei commi seguenti. I documenti richiesti agli operatori economici ai fini della dimostrazione dei requisiti devono essere trasmessi mediante AVCpass in conformità alla delibera ANAC n. 157 del 17 febbraio 2016.

6.1.1 Requisiti di idoneità professionale e loro comprova

Iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura per attività rientranti nell'oggetto sociale coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

Iscrizione nel Registro professionale dello Stato di residenza per gli operatori economici non aventi sede in Italia. Per le imprese non residenti in Italia, la predetta iscrizione dovrà risultare da apposito documento che dovrà attestare l'iscrizione stessa in analogo registro professionale o commerciale secondo la legislazione dello Stato di appartenenza.

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, comma 3, del Codice dovrà presentare dichiarazione giurata o equivalente secondo le norme vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

Qualora si tratti di soggetti non tenuti all'iscrizione CCIAA questi dovranno dichiararlo ed essere necessariamente in possesso di uno statuto o atto costitutivo vigente al momento della pubblicazione del presente bando che preveda espressamente come scopo il contrasto ai fenomeni di violenza di genere o *stalking*.

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

I soggetti non tenuti all'iscrizione CCIAA dovranno produrre dichiarazione sostitutiva di atto notorio resa ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/2000 s.m.i. ovvero copia autenticata dello statuto/atto costitutivo.

6.1.2 Requisiti di capacità economica e finanziaria

I concorrenti potranno partecipare se in possesso dei seguenti requisiti:

- a) fatturato globale ottenuto dalla somma dei singoli valori annuali negli ultimi tre esercizi finanziari chiusi alla data di presentazione dell'offerta non inferiore a € 1.000.000,00 (Euro unmilione/00) IVA esclusa;
- b) fatturato specifico conseguito per la prestazione di servizi analoghi realizzato negli ultimi tre esercizi finanziari chiusi alla data di presentazione dell'offerta non inferiore a € 600.000,00 (Euro seicentomila/00) IVA esclusa.

Per la comprova:

Fatturato globale

La comprova del requisito è fornita, ai sensi dell'art. 86, comma 4 e all. XVII parte I, del Codice:

1. per le società di capitali mediante i bilanci approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte corredati della nota integrativa;
2. per gli operatori economici costituiti in forma d'impresa individuale ovvero di società di persone mediante il Modello Unico o la Dichiarazione IVA;
3. per soggetti del terzo settore mediante i bilanci relativi agli anni dichiarati.

Fatturato specifico:

La comprova del requisito è fornita, ai sensi dell'art. 86, comma 4 e all. XVII parte I, del Codice, mediante:

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

Ove le informazioni sui fatturati di cui alle precedenti lettere a) e b) non siano disponibili, per le imprese che abbiano iniziato **l'attività da meno di tre anni**, i requisiti di fatturato devono essere rapportati al periodo di attività. Ai sensi dell'art. 86, comma 4, del Codice l'operatore economico, che per fondati motivi non è in grado di presentare la documentazione richiesta può provare la propria capacità economica e finanziaria mediante un qualsiasi altro documento considerato idoneo secondo l'insindacabile giudizio dalla stazione appaltante.

6.1.3 Requisiti di capacità tecnica e professionale

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

- a) aver gestito servizi di accoglienza telefonica e servizi di sostegno psicologico o consulenza legale alle vittime di violenza di genere e *stalking*, almeno nell'ultimo triennio per conto proprio o di terzi, senza essere incorsi in procedure di risoluzione di contratto per cause loro addebitabili (art. 83 e dell'allegato XVII parte II del decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50);
- b) avere piena disponibilità ovvero impegnarsi ad avere la piena disponibilità ed operatività, in proprietà o in locazione o ad altro titolo legittimo, con contratto registrato o altro titolo idoneo, ed in regola con la vigente normativa anche in materia di sicurezza sul lavoro, con decorrenza dalla data di formale esecuzione del contratto e per tutta la sua durata, di un locale dedicato, idoneo all'espletamento di tutti i servizi oggetto dell'appalto, adeguatamente attrezzato a garantire la necessaria riservatezza in relazione alla delicatezza specifica del servizio di *call center* e dei servizi correlati.

Per la comprova:

- a) dichiarazione di atto notorio da prodursi ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/2000 dalla quale si evincano oltre a committenza, periodo di riferimento, descrizione attività, l'assenza di procedure di risoluzione di contratto per cause addebitabili al concorrente dichiarante;
- b) copia del contratto registrato o altro titolo legittimo, dichiarazione di atto notorio da prodursi ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/2000 di essere in regola con la normativa in materia di

sicurezza sul lavoro, e/o atto di impegno ad avere la piena disponibilità ed operatività in tempo utile per l'inizio attività.

Ai sensi dell'art. 83, comma 7, fermo restando quanto previsto in materia di prova documentale preliminare dall'art. 85 del Codice, la verifica dei requisiti sopracitati verrà effettuata tramite la piattaforma AVCPass.

6.1.4 Indicazioni per raggruppamenti d'impresa, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, gruppi GEIE

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

Alle aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete, ai consorzi ordinari ed ai GEIE si applica la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese, in quanto compatibile.

Nei consorzi ordinari, la consorziata che assume la quota maggiore di attività esecutive riveste il ruolo di capofila che deve essere assimilata alla mandataria.

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

Il requisito relativo all'iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato deve essere posseduto da:

- a. ciascuna delle imprese raggruppate/raggruppande, consorziate/consorziate o GEIE;
- b. ciascuna delle imprese aderenti al contratto di rete indicate come esecutrici e dalla rete medesima nel caso in cui questa abbia soggettività giuridica.

Il requisito relativo al fatturato globale di cui al punto 6.1.2 lett. a. deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo nel complesso. Detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dall'impresa mandataria.

Il requisito relativo al fatturato specifico di cui al punto 6.1.2 lett. b. deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria.

Nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo orizzontale i requisiti di cui al precedente punto 6.1.3 devono essere posseduti dal raggruppamento nel complesso.

6.1.5 Indicazioni per i consorzi di cooperative e i consorzi stabili

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

Il **requisito relativo all'iscrizione nel registro** tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato deve essere posseduto dal consorzio e dalle imprese consorziate indicate come esecutrici.

I requisiti di capacità economica e finanziaria nonché tecnica e professionale, ai sensi dell'art. 47 del Codice, devono essere posseduti:

- a. per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) del Codice, direttamente dal consorzio medesimo, salvo che quelli relativi alla disponibilità dei locali ove si svolgerà il servizio, nonché all'organico dedicato al servizio, che sono computati in capo al consorzio ancorché posseduti dalle singole imprese consorziate;

b. per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. c) del Codice, dal consorzio, che può spendere, oltre ai propri requisiti, anche quelli delle consorziate esecutrici e, mediante avvalimento, quelli delle consorziate non esecutrici, i quali vengono computati cumulativamente in capo al consorzio.

6.1.6 Avvalimento

Ai sensi dell'art. 89 del Codice, l'operatore economico, singolo o associato ai sensi dell'art. 45 del Codice, può dimostrare il possesso dei requisiti di carattere economico, finanziario, tecnico e professionale di cui all'art. 83, comma 1, lett. b) e c), del Codice avvalendosi dei requisiti di altri soggetti, anche partecipanti al raggruppamento.

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

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

Non è consentito l'avvalimento per la dimostrazione dei requisiti generali e di idoneità professionale. Per quanto riguarda i requisiti titoli di studio e/o professionali o esperienze professionali pertinenti, il concorrente, ai sensi dell'art. 89, comma 1 del Codice, può avvalersi delle capacità di altri soggetti, solo se questi ultimi eseguono direttamente i servizi per cui tali capacità sono richieste.

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

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

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

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

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

Ad eccezione dei casi in cui sussistano dichiarazioni mendaci, qualora per l'ausiliaria sussistano motivi obbligatori di esclusione o laddove essa non soddisfi i pertinenti criteri di selezione, la stazione appaltante impone, ai sensi dell'art. 89, comma 3 del Codice, al concorrente di sostituire l'ausiliaria. In qualunque fase della gara sia necessaria la sostituzione dell'ausiliaria, la commissione giudicatrice comunica l'esigenza al RUP, il quale richiede per iscritto, secondo le modalità di cui al punto 1.3., al concorrente la sostituzione dell'ausiliaria, assegnando un termine congruo per la sostituzione, decorrente dal ricevimento della richiesta. Il concorrente, entro tale termine, deve produrre i documenti dell'ausiliaria subentrante (nuove dichiarazioni di avvalimento da parte del concorrente, il DGUE della nuova ausiliaria, nonché il nuovo contratto di avvalimento). In caso di inutile decorso del termine, ovvero in caso di mancata richiesta di proroga del medesimo, la stazione appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla procedura.

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

La mancata indicazione dei requisiti e delle risorse messi a disposizione dall'impresa ausiliaria non è sanabile in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

6.1.7 Sottoscrizione del Patto d'Integrità

La documentazione di partecipazione dovrà essere corredata da dichiarazione di accettazione del Patto d'Integrità (secondo il modello allegato), a firma del legale rappresentante/procuratore, ai sensi dell'art. 1, comma 17, della legge 6 novembre 2012, n. 190.

7 SUBAPPALTO

L'aggiudicatario si obbliga ad eseguire direttamente il servizio di *call center* di cui al presente bando, in relazione al quale, considerata la particolare natura, vi è divieto di subappalto.

8 GARANZIA PROVVISORIA

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

- 1) **una garanzia provvisoria**, come definita dall'art. 93 del Codice, pari al 2% dell'importo posto a base di gara e precisamente di importo pari ad € 19.840,00 (Euro diciannovemilaottocentoquaranta/00) salvo quanto previsto all'art. 93, comma 7, del Codice.
- 2) **una dichiarazione di impegno**, da parte di un istituto bancario o assicurativo o altro soggetto di cui all'art. 93, comma 3, del Codice, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, **a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva** ai sensi dell'articolo 93, comma 8 del Codice, qualora il concorrente risulti affidatario. Tale dichiarazione di impegno non è richiesta alle microimprese, piccole e medie imprese e ai raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari esclusivamente dalle medesime costituiti.

Ai sensi dell'art. 93, comma 6, del Codice, la garanzia provvisoria copre la mancata sottoscrizione del contratto, dopo l'aggiudicazione, dovuta ad ogni fatto riconducibile all'affidatario o all'adozione di informazione antimafia interdittiva emessa ai sensi degli articoli 84 e 91 del D. Lgs. 6 settembre 2011, n. 159. Sono fatti riconducibili all'affidatario, tra l'altro, la mancata prova del possesso dei requisiti generali e speciali; la mancata produzione della documentazione richiesta e necessaria per la stipula del contratto. L'eventuale esclusione dalla gara prima dell'aggiudicazione, al di fuori dei casi di cui all'art. 89, comma 1, del Codice, non comporterà l'escussione della garanzia provvisoria. La garanzia provvisoria copre, ai sensi dell'art. 89, comma 1, del Codice, anche le dichiarazioni mendaci rese nell'ambito dell'avvalimento.

La **garanzia provvisoria è costituita**, a scelta del concorrente:

- a) in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato depositati presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno, a favore della stazione appaltante; il valore deve essere al corso del giorno del deposito;
- b) fideiussione bancaria o assicurativa rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di cui all'art. 93, comma 3 del Codice. In ogni caso, la garanzia fideiussoria è conforme allo schema tipo di cui all'art. 103, comma 9 del Codice.
- c) gli operatori economici, prima di procedere alla sottoscrizione, sono tenuti a verificare che il soggetto garante sia in possesso dell'autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti internet:
 1. <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>
 2. <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>
 3. http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari_non_abilitati.pdf
 4. http://www.ivass.it/ivass/impresе_jsp/HomePage.jsp

In caso di prestazione di **garanzia fideiussoria**, questa dovrà:

- 1) contenere espressa menzione dell'oggetto e del soggetto garantito;
- 2) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/costituendo 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'art. 45, comma 2 lett. b) e c) del Codice, al solo consorzio;

- 3) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 19 gennaio 2018 n. 31 (GU del 10 aprile 2018 n. 83) contenente il *“Regolamento con cui si adottano gli schemi di contratti tipo per le garanzie fideiussorie previste dagli artt. 103 comma 9 e 104 comma 9 del d.lgs. 18 aprile 2016 n. 50”*;
- 4) avere validità per 180 giorni dal termine ultimo per la presentazione dell’offerta;
- 5) prevedere espressamente:
 - a) la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all’art. 1944 del codice civile, volendo ed intendendo restare obbligata in solido con il debitore;
 - b) la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all’art. 1957 del codice civile;
 - c) la loro operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;
- 6) contenere l’impegno a rilasciare la garanzia definitiva, ove rilasciata dal medesimo garante;

La garanzia fideiussoria e la dichiarazione di impegno devono essere sottoscritte da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante ed essere prodotte in una delle seguenti forme in originale o in copia autentica ai sensi dell’art. 18 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;

In caso di richiesta di estensione della durata e validità dell’offerta e della garanzia fideiussoria, il concorrente potrà produrre una nuova garanzia provvisoria di altro garante, in sostituzione della precedente, a condizione che abbia espressa decorrenza dalla data di presentazione dell’offerta.

L’importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto secondo le misure e le modalità di cui all’art. 93, comma 7, del Codice.

Per fruire di dette riduzioni il concorrente segnala e documenta nell’offerta il possesso dei relativi requisiti fornendo copia dei certificati posseduti.

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

- a) in caso di partecipazione dei soggetti di cui all’art. 45, comma 2, lett. d), e), f), g), del Codice solo se tutte le imprese che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della predetta certificazione;
- b) in caso di partecipazione in consorzio di cui all’art. 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice, solo se la predetta certificazione sia posseduta dal consorzio e/o dalle consorziate.

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

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata presentazione della garanzia provvisoria e/o dell’impegno a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva solo a condizione che siano stati già costituiti prima della presentazione dell’offerta. È onere dell’operatore economico dimostrare che tali documenti siano costituiti in data non successiva al termine di scadenza della presentazione delle offerte.

È sanabile, altresì, la presentazione di una garanzia di valore inferiore o priva di una o più caratteristiche tra quelle sopra indicate (intestazione solo ad alcuni partecipanti al RTI, carenza delle clausole obbligatorie, etc.).

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.

9 PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DI ANAC

I concorrenti effettuano, a pena di esclusione, il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell’Autorità Nazionale Anticorruzione, secondo le modalità di cui alla delibera ANAC n. 1174 del 19/12/2018 *“Attuazione dell’art. 1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l’anno 2019”* pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 55 del 6 marzo 2019 e pubblicata sul sito

dell'ANAC nella sezione "attività / albo delle deliberazioni del Consiglio" e allegano la ricevuta ai documenti di gara.

L'importo del contributo ammonta ad € 80,00 (Euro ottanta/00).

In caso di mancata presentazione della ricevuta, la stazione appaltante accerta il pagamento mediante consultazione del sistema AVCpass.

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

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

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

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

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

entro e non oltre il termine perentorio di scadenza delle **ore 13,00 del giorno 10 settembre 2021** a pena di esclusione dalla partecipazione alla gara.

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

CIG 8786581405: Gara europea a procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50, per l'affidamento del "Servizio di gestione del *call center* dedicato al numero nazionale di pubblica utilità 1522 e dei connessi servizi di formazione, comunicazione, promozione, informazione, monitoraggio, *reporting*, elaborazioni statistiche, aggiornamento della mappatura dei centri antiviolenza e delle case rifugio, nonché di gestione dell'infrastruttura tecnologica e dei canali informativi correlati al 1522"

Concorrente:

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

Scadenza offerte: 10 settembre 2021 ore 13,00

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

Il plico contenente l'offerta, a pena di esclusione, deve essere sigillato e trasmesso a mezzo raccomandata del servizio postale o tramite corriere o mediante consegna a mano tutti giorni feriali dal **lunedì al venerdì dalle 8.00 alle ore 13.00 dalle 15 alle 18**, all'indirizzo sopra riportato.

Il personale addetto rilascerà ricevuta nella quale sarà indicata data e ora di ricezione del plico. Il recapito tempestivo dei plichi rimane ad esclusivo rischio dei mittenti.

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

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

"A - Documentazione amministrativa"

"B - Offerta tecnica"

"C - Offerta economica"

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

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

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

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

Le dichiarazioni sull'assenza delle cause di esclusione ex art. 80, comma 1, 2 e 5, lett. 1), D.Lgs. n. 50/2016 (All. A1 e A2); sui cessati dalla carica art. 80, comma 3, D. Lgs. 50/2016 (All. A3); sull'impegno a costituire R.T.I. (o A.T.I.) ex art. 48, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016 (All. A5) potranno essere redatte sui modelli predisposti e messi a disposizione all'indirizzo internet <http://www.pariopportunita.gov.it/archivio-bandi-avvisi/>

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

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

In caso di concorrenti non stabiliti in Italia, la documentazione dovrà essere prodotta in modalità idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza; si applicano gli articoli 83, comma 3, 86 e 90 del Codice.

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, deve essere corredata da traduzione giurata in lingua italiana. In caso di contrasto tra testo in lingua

straniera e testo in lingua italiana prevarrà la versione in lingua italiana, essendo a rischio del concorrente assicurare la fedeltà della traduzione.

In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione dei documenti contenuti nella busta A, si applica l'art. 83, comma 9 del Codice.

Le offerte tardive **saranno escluse** in quanto irregolari ai sensi dell'art. 59, comma 3, lett. b) del Codice.

L'offerta vincherà il concorrente ai sensi dell'art. 32, comma 4 del Codice per 180 giorni dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta medesima.

Nel caso in cui alla data di scadenza della validità delle offerte le operazioni di gara siano ancora in corso, la stazione appaltante potrà richiedere agli offerenti, ai sensi dell'art. 32, comma 4, del Codice, di confermare la validità dell'offerta sino ad ulteriori 60 giorni e di produrre un apposito documento attestante la validità della garanzia prestata in sede di gara fino alla medesima data. Il mancato riscontro alla richiesta della stazione appaltante sarà considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

11 SOCCORSO ISTRUTTORIO

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

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

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

1. il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio e determina l'esclusione dalla procedura di gara;
2. l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità del DGUE e della domanda, ivi compreso il difetto di sottoscrizione, sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
3. la mancata produzione della dichiarazione di avvalimento o del contratto di avvalimento, può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati elementi erano preesistenti e comprovabili con documenti di data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
4. la mancata presentazione di elementi a corredo dell'offerta (es. garanzia provvisoria e impegno del fideiussore) ovvero di condizioni di partecipazione gara (es. mandato collettivo speciale o impegno a conferire mandato collettivo), entrambi aventi rilevanza in fase di gara, sono sanabili, solo se preesistenti e comprovabili con documenti di data certa, anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
5. la mancata presentazione di dichiarazioni e/o elementi a corredo dell'offerta, che hanno rilevanza in fase esecutiva (es. dichiarazione delle parti del servizio/fornitura ai sensi dell'art. 48, comma 4 del Codice) sono sanabili.

Ai fini della sanatoria la stazione appaltante assegna al concorrente un congruo termine - non superiore a dieci giorni - perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicando il contenuto e i soggetti che le devono rendere.

Ove il concorrente produca dichiarazioni o documenti non perfettamente coerenti con la richiesta, la stazione appaltante può chiedere ulteriori precisazioni o chiarimenti, fissando un termine perentorio a pena di esclusione.

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

Al di fuori delle ipotesi di cui all'articolo 83, comma 9, del Codice è facoltà della stazione appaltante invitare, se necessario, i concorrenti a fornire chiarimenti in ordine al contenuto dei certificati, documenti e dichiarazioni presentati.

12 CONTENUTO DELLA BUSTA “A” – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

La busta A contiene la domanda di partecipazione e le dichiarazioni integrative, il DGUE nonché la documentazione a corredo, in relazione alle diverse forme di partecipazione.

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

12.1 Domanda di partecipazione.

La domanda di partecipazione è redatta preferibilmente secondo il modello di cui all'allegato “**A1 – Istanza di partecipazione e dichiarazione sostitutiva**”.

Nella domanda di partecipazione il concorrente indica la forma singola o associata con la quale l'impresa partecipa alla gara (impresa singola, consorzio, RTI, aggregazione di imprese di rete, GEIE). In caso di partecipazione in RTI, consorzio ordinario, aggregazione di imprese di rete, GEIE, il concorrente fornisce i dati identificativi (ragione sociale, codice fiscale, sede) e il ruolo di ciascuna impresa (mandataria/mandante; capofila/consorziata).

Nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c), del Codice, il consorzio indica il/i consorziato/i per il quale concorre alla gara; qualora il consorzio non indichi per quale/i consorziato/i concorre, si intende che lo stesso partecipa in nome e per conto proprio.

La domanda è sottoscritta:

1. nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario costituiti, dalla mandataria/capofila.
2. nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o consorzio;
3. 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 decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal solo operatore economico che riveste la funzione di organo comune;
 - b. se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica, ai sensi dell'art. 3, comma 4-quater, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da 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, la domanda di partecipazione 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.

Nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del Codice, la domanda è sottoscritta dal legale rappresentante del consorzio medesimo.

Il concorrente allega:

- a) copia fotostatica di un documento d'identità del sottoscrittore;
- b) copia conforme all'originale della procura oppure nel solo caso in cui dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti con la procura, la dichiarazione sostitutiva resa dal procuratore attestante la sussistenza dei poteri rappresentativi risultanti dalla visura.

12.2 Documento di Gara Unico Europeo (DGUE)

Il Documento di Gara Unico Europeo (da predisporre preferibilmente secondo il modello di cui all'All. DGUE) deve essere presentato, ai sensi dell'art. 85 del Codice, sia in formato cartaceo firmato autografo che in formato elettronico firmato digitalmente su supporto informatico (CD o chiavetta USB), debitamente compilato e sottoscritto in ogni sua pagina, allegato al presente bando in formato modificabile. Detto documento dovrà essere integrato con le restanti autocertificazioni in merito ai motivi di esclusione previsti dall'art. 80 del Codice e da altre normative attualmente in vigore, contenute negli allegati predisposti dalla Stazione Appaltante.

Parte I – Informazioni sulla procedura di appalto e sull'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore

Il concorrente rende tutte le informazioni richieste relative alla procedura di appalto.

Parte II – Informazioni sull'operatore economico

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

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

Il concorrente indica la denominazione dell'operatore economico ausiliario e i requisiti oggetto di avvalimento.

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega:

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

Parte III – Motivi di esclusione

Il concorrente dichiara di non trovarsi nelle condizioni previste dal paragrafo 6.1 del presente disciplinare (SEZ. A, B, C, D).

Parte IV – Criteri di selezione

Il concorrente dichiara di possedere tutti i requisiti richiesti dai criteri di selezione barrando direttamente la sezione «α» (**in caso di soggetti associati**, ognuno dichiara di possedere la parte di requisiti relativi alla propria quota di esecuzione).

Parte VI – Dichiarazioni finali

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

Il DGUE deve essere presentato:

- nel caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, GEIE, da tutti gli operatori economici che partecipano alla procedura in forma congiunta;
- 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;
- nel caso di consorzi cooperativi, di consorzi artigiani e di consorzi stabili, dal consorzio e dai consorziati per conto dei quali il consorzio concorre;
- in caso di avvalimento, anche dall'ausiliaria.

12.3 Dichiarazioni integrative e documentazione a corredo

12.3.1 Dichiarazioni integrative.

Ciascun concorrente rende le seguenti dichiarazioni, anche ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, con le quali:

1. dichiara di non incorrere nelle cause di esclusione di cui all'art. 80, comma 5 lett. f-bis) e f-ter) del Codice;
2. dichiara i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;
3. 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/forniture;
 - b) di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sia sulla prestazione dei servizi/forniture, sia sulla determinazione della propria offerta;
4. accetta, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara e dichiara di possedere i requisiti professionali, economico-finanziari e tecnico – organizzativi richiesti per la partecipazione (in caso di soggetti associati, ognuno dichiara la parte di requisiti posseduti, in relazione alla quota di esecuzione);
5. dichiara di essere edotto e di accettare i contenuti indicati nel Patto di Integrità (ALL. Patto di Integrità) reperibile a <http://www.pariopportunita.gov.it/archivio-bandi-avvisi/> e si impegna, in caso

di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto Patto, pena la risoluzione del contratto;

6. accetta, ai sensi dell'art. 100, comma 2, del Codice, i requisiti particolari per l'esecuzione del contratto nell'ipotesi in cui risulti aggiudicatario;

Per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia

7. si impegna ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del D.P.R. 633/1972 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;

8. indica i seguenti dati: domicilio fiscale; codice fiscale, partita IVA; indica l'indirizzo PEC oppure, solo in caso di concorrenti aventi sede in altri Stati membri, l'indirizzo di posta elettronica, ai fini delle comunicazioni di cui all'art. 76, comma 5 del Codice;

9. autorizza qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di "accesso agli atti", la stazione appaltante a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara oppure non autorizza, qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di "accesso agli atti", la stazione appaltante a rilasciare copia dell'offerta tecnica e delle spiegazioni che saranno eventualmente richieste in sede di verifica delle offerte anomale, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale. Tale dichiarazione dovrà essere adeguatamente motivata e comprovata ai sensi dell'art. 53, comma 5, lett. a), del Codice;

10. attesta di essere informato, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito della presente gara, nonché dell'esistenza dei diritti di cui all'articolo 7 del medesimo decreto legislativo.

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

11. indica, ad integrazione di quanto indicato nella parte III, sez. C, lett. d) del DGUE, i seguenti estremi del provvedimento di ammissione al concordato e del provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare rilasciati dal competente Tribunale, nonché dichiara di non partecipare alla gara quale mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese e che le altre imprese aderenti al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale ai sensi dell'art. 186 bis, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267.

Le suddette dichiarazioni, di cui ai punti da 1. a 11., potranno essere rese o sotto forma di allegati alla domanda di partecipazione ovvero quali sezioni interne alla domanda medesima debitamente compilate e sottoscritte dagli operatori dichiaranti nonché dal sottoscrittore della domanda di partecipazione.

Qualora si tratti di soggetti non tenuti all'iscrizione CCIAA, questi dovranno produrre l'atto costitutivo e lo statuto che preveda espressamente come scopo il contrasto ai fenomeni di violenza di genere o stalking.

12.3.2 Documentazione a corredo.

Il concorrente allega:

12.3.2.1 PASSOE di cui all'art. 2, comma 3 lett. b) della delibera ANAC n. 157/2016, relativo al concorrente (nel caso di R.T.I.: PASSOE relativo a tutti i soggetti partecipanti); in aggiunta, nel caso in cui il concorrente ricorra all'avvalimento ai sensi dell'art. 49 del Codice, anche il PASSOE relativo all'ausiliaria;

12.3.2.2 Documento attestante la garanzia provvisoria con allegata dichiarazione di impegno di un fideiussore di cui all'art. 93, comma 8, del Codice;

Per gli operatori economici che presentano la cauzione provvisoria in misura ridotta, ai sensi dell'art. 93, comma 7, del Codice:

12.3.2.3 copia conforme della certificazione di cui all'art. 93, comma 7 del Codice che giustifica la riduzione dell'importo della cauzione;

12.3.2.4 ricevuta di pagamento del contributo a favore dell'ANAC.

12.3.3 Documentazione e dichiarazioni ulteriori per i soggetti associati.

Le dichiarazioni di cui al presente paragrafo sono sottoscritte secondo le modalità di cui al punto 12.1.

Per i raggruppamenti temporanei già costituiti:

- copia autentica del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria per atto pubblico o scrittura privata autenticata.

- dichiarazione in cui si indica, ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, 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 i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

- atto costitutivo e statuto del consorzio o GEIE, in copia autentica, con indicazione del soggetto designato quale capofila.

- dichiarazione in cui si indica, ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici consorziati.

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

- dichiarazione attestante:

a. l'operatore economico al quale, 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'art. 48 comma 8 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. dichiarazione in cui si indica, ai sensi dell'art. 48, co 4 del Codice, 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 imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica - copia autentica o copia conforme del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del D.Lgs. n. 82/2005 s.m.i., con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete;

- dichiarazione, sottoscritta dal legale rappresentante dell'organo comune, che indichi per quali imprese la rete concorre;

- dichiarazione che indichi le parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizio 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 con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica

- copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del D. Lgs. n. 82/2005, recante il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla impresa mandataria; qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del D. Lgs. n. 82/2005, il mandato nel contratto di rete non può ritenersi sufficiente e sarà obbligatorio conferire un nuovo mandato nella forma della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del D. Lgs. n. 82/2005;

- dichiarazione che indichi 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.

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 RTI costituito o costituendo:

- in caso di RTI costituito: copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del D. Lgs. 82/2005 con allegato il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria, recante l'indicazione del soggetto designato quale mandatario e delle parti del servizio o della fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete; qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del D. Lgs. 82/2005, il mandato deve avere la forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del D. Lgs. 82/2005;

- in caso di RTI costituendo: copia autentica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del D. Lgs. 82/2005, con allegate le dichiarazioni, rese da ciascun concorrente aderente al contratto 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.

Il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza potrà essere conferito alla mandataria con scrittura privata autenticata.

Qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs. 82/2005, il mandato dovrà avere la forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del D.Lgs. 82/2005.

Le dichiarazioni di cui al presente paragrafo potranno essere rese o sotto forma di allegati alla domanda di partecipazione ovvero quali sezioni interne alla domanda medesima.

13 CONTENUTO DELLA BUSTA B – OFFERTA TECNICA

La busta “B – Offerta tecnica” contiene, a pena di esclusione, i seguenti documenti:

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

I concorrenti devono presentare una proposta tecnico-organizzativa per la completa gestione di tutti i servizi previsti nel Capitolato speciale d'appalto, predisponendo parti distinte per ciascuno di essi in coerenza con quanto richiesto e prescritto nel medesimo capitolato, ai fini di una più agevole

comprensione e valutazione. La proposta tecnico-organizzativa deve rispondere alle esigenze dei servizi e delle prestazioni indicati e richiesti dal capitolato; deve essere redatta in lingua italiana.

La proposta tecnico-organizzativa dovrà essere formulata in una relazione che illustri, in separate sezioni, tutti i dati, elementi, proposte organizzative con riferimento ai criteri e sub-criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo punto 15.1 - “Valutazione Offerta tecnica” e dovrà essere composta da massimo 40 facciate in A4, tipo carattere Times New Roman, dimensione carattere 12, interlinea 1,5, esclusi gli allegati: piano di formazione, piano di comunicazione, CV delle risorse professionali di cui al successivi punti.

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

b) CV delle risorse professionali

I concorrenti dovranno presentare i CV, in formato europeo, delle risorse professionali impiegate nella prestazione del servizio, facenti parte del Gruppo di Lavoro descritto nella proposta tecnico-organizzativa.

c) Piano di formazione

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

d) Piano di comunicazione

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

L’offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche minime stabilite nel capitolato speciale d’appalto, pena l’esclusione della procedura di gara, nel rispetto del principio di equivalenza di cui all’art. 68, comma 7, del Codice.

L’offerta tecnica deve essere sottoscritta, **a pena di esclusione**, dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore, siglata in ogni foglio e sottoscritta per esteso nel foglio finale. Nel caso di concorrenti associati, l’offerta dovrà essere sottoscritta con le modalità indicate per la sottoscrizione della domanda di cui al punto 12.1.

14 CONTENUTO DELLA BUSTA C – OFFERTA ECONOMICA

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

- a. ribasso unico percentuale sull’importo complessivo posto a base di gara, pari ad € 920.000,00 prezzo, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge;
- b. Il ribasso percentuale dovrà essere espresso con un massimo di tre cifre decimali;
- c. il ribasso percentuale dovrà essere espresso in cifre ed in lettere. In caso di discordanza sarà preso in considerazione il valore espresso in lettere;
- d. la stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all’art. 95, comma 10 del Codice;
- e. detti costi relativi alla sicurezza connessi con l’attività d’impresa dovranno risultare congrui rispetto all’entità e le caratteristiche delle prestazioni oggetto dell’appalto;
- f. gli ulteriori elementi - voci di costo - indicati nel modello “Offerta economica” - ALL. C che il concorrente deve valorizzare in tutte le voci richieste. [Tali elementi economici /voci di

costo non sono oggetto di punteggio; la loro quotazione ha la finalità di fissare alcuni prezzi unitari/costi utili per eventuali proroghe/opzioni.]

L'offerta economica, **a pena di esclusione**, è sottoscritta con le modalità indicate per la sottoscrizione della domanda di cui al punto 12.1.

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

15 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del Codice.

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

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

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

$$PTOT = POT + POE$$

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

POT è il punteggio tecnico ottenuto dall'Operatore economico;

POE è il punteggio economico ottenuto dall'Operatore economico.

Le operazioni di verifica e valutazione verranno affidate a una Commissione appositamente nominata in base all'art. 77 del D. Lgs. 50/2016.

15.1 "Valutazione Offerta tecnica"

La valutazione delle offerte tecniche verrà svolta in base ai criteri e parametri indicati nella tabella di seguito riportata, tenuto conto delle caratteristiche dei servizi e delle prescrizioni di cui all'art. 95 comma 6 lett. e).

Qualità della proposta tecnico-organizzativa del <i>call center</i> e servizi connessi			
Servizi	Criteri	Sotto – criteri	Punteggio Massimo
A: Servizio di gestione del <i>call center</i> e formazione	Qualità e completezza del Servizio di gestione del <i>call center</i> .	Articolazione ed adeguatezza del Piano di esecuzione: modalità di esecuzione e soluzioni tecnico operative previste per il servizio di <i>call center</i>	15
		Organizzazione del Gruppo di lavoro con particolare riferimento alle modalità di turnazione e sostituzioni, nonché alle soluzioni operative adottate per garantire un adeguato grado di flessibilità nel caso di interventi urgenti e/o di picchi di attività	7
		Previsione di misure di assistenza in favore di vittime di violenza disabili	3
		Qualifica ed esperienza delle professionalità del gruppo di lavoro dedicate al servizio di <i>call center</i>	8
		Risorse professionali aggiuntive	2
		Previsione nel gruppo di lavoro di una o più operatrici in grado di garantire il servizio in una lingua ulteriore rispetto a quelle indicate all'art. 9 del capitolato speciale d'appalto	3
		Qualità del Piano di formazione	2
Totale criterio A			40

B: Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche	Qualità e completezza del sistema di reporting	Strategia e modalità di gestione di servizi di monitoraggio e reporting	7
		Risorse dedicate e profili professionali aggiuntivi	3
Totale criterio B			10
C: Servizi di gestione e implementazione della infrastruttura tecnologica e dei canali informativi a supporto del numero di pubblica utilità 1522; gestione ed aggiornamento della mappatura 1522 fornita dal DPO	Qualità e completezza dei servizi di gestione dell'infrastruttura tecnologica e dei canali social; aggiornamento della mappatura 1522	Gestione ed implementazione della infrastruttura tecnologica e dei canali di comunicazione ed aggiornamento della mappatura 1522	5
		Sistema informativo a supporto delle operatrici del servizio 1522 che faciliti sia le operazioni di registrazione delle schede con la presenza di campi obbligatori, sia l'inserimento guidato dei dati, anche in considerazione del tipo di chiamata ricevuta e delle operazioni da svolgere.	4
		Servizio di supporto che consenta di arricchire il Dizionario dei dati mediante nuove informazioni utili per il miglioramento del servizio.	3
Totale criterio C			12
D: Servizi di comunicazione, promozione e informazione	Qualità e adeguatezza della proposta progettuale relativa ai servizi di comunicazione, promozione ed informazione	Qualità del Piano di Comunicazione, comprensivo anche dei canali social, promozione ed informazione del numero di pubblica utilità 1522 e proposte di spot audio - video	10
		Pianificazione strategica della gestione di tutti i canali di comunicazione idonei alla ricezione delle segnalazioni e alla informazione su 1522	4
Totale criterio D			14
E: Servizi di management	Proposta progettuale per la gestione del coordinamento e controllo dei servizi, nonché dei rapporti con il DPO		4
Totale criterio E			4

Totale Punteggio Qualità	80
-------------------------------------	-----------

Ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, si procederà ad esclusione dei concorrenti che non avranno raggiunto un punteggio pari o superiore a 50 (cinquanta) punti su 80 (ottanta) disponibili per gli elementi di valutazione di natura TECNICA QUALITATIVA e pertanto non si procederà all'apertura della "Busta C offerta economica". Il punteggio minimo sarà calcolato dopo la riparametrazione.

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

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

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

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

La commissione calcola, quindi, la media aritmetica dei coefficienti assegnati da ogni commissario (con arrotondamento alla seconda cifra decimale) relativamente ad ogni singolo sotto criterio di valutazione.

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

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

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

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

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

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

Dove:

V_i = Coefficiente dell'offerta *i*-esima

Ri= ribasso unico % offerto dal concorrente
Rmax = ribasso unico % massimo offerto in gara
a = coefficiente >0
impiegando valori dell'esponente a =0,5
Il risultato sarà arrotondato a 2 cifre decimali.

15.4 Metodo di attribuzione del punteggio all'offerta

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

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

dove:

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

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

$\sum n$ = sommatoria

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

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

16 COMMISSIONE GIUDICATRICE

La commissione giudicatrice è nominata, ai sensi degli artt. 77 e 216, comma 12, del Codice, dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero dispari di esperti. In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'art. 77, comma 9, del Codice; a tal fine i medesimi rilasciano apposita dichiarazione alla stazione appaltante. La commissione giudicatrice è responsabile della valutazione delle offerte tecniche ed economiche dei concorrenti.

La stazione appaltante pubblica, sul profilo di committente, nella sezione “amministrazione trasparente” la composizione della commissione giudicatrice e i curricula dei componenti, ai sensi dell'art. 29, comma 1, del Codice.

17 SVOLGIMENTO OPERAZIONI DI GARA: APERTURA DELLA BUSTA A - VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

La prima seduta pubblica avrà luogo il **giorno 14 settembre 2021 alle ore 15,00** presso un locale del Dipartimento per le pari opportunità, Largo Chigi, 19 – 00187 Roma e vi potranno partecipare i legali rappresentanti/procuratori dei concorrenti interessati oppure persone munite di specifica delega. In assenza di tali titoli, la partecipazione è ammessa come semplice uditore. **Tale seduta pubblica, se necessario, sarà aggiornata ad altra ora o a giorni successivi, nel luogo, nella data e negli orari che saranno comunicati ai concorrenti a mezzo pubblicazione sul sito istituzionale del DPO almeno 2 (due) giorni prima della data fissata.**

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

Il RUP procederà a verificare il tempestivo deposito e l'integrità dei plichi inviati dai concorrenti, consegnando, nella prima seduta pubblica, alla Commissione giudicatrice l'elenco dei plichi dei concorrenti pervenuti integri e nei termini. La Commissione giudicatrice procederà a: a) verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente bando-disciplinare e relativa la completezza; b) attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente paragrafo 11; c) redigere apposito verbale relativo alle attività svolte. La stazione appaltante adotterà il

provvedimento che determina le esclusioni e le ammissioni dalla procedura di gara, e provvederà agli adempimenti di cui all'art. 76 del Codice.

La stazione appaltante, al fine di tutelare il principio di segretezza delle offerte, adotta le seguenti modalità di conservazione dei plichi e di trasferimento degli stessi dal RUP alla Commissione giudicatrice: i plichi, nel periodo fra il loro arrivo e la prima seduta pubblica di gara, sono conservati in armadio chiuso, presso un locale del Dipartimento per le pari opportunità; successivamente le buste delle offerte economiche, previa verifica della loro integrità, sono inserite in altra busta dalla stazione appaltante, che viene sigillata e controfirmata sui lembi di chiusura dal RUP e da un testimone presente alla seduta pubblica, per essere quindi custodita in apposito armadio chiuso sino alla seduta pubblica conclusiva della gara presso un locale del Dipartimento per le pari opportunità. Le buste con la documentazione amministrativa e tecnica sono conservate a cura della stazione appaltante in apposito armadio chiuso presso un locale del Dipartimento per le pari opportunità per tutta la fase di gara.

Ai sensi dell'art. 85, comma 5, primo periodo, del Codice, la stazione appaltante si riserva di chiedere agli offerenti, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di presentare tutti i documenti complementari o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura. Tale verifica avverrà, ai sensi degli artt. 81 e 216, comma 13 del Codice, attraverso l'utilizzo del sistema AVCpass, reso disponibile dall'ANAC, con le modalità di cui alla delibera n. 157/2016.

18 APERTURA DELLE BUSTE B E C – VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICO QUALITATIVE E DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

Una volta effettuato il controllo della documentazione amministrativa, la Commissione giudicatrice in seduta pubblica procederà all'apertura della busta concernente l'offerta tecnica ed alla verifica della presenza dei documenti richiesti dal presente bando/disciplinare.

Quindi la Commissione, in una o più sedute riservate procederà all'esame ed alla valutazione delle offerte tecniche e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel presente bando/disciplinare.

La Commissione, successivamente, in seduta pubblica, darà lettura dei punteggi attribuiti alle singole offerte tecniche e darà atto delle eventuali esclusioni dalla gara dei concorrenti.

Nella medesima seduta, o in una seduta pubblica successiva, la Commissione procederà all'apertura della busta contenente le offerte economiche e alla attribuzione dei relativi punteggi, secondo i criteri e le modalità descritte al par. 15. 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, sarà collocato primo in graduatoria il concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio sull'offerta tecnica. Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, si procederà mediante sorteggio in seduta pubblica. All'esito delle operazioni di cui sopra, la commissione, in seduta pubblica, redige la graduatoria.

Qualora individui offerte che superano la soglia di anomalia di cui all'art. 97, comma 3, del Codice, e in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa, la Commissione chiude la seduta pubblica dando comunicazione alla stazione appaltante, che procederà secondo quanto indicato al successivo paragrafo 19. In qualsiasi fase delle operazioni di valutazione delle offerte tecniche ed economiche, la Commissione provvede a comunicare tempestivamente alla stazione appaltante, ai sensi dell'art. 76, comma 5, lett. b), del Codice, i casi di esclusione da disporre per:

1. mancata separazione dell'offerta economica e offerta tecnico quantitativa dall'offerta tecnico qualitativa, ovvero l'inserimento di elementi concernenti il prezzo in documenti contenuti nelle buste A e B;

2. presentazione di offerte parziali, plurime, condizionate, alternative nonché irregolari, ai sensi dell'art. 59, comma 3, lett. a) del Codice, in quanto non rispettano i documenti di gara, ivi comprese le specifiche tecniche;
3. presentazione di offerte inammissibili, ai sensi dell'art. 59, comma 4 lett. a) e c) del Codice, in quanto la commissione giudicatrice ha ritenuto sussistenti gli estremi per 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.

19 VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

Al ricorrere dei presupposti di cui all'art. 97, comma 3, del Codice, e in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa, la stazione appaltante, avvalendosi, se ritenuto necessario, anche della Commissione, valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità delle offerte che appaiono anormalmente basse.

Si procede a verificare la prima migliore offerta anormalmente bassa. Qualora tale offerta risulti anomala, si procede con le stesse modalità nei confronti delle successive offerte, fino ad individuare la migliore offerta ritenuta non anomala.

È facoltà della stazione appaltante procedere contemporaneamente alla verifica di congruità di tutte le offerte anormalmente basse.

La stazione appaltante richiede per iscritto, ai sensi dell'art. 97 comma 5 del Codice, al concorrente la presentazione, delle spiegazioni, se del caso indicando le componenti specifiche dell'offerta ritenute anomale. A tal fine, assegna un termine non inferiore a quindici giorni dal ricevimento della richiesta. La stazione appaltante ove le ritenga non sufficienti ad escludere l'anomalia, può chiedere, anche mediante audizione orale, ulteriori chiarimenti, assegnando un termine massimo per il riscontro.

La stazione appaltante esclude, ai sensi degli articoli 59, comma 3 lett. c) e 97, commi 5 e 6 del Codice, le offerte che, in base all'esame degli elementi forniti con le spiegazioni risultino, nel complesso, inaffidabili e procede ai sensi del seguente articolo 20.

20 AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

All'esito delle operazioni di cui sopra la Commissione – qualora vi sia stata verifica di congruità delle offerte anomale – formulerà la proposta di aggiudicazione in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta, chiudendo le operazioni di gara e trasmettendo alla stazione appaltante tutti gli atti e documenti della gara ai fini dei successivi adempimenti, nonché i verbali di gara. L'organo competente della stazione appaltante procede all'approvazione della proposta di aggiudicazione ai sensi dell'art. 33 comma 1 del Codice.

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, la stazione appaltante si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione ai sensi dell'art. 95, comma 12 del Codice.

Prima dell'aggiudicazione, la stazione appaltante, ai sensi dell'art. 85, comma 5, del Codice, richiede al concorrente cui ha deciso di aggiudicare l'appalto di presentare i documenti di cui all'art. 86 del Codice, ai fini della prova dell'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 e del rispetto dei criteri di selezione di cui all'art. 83 del medesimo Codice. Tale verifica avverrà attraverso l'utilizzo del sistema AVCpass.

Ai sensi dell'art. 95, comma 10, la stazione appaltante prima dell'aggiudicazione procede, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'offerta, alla valutazione di merito circa il rispetto di quanto previsto dall'art. 97, comma 5, lett. d), del Codice.

La stazione appaltante, previa verifica ed approvazione della proposta di aggiudicazione ai sensi degli artt. 32, comma 5 e 33, comma 1, del Codice, aggiudica l'appalto. A decorrere dall'aggiudicazione,

la stazione appaltante procede, entro 5 giorni, alle comunicazioni di cui all'art. 76, comma 5 lett. a). L'aggiudicazione diventa efficace, ai sensi dell'art. 32, comma 7, del Codice, all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti.

In caso di esito negativo delle verifiche, la stazione appaltante procederà alla revoca dell'aggiudicazione, alla segnalazione all'ANAC nonché all'incameramento della garanzia provvisoria. La stazione appaltante aggiudicherà, quindi, al secondo graduato procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati. Nell'ipotesi in cui l'appalto non possa essere aggiudicato neppure a favore del concorrente collocato al secondo posto nella graduatoria, l'appalto verrà aggiudicato, nei termini sopra detti, scorrendo la graduatoria.

La stipulazione del contratto è subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia, fatto salvo quanto previsto dall'art. 88 comma 4bis e 89 e dall'art. 92 comma 3 del d.lgs. 159/2011.

Ai sensi dell'art. 93, commi 6 e 9, del Codice, la **garanzia provvisoria verrà svincolata**, all'aggiudicatario, automaticamente al momento della stipula del contratto; agli altri concorrenti, verrà svincolata tempestivamente e comunque entro trenta giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione. Trascorsi i termini previsti dall'art. 92, commi 2 e 3, D. Lgs. n. 159/2011 dalla consultazione della Banca dati, la stazione appaltante procede alla stipula del contratto anche in assenza di dell'informativa antimafia, salvo il successivo recesso dal contratto laddove siano successivamente accertati elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa di cui all'art. 92, comma 4 del d.lgs. 159/2011.

Il contratto, ai sensi dell'art. 32, comma 9, del Codice, non potrà essere stipulato prima di 35 giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione.

La stipula avrà luogo entro 60 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione ai sensi dell'art. 32, comma 8 del Codice, salvo il differimento espressamente concordato con l'aggiudicatario. All'atto della stipulazione del contratto, l'aggiudicatario deve presentare la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'art. 103 del Codice. Il contratto sarà stipulato in modalità elettronica con firma digitale, in forma pubblica amministrativa a cura dell'Ufficiale rogante, con oneri a carico della ditta aggiudicataria.

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

Nei casi di cui all'art. 110, comma 1, del Codice la stazione appaltante interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dell'esecuzione o del completamento della fornitura.

Le spese relative alla pubblicazione del bando e dell'avviso sui risultati della procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 216, comma 11, del Codice e del D.M. 2 dicembre 2016 (GU 25.1.2017 n. 20), sono a carico dell'aggiudicatario e dovranno essere rimborsate alla stazione appaltante entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione. L'importo presunto delle spese di pubblicazione è pari a € 6.000,00. La stazione appaltante comunicherà all'aggiudicatario l'importo effettivo delle suddette spese, nonché le relative modalità di pagamento.

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

Ai sensi dell'art. 105, comma 2, del Codice l'affidatario comunica, per ogni sub-contratto che non costituisce subappalto, l'importo e l'oggetto del medesimo, nonché il nome del subcontraente, prima dell'inizio della prestazione. L'affidatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 105, comma 3, lett. c bis) del Codice.

21 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dal contratto è competente esclusivamente il Foro di Roma, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.

22 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, esclusivamente nell'ambito della gara regolata dal presente disciplinare di gara.

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

Per comunicazioni al Responsabile della protezione dei dati pro tempore:

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

e-mail: responsabileprotezionedatipcm@governo.it

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

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

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

23 TRASPARENZA E PROCEDURE DI RICORSO

Ai sensi dell'art. 29, comma 1, del D. Lgs. n. 50/2016, ogni atto relativo alla presente procedura di affidamento, sarà pubblicato e aggiornato sul Profilo del Committente, nella Sezione "Amministrazione trasparente", con applicazione delle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 33 del 2013.

Al fine di consentire l'eventuale proposizione del ricorso ai sensi dell'art. 120 del codice del processo amministrativo, saranno altresì pubblicati, nei successivi due giorni dalla data di adozione dei relativi atti, il provvedimento che determina le esclusioni dalla procedura di affidamento e le ammissioni all'esito delle valutazioni dei requisiti soggettivi, economico – finanziari e tecnico – organizzativi.

Contestualmente alla pubblicazione di cui sopra, verrà dato avviso ai concorrenti, mediante PEC o strumento analogo negli altri Stati membri, del provvedimento che determina le esclusioni dalla procedura di affidamento e le ammissioni ad essa all'esito della valutazione dei requisiti soggettivi, economico – finanziari e tecnico – organizzativi, indicando l'ufficio o il collegamento informatico ad accesso riservato dove sono disponibili i relativi atti (art. 76 del D. Lgs. n. 50/2016).

Come previsto dall'art. 74 del D. Lgs. n. 50/2016, la Stazione Appaltante offrirà un accesso gratuito, illimitato e diretto, per via elettronica, ai documenti di gara a decorrere dalla data di pubblicazione del bando di gara. L'indirizzo Internet presso il quale i documenti di gara sono accessibili è <http://www.pariopportunita.gov.it/archivio-bandi-avvisi/>

Contro il bando di gara per quanto autonomamente lesivo, contro il provvedimento di aggiudicazione definitiva o gli eventuali atti di esclusione, può essere proposto ricorso avanti al competente Tribunale Amministrativo Regionale.

Roma,

LA CAPO DIPARTIMENTO
Cons. Paola Paduano