



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

Disciplinare di gara

Procedura telematica aperta per la gestione dei servizi di contact center e servizi di assistenza clientela di Acquedotto Lucano S.p.A.

**CIG: B370EF8AE6
CODICE GARA: G00450**



REGIONE BASILICATA

**DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE**



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

DISCIPLINARE DI GARA	4
PREMESSE	4
1. PIATTAFORMA TELEMATICA	5
1.1. LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE	5
1.2. DOTAZIONI TECNICHE	6
1.3. IDENTIFICAZIONE	6
2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI	7
2.1. DOCUMENTI DI GARA	7
2.2. CHIARIMENTI	8
2.3. COMUNICAZIONI	8
3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI	9
3.1. DURATA	10
3.2. REVISIONE PREZZI	10
3.3. MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE	10
4. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE	11
5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE	12
6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA	13
6.1. REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE	13
6.2. REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA	14
6.3. REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE	14
6.4. INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE	14
6.5. INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI CONSORZI DI COOPERATIVE, CONSORZI DI IMPRESE ARTIGIANE, CONSORZI STABILI	15
7. AVVALIMENTO	16
8. SUBAPPALTO	17
9. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE	17
10. GARANZIA PROVVISORIA	18
11. SOPRALLUOGO	20
12. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC	20
13. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA	20
14. SOCCORSO ISTRUTTORIO	22
15. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	23
15.1. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA	23
15.2. DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO	26
15.3. PATTO DI INTEGRITÀ	27
15.4. DICHIARAZIONI DA RENDERE A CURA DEGLI OPERATORI ECONOMICI AMMESSI AL CONCORDATO PREVENTIVO CON CONTINUITÀ AZIENDALE DI CUI ALL'ARTICOLO 372 del DECRETO LEGISLATIVO 12 GENNAIO 2019 , n. 14	27

*Procedura telematica aperta per la gestione dei servizi di contact center e servizi di assistenza clientela di Acquedotto Lucano S.p.A. -
Disciplinare di gara*

CIG: B370EF8AE6
CODICE GARA: G00450



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

15.5. DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO	28
15.6. DOCUMENTAZIONE ULTERIORE PER I SOGGETTI ASSOCIATI	28
16. OFFERTA TECNICA.....	29
17. OFFERTA ECONOMICA	31
18. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.....	32
18.1. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA	32
18.2. METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA	36
18.3. METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA	37
18.4. METODO DI CALCOLO DEI PUNTEGGI.....	37
19. COMMISSIONE GIUDICATRICE	38
20. SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA	38
21. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.....	39
22. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE	39
23. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE	40
24. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO.....	40
25. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	42
26. CODICE DI COMPORTAMENTO	42
27. ACCESSO AGLI ATTI	43
28. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	43
29. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	43
29.1 FONTE DEI DATI PERSONALI	43
29.2 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA.....	44
29.3 MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI	44
29.4 FACOLTATIVITÀ DEL CONFERIMENTO DEI DATI.....	44
29.5 CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA IN QUALITÀ DI RESPONSABILI O INCARICATI	44
29.6. TRASFERIMENTO DATI	45
29.7 DIRITTI DELL'INTERESSATO	45
29.8 TITOLARE E RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO	45
29.9 DIRITTO DI RECLAMO.....	46
29.10 RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DATI.....	46



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

DISCIPLINARE DI GARA

PROCEDURA TELEMATICA APERTA PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER E SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTELA DI ACQUEDOTTO LUCANO S.p.A

PREMESSE

Con Determinazione Dirigenziale n. 20BC.2024/D.00154 del 04/10/2023, la Stazione Unica Appaltante della Regione Basilicata (di seguito SUA-RB) – Ufficio appalti di servizi e forniture (PEC ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it) ha deciso di affidare la “gestione del servizio di contact center e servizi di assistenza clientela di Acquedotto Lucano S.p.A.”.

Detta procedura di gara viene espletata in qualità di Stazione Unica Appaltante per conto di Acquedotto Lucano S.p.A. (di seguito Committente), con sede in Via P. Grippo - 85100 Potenza, che con propria Determinazione dell'Amministratore Unico n. 48 del 23/07/2024 ha approvato la documentazione tecnica ed ha confermato la propria volontà di procedere, ai sensi dell'art. 17 comma 1 del D. Lgs. 36/2023, all'affidamento della gestione del servizio di contact center e servizi di assistenza alla propria e ha demandato alla Stazione Unica Appaltante della Regione Basilicata l'indizione della gara, da espletarsi mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del d.lgs. 36/2023 (di seguito: Codice), da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, di cui all'art. 108, comma 1 del Codice.

Con la citata Determinazione a contrarre è stata assicurata la copertura finanziaria dell'importo complessivo di Progetto, pari ad € 2.460.170,05 a valere su fondi propri a carico della tariffa del Servizio Idrico Integrato.

La presente procedura aperta è interamente svolta tramite la piattaforma telematica accessibile all'indirizzo <https://www.sua-rb.it/PortaleAppalti/it/procedure/codice/G00450>.

L'affidamento avviene mediante procedura aperta con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo ai sensi dell'art. 108, comma 1 del D. Lgs. 36/2023 (di seguito: Codice).

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

Il luogo di svolgimento del servizio è la regione Basilicata – codice NUTS ITF5.

CIG B370EF8AE6

Il Responsabile unico del progetto è il dott. Raffaele Anzalone, presso Acquedotto Lucano S.p.A., email raffaele.anzalone@acquedottolucano.it.

Il Responsabile del procedimento per la fase di affidamento (nel seguito RUP), presso la Direzione Generale della SUA-RB - Ufficio Appalti di Servizi e Forniture - è la dott.ssa Paola Santarsiero, email paola.santarsiero@regione.basilicata.it.



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

1. PIATTAFORMA TELEMATICA

1.1. LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE

L'utilizzo della Piattaforma comporta l'accettazione tacita ed incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nei documenti di gara, in particolare, del Regolamento UE n. 910/2014 (di seguito Regolamento eIDAS - electronic IDentification Authentication and Signature), del decreto legislativo n. 82/2005 recante Codice dell'amministrazione digitale (CAD) e delle Linee guida dell'AGID, nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite le comunicazioni sulla Piattaforma.

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

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

difetti di funzionamento delle apparecchiature e dei sistemi di collegamento e programmi impiegati dal singolo operatore economico per il collegamento alla Piattaforma;

utilizzo della Piattaforma da parte dell'operatore economico in maniera non conforme al Disciplinare e a quanto previsto nei documenti denominati "Manuale per la registrazione operatore economico al portale SUA-RB Procurement" e "Guida alla presentazione delle offerte telematiche tramite il portale SUA-RB Procurement".

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

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

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

Il sistema operativo della Piattaforma è sincronizzato sulla scala di tempo nazionale di cui al decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 30 novembre 1993, n. 591, tramite protocollo NTP o standard superiore.

Le istruzioni per la registrazione alla Piattaforma sono riportate nel "Manuale per la registrazione operatore economico al portale SUA-RB Procurement", mentre quelle per la presentazione delle offerte sono contenute nella "Guida alla presentazione delle offerte telematiche tramite il portale SUA-RB Procurement".

Entrambi i Manuali sono disponibili nella Sezione "Istruzioni e manuali" del portale, a cui è possibile accedere anche attraverso il seguente link: <https://www.sua-rb.it/PortaleAppalti/it/manuali.wp>.

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

La Piattaforma è accessibile in qualsiasi orario dalla data di pubblicazione del bando alla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte.



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

1.2. DOTAZIONI TECNICHE

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, ogni operatore economico deve dotarsi, a propria cura, spesa e responsabilità della strumentazione tecnica ed informatica conforme a quella indicata nel presente disciplinare e nei documenti *“Manuale per la registrazione operatore economico al portale SUA-RB Procurement”* e *“Guida alla presentazione delle offerte telematiche tramite il portale SUA-RB Procurement”* che disciplinano il funzionamento e l'utilizzo della Piattaforma.

In ogni caso è indispensabile:

- a) disporre almeno di un personal computer conforme agli standard aggiornati di mercato, con connessione internet e dotato di un comune browser idoneo ad operare in modo corretto sulla Piattaforma;
- b) disporre di un sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) di cui all'articolo 64 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o di altri mezzi di identificazione elettronica per il riconoscimento reciproco transfrontaliero ai sensi del Regolamento eIDAS;
- c) avere un domicilio digitale presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6-ter del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o, per l'operatore economico transfrontaliero, un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS;
- d) avere da parte del legale rappresentante dell'operatore economico (o da persona munita di idonei poteri di firma) un certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da:
 - un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (previsto dall'articolo 29 del decreto legislativo n. 82/05);
 - un certificatore operante in base a una licenza o autorizzazione rilasciata da uno Stato membro dell'Unione europea e in possesso dei requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14;
 - un certificatore stabilito in uno Stato non facente parte dell'Unione europea quando ricorre una delle seguenti condizioni:
 - i. il certificatore possiede i requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14 ed è qualificato in uno stato membro;
 - ii. il certificato qualificato è garantito da un certificatore stabilito nell'Unione Europea, in possesso dei requisiti di cui al regolamento n. 910/14;
 - iii. il certificato qualificato, o il certificatore, è riconosciuto in forza di un accordo bilaterale o multilaterale tra l'Unione Europea e paesi terzi o organizzazioni internazionali.

1.3. IDENTIFICAZIONE

Per poter presentare offerta è necessario accedere alla Piattaforma.

L'accesso è gratuito ed è consentito a seguito dell'identificazione dell'operatore economico.

L'identificazione avviene o mediante il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) o attraverso gli altri mezzi di identificazione elettronica per il riconoscimento reciproco transfrontaliero ai sensi del Regolamento eIDAS.

Una volta completata la procedura di identificazione, ad ogni operatore economico identificato viene attribuito un profilo da utilizzare nella procedura di gara.



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

Gli operatori economici possono richiedere assistenza tecnica in fase di registrazione e/o di presentazione dell'offerta telematica, attraverso il modulo web integrato nella piattaforma alla Sezione di assistenza operatori economici (Help Desk Operatore Economico).

È possibile richiedere assistenza anche ai seguenti riferimenti: Telefono Call Center: +39 0422 26 7755 Email: service.appalti@maggioli.it

Si sottolinea che i **servizi di assistenza** operatori economici sono assicurati **sino a 48 ore prima** dei termini per la presentazione delle offerte nei giorni e negli orari in cui il servizio di Help Desk è disponibile (da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30), diversamente non può essere garantita la risoluzione dell'intervento in tempo utile. L'Help Desk non è titolato a fornire certificazioni sulla validità o correttezza delle operazioni, su chiarimenti o aspetti concernenti le procedure o la documentazione di gara o in genere della procedura telematica.

2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

2.1. DOCUMENTI DI GARA

La documentazione di gara comprende:

- a) Progetto del servizio comprendente i seguenti elaborati:
 - Relazione tecnica;
 - Allegato 1 relazione – Benchmark;
 - Allegato 2 relazione – Calcolo del costo della manodopera;
 - Capitolato tecnico;
 - Allegato A Matrice Assistenza diretta;
 - Allegato B Matrice Assistenza indiretta;
 - Allegato B_1 Matrice Assistenza indiretta – Back office;
 - Allegato C Call Center Campo elenco chiamate pervenute;
 - Allegato D Pronto intervento campo elenco chiamate;
 - Allegato E Penalità;
 - Allegato F Elenco documenti appaltatore;
 - Quadro economico;
 - Schema contratto;
- b) disciplinare di gara;
- c) documento di gara unico europeo in formato .xml (D.G.U.E.);
- d) Allegato 1 - Schema di domanda di partecipazione;
- e) Allegato 2 - Patto di integrità ai sensi della deliberazione della Giunta regionale n.1347 del 11/12/2017 (B.U.R. Basilicata n. 3 del 16 gennaio 2018);

*Procedura telematica aperta per la gestione dei servizi di contact center e servizi di assistenza clientela di Acquedotto Lucano S.p.A. -
Disciplinare di gara*

CIG: B370EF8AE6
CODICE GARA: G00450



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

- f) Allegato 3 - Schema di dichiarazione impresa ausiliaria;
- g) Allegato 4 - Schema di contratto di avvalimento;
- h) Istruzioni per la registrazione al Portale SUA-RB Procurement, riportate nella *“Guida alla registrazione degli operatori economici al portale SUA-RB Procurement”* e istruzioni per la presentazione delle offerte, riportate nella *“Guida alla presentazione delle offerte telematiche tramite il portale SUA-RB Procurement”*;

La documentazione di gara di cui ai punti da a) a g) è accessibile gratuitamente, per via elettronica, sul profilo della Stazione Unica Appaltante SUA-RB alla seguente pagina: <https://www.sua-rb.it/PortaleAppalti/it/procedure/codice/G00450>.

La documentazione di cui al punto h), è disponibile nella Sezione “Istruzioni e manuali” del portale, a cui è possibile accedere anche attraverso il seguente link: <https://www.sua-rb.it/PortaleAppalti/it/manuali.wp>.

Il “Profilo del Committente della Stazione Unica Appaltante SUA-RB” è altresì accessibile dalla sezione “Amministrazione trasparente” / “Bandi di gara e contratti” / “Atti delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori distintamente per ogni procedura”.

2.2. CHIARIMENTI

É possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare attraverso il Portale SUA -RB entro e non oltre il **11/11/2024** alle ore **12:00**. Non saranno prese in considerazione le richieste di chiarimenti pervenute oltre tale termine.

L’operatore economico, dopo aver effettuato l’accesso tramite SPID, secondo le modalità specificate nella Guida alla registrazione degli operatori economici al Portale SUA-RB Procurement, individua la presente procedura attraverso la voce Bandi di gara, nell’area personale. Nella sezione “Comunicazioni riservate al concorrente” l’operatore economico inserisce il quesito attraverso la funzione “Invia una nuova comunicazione”, accludendo gli eventuali allegati, e invia la comunicazione. Ai fini della corretta trasmissione del quesito l’operatore economico prende visione del paragrafo III della Guida; il buon esito dell’invio della comunicazione è notificato tramite e-mail. Le richieste di chiarimenti e le relative risposte sono formulate esclusivamente in lingua italiana.

Le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile verranno fornite entro il **18/11/2024**, mediante pubblicazione in forma anonima all’indirizzo internet <https://www.sua-rb.it/PortaleAppalti/it/procedure/codice/G00450>.

La Piattaforma invia automaticamente agli operatori economici una segnalazione di avviso.

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

2.3. COMUNICAZIONI

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



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

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

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

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

3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI

L'appalto è costituito da un unico lotto in quanto si tratta di un servizio omogeneo da gestirsi in maniera integrata poiché richiede un governo univoco delle attività previste.

Tabella 1

n.	Descrizione servizi	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
1	Assistenza indiretta clienti - Gestione Servizio Guasti 800992293	79511000-9	P	€ 302.100,00
2	Assistenza indiretta clienti - Gestione Servizio commerciale 800992292	79511000-9	P	€ 1.087.500,00
3	Assistenza indiretta clienti - Attività di secondo livello	79342320-2	S	€ 67.500,00
4	Assistenza diretta clienti - Front office	79342320-2	S	€ 441.558,00
A) Importo a base di gara				€ 1.898.658,00
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso				€ 0,00
A) + B) Importo complessivo				€ 1.898.658,00

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 1.526.352,90 come specificato nell'allegato alla Relazione tecnica denominato "Allegato 2 relazione - calcolo del costo della manodopera" e riferiti ai servizi oggetto dell'appalto.



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

I costi della manodopera non sono soggetti al ribasso.

Il contratto collettivo applicato è "Aziende di Call Center" (Codice identificativo CNEL H687).

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze, essendo attività prettamente amministrative, è pari a € 0,00.

L'importo complessivo è al netto di Iva.

L'appalto è finanziato con fondi a carico della tariffa del Servizio Idrico Integrato.

3.1. DURATA

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 36 mesi, decorrenti dalla data di consegna del servizio.

3.2. REVISIONE PREZZI

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza gli indici (elaborati dall'ISTAT) dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie.

3.3. MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE

Opzione di proroga del contratto: la stazione appaltante si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a ulteriori 36 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto. L'importo stimato di tale opzione è pari a € 1.898.658,00, al netto di Iva. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto.

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

Il **valore globale stimato** dell'appalto è pari ad € 3.797.316,00, al netto di Iva:

Tabella 1

Importo complessivo (A+B)	€ 1.898.658,00
Importo per l'opzione di proroga	€ 1.898.658,00
Valore globale stimato	€ 3.797.316,00



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

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

L'esecuzione del contratto è riservata a operatori economici, cooperative sociali o loro consorzi che nell'ambito di programmi di lavoro protetto occupano almeno il trenta per cento di lavoratori con disabilità o svantaggiati.

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

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

I consorzi di cui agli articoli 65, comma 2 del Codice che intendono eseguire le prestazioni tramite i propri consorziati sono tenuti ad indicare per quali consorziati il consorzio concorre.

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

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

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

Nel caso venga accertato quanto sopra, si provvede ad informare gli operatori economici coinvolti i quali possono, entro 10 giorni, dimostrare che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali.

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

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

*Procedura telematica aperta per la gestione dei servizi di contact center e servizi di assistenza clientela di Acquedotto Lucano S.p.A. -
Disciplinare di gara*

CIG: B370EF8AE6
CODICE GARA: G00450



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

- c) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza ovvero sia sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione, l'aggregazione di retisti partecipa nella forma del raggruppamento costituito o costituendo, con applicazione integrale delle relative regole.

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

Ad un raggruppamento temporaneo può partecipare anche un consorzio di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c), d).

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

5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE

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

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

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

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

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

Self cleaning

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

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

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



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

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

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

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

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

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

Altre cause di esclusione

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

La mancata accettazione delle clausole contenute nel patto di integrità di cui all'Allegato 2 e il mancato rispetto dello stesso costituiscono causa di esclusione dalla gara, ai sensi dell'articolo 83-bis del decreto legislativo n. 159/2011.

6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA

I concorrenti devono possedere, a pena di esclusione, i requisiti previsti nei commi seguenti.

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

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

6.1. REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

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

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



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

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

6.2. REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

a) Fatturato globale maturato nel triennio precedente almeno pari € 1.000.000,00 IVA esclusa.

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

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

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

6.3. REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

a) Esecuzione negli ultimi tre anni di almeno n. 1 servizio analogo a quello oggetto dell'appalto (servizi di "call center" e/o "gestione di servizi alla clientela").

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

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

6.4. INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE

I soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettera e), f) g) e h) del Codice devono possedere i requisiti di ordine speciale nei termini di seguito indicati.



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

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

Requisiti di idoneità professionale

- a) Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane di cui di cui al punto 6.1 deve essere posseduto:
- da ciascun componente del raggruppamento/consorzio/GEIE anche da costituire, nonché dal GEIE medesimo;
 - da ciascun componente dell'aggregazione di rete nonché dall'organo comune nel caso in cui questi abbia soggettività giuridica.

Requisiti di capacità economico finanziaria

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

Requisiti di capacità tecnico-professionale

- a) Il requisito dei servizi analoghi di cui al precedente punto 6.3 richiesto in relazione alle prestazioni analoghe a quelle oggetto dell'appalto (servizi di "call center" e/o "gestione di servizi alla clientela").

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

6.5. INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI CONSORZI DI COOPERATIVE, CONSORZI DI IMPRESE ARTIGIANE, CONSORZI STABILI

Requisiti di idoneità professionale

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

Requisiti di capacità economico finanziaria e tecnico-professionale

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

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

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

*Procedura telematica aperta per la gestione dei servizi di contact center e servizi di assistenza clientela di Acquedotto Lucano S.p.A. -
Disciplinare di gara*

CIG: B370EF8AE6
CODICE GARA: G00450



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

7. AVVALIMENTO

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

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

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

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

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

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

L'ausiliario deve:

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

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

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

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

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



REGIONE BASILICATA

**DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE**



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

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

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

8. SUBAPPALTO

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

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

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

9. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE

L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore) di cui al punto 3, oppure di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subappalto.

Ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato nel contratto, assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo le stesse tutele del CCNL indicato al punto 3.

L'elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente uscente per l'esecuzione del contratto sono riportati nella tabella del personale in salvaguardia inserita nella Relazione Tecnica e contiene il numero degli addetti con indicazione dei lavoratori svantaggiati ai sensi della legge n. 381/91, qualifica, livelli anzianità, sede di lavoro, monte ore, etc.



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

10. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari a 2% e precisamente di importo pari ad € 75.946,32. Si applicano le riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice.

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

La cauzione è costituita mediante accredito, con bonifico o con altri strumenti e canali di pagamento elettronici, presso il conto intestato a Regione Basilicata - codice IBAN: IT79Q0542404297000011700994, indicando quale causale "Deposito cauzionale gara CIG B370EF8AE6";

La fideiussione può essere rilasciata:

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

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

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

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

http://www.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp

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

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

La fideiussione deve:

- a) contenere espressa menzione dell'oggetto del contratto di appalto e del soggetto garantito (stazione appaltante);
- b) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2 lettere b), c), d) del Codice, al solo consorzio;
- c) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 16 settembre 2022 n. 193;
- d) avere validità per 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta;



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

e) prevedere espressamente:

1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'articolo 1944 del Codice civile;
 2. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'articolo 1957, secondo comma, del Codice civile;
 3. l'operatività della stessa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.
- g) essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'articolo 106, comma 5 del Codice, su richiesta della stazione appaltante per ulteriori 90 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

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

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

- a. Riduzione del 30% in caso di possesso della certificazione di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000. In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione si ottiene:
- per i soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettere e), f), g), h) del Codice solo se tutti soggetti che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della certificazione;
 - per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c), d) del Codice, se il Consorzio ha dichiarato in fase di offerta che intende eseguire con risorse proprie, solo se il Consorzio possiede la predetta certificazione; se il Consorzio ha indicato in fase di offerta che intende assegnare parte delle prestazioni a una o più consorziate individuate nell'offerta, solo se sia il Consorzio sia la consorziata designata posseggono la predetta certificazione, o in alternativa, se il solo Consorzio possiede la predetta certificazione e l'ambito di certificazione del suo sistema gestionale include la verifica che l'erogazione della prestazione da parte della consorziata rispetti gli standard fissati dalla certificazione.
- b. Riduzione del 50% in caso di partecipazione di micro, piccole e medie imprese e di raggruppamenti di operatori economici o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da micro, piccole e medie imprese. Tale riduzione non è cumulabile con quella indicata alla lett. a).
- c. Riduzione del 20% per il possesso di una o più delle seguenti certificazioni o marchi:
- UNI/PdR 125;
 - UNI-EN ISO 18295-1;

Tale riduzione è cumulabile con quelle indicate alle lett. a) e b). In caso di partecipazione in forma associata la riduzione si ottiene:

- per i soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettere e), f), g), h) del Codice se uno dei soggetti che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o una delle imprese retiste che partecipano alla gara sia in possesso della certificazione;
- per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c), d) del Codice se il consorzio o una delle consorziate sia in possesso della certificazione;

*Procedura telematica aperta per la gestione dei servizi di contact center e servizi di assistenza clientela di Acquedotto Lucano S.p.A. -
Disciplinare di gara*

CIG: B370EF8AE6
CODICE GARA: G00450



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

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

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

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

11. SOPRALLUOGO

Non è previsto sopralluogo.

12. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC

I concorrenti effettuano il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per un importo pari a € 165,00 secondo le modalità di cui alla delibera ANAC n. 610 del 19/12/2023 pubblicata al seguente <https://www.anticorruzione.it/-/gestione-contributi-gara>. Il pagamento del contributo è condizione di ammissibilità dell'offerta. Il pagamento è verificato mediante il FVOE. In caso di esito negativo della verifica, è attivata la procedura di soccorso istruttorio. In caso di mancata regolarizzazione nel termine assegnato, l'offerta è dichiarata inammissibile.

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

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

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

L'offerta e la documentazione relativa alla procedura devono essere presentate esclusivamente attraverso la Piattaforma. Non sono considerate valide le offerte presentate attraverso modalità diverse da quelle previste nel presente disciplinare. L'offerta e la documentazione deve essere sottoscritta con firma digitale o altra firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata.

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

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



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

L'offerta deve pervenire entro e non oltre le ore **12:00** del **25/11/2024** a pena di irricevibilità. La Piattaforma non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione dell'offerta.

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

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

Qualora si verifichi un mancato funzionamento o un malfunzionamento della Piattaforma si applica quanto previsto al punto 1.1.

Ogni operatore economico per la presentazione dell'offerta ha a disposizione una capacità pari alla dimensione massima di 50 Mb per ciascuna busta (amministrativa, tecnica ed economica) e alla dimensione massima di 15 Mb per singolo file.

12.1 REGOLE PER LA PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Ferme restando le indicazioni tecniche riportate al capitolo e nel documento denominato *"Guida alla presentazione delle offerte telematiche tramite il Portale SUA-RB Procurement"* disponibile nella Sezione *"Istruzioni e Manuali"* della Piattaforma, di seguito sono indicate le modalità di caricamento dell'offerta nella Piattaforma.

L'**"OFFERTA"** è composta da:

- A – **Documentazione amministrativa;**
- B – **Offerta tecnica;**
- C – **Offerta economica.**

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

Si precisa inoltre che:

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

Al momento della ricezione delle offerte, ciascun concorrente riceve notifica del corretto recepimento della documentazione inviata mediante notifica a mezzo mail, con evidenza della data ed ora registrata al momento della conferma.

La Piattaforma consente al concorrente di visualizzare l'avvenuta trasmissione della domanda.

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



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

Le dichiarazioni richieste sono redatte sui modelli predisposti e messi a disposizione nella Piattaforma all'indirizzo:
<https://www.sua-rb.it/PortaleAppalti/it/procedure/codice/G00450>.

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana.

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

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

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

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

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

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

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

14. SOCCORSO ISTRUTTORIO

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

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

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio ed è causa di esclusione dalla procedura di gara;
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità della domanda, sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;



REGIONE BASILICATA

**DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE**



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

- la mancata produzione del contratto di avvalimento, della garanzia provvisoria, del mandato collettivo speciale o dell'impegno a conferire mandato collettivo può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati documenti sono preesistenti e comprovabili con data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- il difetto di sottoscrizione della domanda di partecipazione, delle dichiarazioni richieste e dell'offerta è sanabile;
- non è sanabile mediante soccorso istruttorio l'omessa indicazione, delle modalità con le quali l'operatore intende assicurare, in caso di aggiudicazione del contratto, il rispetto delle condizioni di partecipazione e di esecuzione di cui all'articolo 9 del presente bando.

Ai fini del soccorso istruttorio è assegnato al concorrente un termine non inferiore a cinque e non superiore a dieci giorni affinché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicando il contenuto e i soggetti che le devono rendere nonché la sezione della Piattaforma dove deve essere inserita la documentazione richiesta. In caso di inutile decorso del termine, la stazione appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla procedura.

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

La stazione appaltante può sempre chiedere chiarimenti sui contenuti dell'offerta tecnica e dell'offerta economica e su ogni loro allegato. L'operatore economico è tenuto a fornire risposta nel termine di 7 giorni. I chiarimenti resi dall'operatore economico non possono modificare il contenuto dell'offerta.

15. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'operatore economico utilizza la Piattaforma di e-procurement della SUA-RB al link <https://www.sua-rb.it/PortaleAppalti/it/procedure/codice/G00450> per compilare o allegare la seguente documentazione:

- 1) domanda di partecipazione (Allegato 1);
- 2) DGUE;
- 3) eventuale procura;
- 4) garanzia provvisoria;
- 5) certificazioni ex art. 106, comma 8 del Codice (ai fini della riduzione dell'importo della garanzia);
- 6) Patto di integrità sottoscritto digitalmente (Allegato 2);
- 7) documentazione in caso di avvalimento di cui al punto 15.5;
- 8) documentazione per i soggetti associati di cui al punto 15.6.

15.1. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA

La domanda di partecipazione è redatta secondo il modello di cui all'allegato n. 1.



REGIONE BASILICATA

**DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE**



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nella domanda di partecipazione il concorrente dichiara:

- i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'articolo 94, comma 3, del Codice, ivi incluso l'amministratore di fatto, ove presente, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;
- di non partecipare alla medesima gara contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale consorziato esecutore di un consorzio; in forma singola e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta). Se l'operatore economico dichiara di partecipare in più di una forma, allega la documentazione che dimostra



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali

- di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
- di applicare il CCNL indicato dalla stazione appaltante o altro CCNL equivalente, con l'indicazione del relativo codice alfanumerico unico di cui all'articolo 16 quater del decreto legge 76/20;
- di garantire, secondo quanto indicato all'articolo 9, la stabilità occupazionale del personale impiegato;
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante Regione Appaltante reperibile al seguente link https://www.regione.basilicata.it/codice_di_comportamento e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;
- di accettare il patto di integrità di cui alla D.G.R. 1347 del 11/12/2017 e pubblicato sul B.U.R. di Basilicata n. 3 del 16.01.2018 (Allegato 2 alla documentazione di gara);
- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, l'impegno ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 633/72 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, il domicilio fiscale ..., il codice fiscale ..., la partita IVA ..., l'indirizzo di posta elettronica certificata o strumento analogo negli altri Stati Membri, ai fini delle comunicazioni di cui all'articolo 90 del Codice;
- di aver preso visione e di accettare il trattamento dei dati personali di cui al punto 299.

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

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



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

qualifica di mandatario, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuno dei retisti che partecipa alla gara.

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

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

La domanda di partecipazione deve essere presentata nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 642/72 in ordine all'assolvimento dell'imposta di bollo. Il pagamento della suddetta imposta del valore di € 16,00 viene effettuato tramite F24, bollo virtuale previa autorizzazione rilasciata dall'Agenzia delle Entrate o tramite il servizio @e.bollo dell'Agenzia delle Entrate o per gli operatori economici esteri tramite il pagamento del tributo con bonifico utilizzando il codice Iban IT07Y0100003245348008120501 e specificando nella causale la propria denominazione, codice fiscale (se presente) e gli estremi dell'atto a cui si riferisce il pagamento. A comprova del pagamento, il concorrente allega la ricevuta di pagamento elettronico ovvero del bonifico bancario.

In alternativa il concorrente può acquistare la marca da bollo da euro 16,00 ed inserire il suo numero seriale all'interno della dichiarazione contenuta nell'istanza telematica e allegare, obbligatoriamente copia del contrassegno in formato.pdf. Il concorrente si assume ogni responsabilità in caso di utilizzo plurimo dei contrassegni.

15.2. DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO

Il concorrente compila il Documento di gara unico europeo disponibile in formato .xml sulla Piattaforma.

Presenta, inoltre, il Documento di gara unico europeo in formato .xml per ciascuna ausiliaria, compilato per le parti relative ai requisiti oggetto di avvalimento, dal quale risulti il possesso dei requisiti di cui al capitolo 6.

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

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

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

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

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



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

- tutti gli altri comportamenti di cui all'articolo 98 del Codice, commessi nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara.

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

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

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

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

Il Documento di gara unico europeo in formato .xml 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.

15.3. PATTO DI INTEGRITÀ

Il concorrente allega il patto di integrità di cui all'allegato 2, sottoscritto digitalmente, del quale si è impegnato a rispettare integralmente i contenuti con la dichiarazione di cui al precedente punto 15.1.

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

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

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



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

15.5. DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO

L'impresa ausiliaria rende le dichiarazioni sul possesso dei requisiti di ordine generale mediante compilazione dell'apposita sezione del DGUE.

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega:

- 1) la dichiarazione di avvalimento (Allegato 3);
- 2) il contratto di avvalimento (Allegato 4);

Nel caso di avvalimento finalizzato al miglioramento dell'offerta, il contratto di avvalimento è presentato nell'offerta tecnica.

15.6. DOCUMENTAZIONE ULTERIORE PER I SOGGETTI ASSOCIATI

Per i raggruppamenti temporanei già costituiti

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

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

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

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

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

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

- copia del contratto di rete, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete.
- dichiarazione che indichi per quali imprese la rete concorre;
- dichiarazione sottoscritta con firma digitale delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

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

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

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

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

16. OFFERTA TECNICA

L'operatore economico inserisce la documentazione relativa all'offerta tecnica nella Piattaforma secondo le modalità indicate nella *"Guida alla presentazione delle offerte telematiche tramite il Portale SUA-RB Procurement"*, a pena di inammissibilità dell'offerta. L'offerta è firmata secondo le modalità previste al precedente punto 15.1 e deve contenere, a pena di esclusione, i seguenti documenti:

- a) **relazione tecnica dei servizi offerti** (in formato pdf);

La Relazione dovrà illustrare il progetto tecnico di svolgimento del servizio in tutti i suoi aspetti, con specifico riferimento a ciascuno dei criteri e sub-criteri di valutazione indicati al successivo punto **18.1** e a quanto previsto dal Capitolato. Dovrà inoltre essere composta da non più di 80 (ottanta) pagine formato A4 (equivalenti a 35 fogli fronte/retro), al netto dell'indice e del frontespizio, numerate progressivamente.



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

In particolare la relazione dovrà essere suddivisa in paragrafi, corrispondenti ai sub- criteri di valutazione, come segue:

- con riferimento al **criterio 1 “Profilo dell’offerente e qualità della soluzione proposta”**:
 - **sub-criterio 1.1:** dovranno essere descritti il profilo societario, il sistema dei ruoli, i servizi offerti e le esperienze pregresse, nonché l’articolazione della struttura organizzativa;
 - **sub-criterio 1.2:** dovranno essere descritti il progetto e le modalità di pianificazione e conduzione delle attività oggetto dell’appalto, l’organizzazione del team di lavoro, la gestione della flessibilità e dell’espletamento del servizio, delle modalità organizzative per la gestione della continuità e delle performance del servizio anche nei casi di picchi di traffico e di emergenze che si possono verificare, nonché gli strumenti di gestione che il concorrente si impegna ad adottare per il governo delle attività inerenti i servizi e nella gestione dei rapporti con l’Amministrazione;
 - **sub-criterio 1.3:** dovranno essere descritte le professionalità impiegate, con particolare riferimento alla qualità e alle caratteristiche tecnico-professionali del personale individuato per le attività oggetto dell’appalto proposto in rapporto ai servizi e ai requisiti richiesti dal Capitolato Tecnico. Tale criterio sarà valutato sulla base dei **CV** allegati all’offerta tecnica;
 - **sub-criterio 1.4:** dovrà essere illustrato il progetto di formazione e aggiornamento del personale nel quale devono essere riportate le modalità organizzative e tecniche atte a garantire un costante sviluppo delle competenze, necessarie all’erogazione dei servizi oggetto dell’appalto, di tutte le figure professionali coinvolte;
 - **sub-criterio 1.5:** dovrà essere descritto il progetto di assorbimento del personale in salvaguardia, atto a illustrare le concrete modalità di attuazione della clausola sociale di cui al punto 9 del Disciplinare di gara;
- con riferimento al **criterio 2 “Descrizione tecnico funzionale del servizio proposto”**:
 - **sub-criterio 2.1:** dovrà essere fatta una descrizione della sede operativa predisposta per il servizio, della località in cui insiste, della logistica, dell’architettura di rete dati/elettrica e dei servizi e infrastrutture, compreso hardware, disponibili;
- con riferimento al **criterio 3 “Piano delle attività di monitoraggio”**:
 - **sub-criterio 3.1:** dovrà essere descritto il piano delle attività di monitoraggio qualitativo, quantitativo e gestionale, per il raggiungimento dei livelli di servizio indicati; dovranno, inoltre, essere descritte le modalità di predisposizione della strumentazione di monitoraggio a disposizione di Acquedotto Lucano e della reportistica sia analitica che operativa e di quella prevista dall’ARERA;
- con riferimento al **criterio 4 “Caratteristiche del fornitore”**:
 - **sub-criterio 4.1:** dovranno essere descritte le esperienze pregresse in servizi analoghi a quelli oggetto della gara, indicando oggetto, committente e durata (specificando data di inizio e fine del contratto);



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

- **sub-criterio 4.2:** dovrà essere allegata copia della certificazione ISO 18295-1:2017 (Certificazione dei centri di contatto) rilasciata da ente accreditato;
- **sub-criterio 4.3:** dovrà essere allegata copia della certificazione UNI/PDR 125:2022 (Certificazione della parità di genere) rilasciata da ente accreditato;
- con riferimento al **criterio 5 “Proposta migliorativa”:**
 - **sub-criterio 5.1:** dovrà essere presentata eventuale proposta migliorativa, descrivendo le soluzioni migliorative e innovative proposte al fine di incrementare il livello qualitativo dei servizi, sia per l’Amministrazione che per gli utenti, incluso l’utilizzo efficace di tecnologie e strumenti a supporto;
- b) **curriculum vitae** delle professionalità che saranno impiegate nell’esecuzione dell’appalto;
- c) **idonea documentazione comprovante la prestazione dei servizi analoghi a quelli oggetto della gara**, conclusi o in corso, di cui al sub-criterio 4.1;
- d) in caso di avvalimento premiale, **contratto di avvalimento**.

L’offerta tecnica deve rispettare, pena l’esclusione dalla procedura di gara, le caratteristiche minime stabilite nei documenti di gara, nel rispetto del principio di equivalenza.

L’operatore economico che adotta un CCNL diverso da quello indicato all’articolo 3 inserisce la dichiarazione di equivalenze delle tutele e l’eventuale documentazione probatoria sulla equivalenza del proprio CCNL nella sezione della piattaforma relativa all’offerta tecnica.

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

17. OFFERTA ECONOMICA

L’operatore economico inserisce la documentazione economica, nella Piattaforma secondo le modalità riportate nella *“Guida alla presentazione delle offerte telematiche tramite il Portale SUA-RB Procurement”*, e al punto 12 del presente disciplinare recante *“Modalità di presentazione dell’offerta”*, a pena di inammissibilità dell’offerta. L’offerta economica firmata secondo le modalità di cui al precedente articolo 15.1, deve indicare, a pena di esclusione, i seguenti elementi:

- a) il ribasso percentuale sull’importo a base d’asta, al netto di Iva, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze mediante la compilazione della maschera di inserimento dati predisposta in automatico dalla piattaforma telematica.

Verranno prese in considerazione fino a 3 (tre) cifre decimali;

- b) la stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro;
c) la stima dei costi della manodopera.

Ai sensi dell'articolo 41 comma 14 del Codice i costi della manodopera indicati al punto 3 del presente disciplinare non sono ribassabili. Resta la possibilità per l'operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo dell'importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale o da sgravi contributivi che non comportano penalizzazioni per la manodopera.

Sono inammissibili le offerte economiche che superino l'importo a base d'asta. Sono inammissibili le offerte economiche che superino l'importo a base d'asta o che non siano formulate nel rispetto dei prezzi di riferimento indicati al punto 3 del presente disciplinare.

18. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

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

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

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

18.1. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

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

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

Nella colonna identificata con la lettera Q vengono indicati i "Punteggi quantitativi", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito mediante applicazione di una formula matematica.

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

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

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX		SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX
-----------	-------------------------------	------------------	--	-----------------------------------	--------------------	--------------------	--------------------



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

1	Profilo dell'offerente e qualità della soluzione proposta	37	1.1	Profilo dell'offerente. <i>(Profilo societario, sistema dei ruoli, servizi offerti e esperienze pregresse, articolazione della struttura organizzativa.)</i>	8	-	-
			1.2	Qualità della soluzione tecnico-organizzativa proposta al fine di garantire l'erogazione dei servizi previsti. <i>(Descrizione del progetto e delle modalità di pianificazione e conduzione delle attività oggetto dell'appalto, organizzazione del team di lavoro, gestione della flessibilità e dell'espletamento del servizio, delle modalità organizzative per la gestione della continuità e delle performance del servizio anche nei casi di picchi di traffico e di emergenze che si possono verificare, strumenti di gestione che il concorrente si impegna ad adottare per il governo delle attività inerenti i servizi e nella gestione dei rapporti con l'Amministrazione).</i>	10	-	-
			1.3	Descrizione delle professionalità impiegate. <i>(Qualità e caratteristiche tecnico-professionali del personale individuato per le attività oggetto dell'appalto proposto in rapporto ai servizi e ai requisiti richiesti dal Capitolato Tecnico. Tale criterio sarà valutato sulla base dei CV allegati all'offerta tecnica.).</i>	10	-	-
			1.4	Descrizione del progetto formativo e delle metodologie adottate.	5	-	-

Procedura telematica aperta per la gestione dei servizi di contact center e servizi di assistenza clientela di Acquedotto Lucano S.p.A. -
Disciplinare di gara

CIG: B370EF8AE6
CODICE GARA: G00450



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

				(Progetto di formazione e aggiornamento del personale nel quale devono essere riportate le modalità organizzative e tecniche atte a garantire un costante sviluppo delle competenze, necessarie all'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, di tutte le figure professionali coinvolte).			
			1.5	Progetto di assorbimento del personale in salvaguardia. (Qualità del progetto di assorbimento del personale in salvaguardia, atto a illustrare le concrete modalità di attuazione della clausola sociale di cui al punto 9 del Disciplinare di gara).	4	-	-
2	Descrizione tecnico funzionale del servizio proposto	5	2.1	Descrizione tecnico-funzionale del servizio proposto. (Descrizione della sede operativa predisposta per il servizio, della località in cui insiste, della logistica, dell'architettura di rete dati/elettrica e dei servizi e infrastrutture, compreso hardware, disponibili).	5	-	-
3	Piano delle attività di monitoraggio	8	3.1	Attività di monitoraggio. (Descrizione del piano delle attività di monitoraggio qualitativo, quantitativo e gestionale, per il raggiungimento dei livelli di servizio indicati; descrizione delle modalità di predisposizione della strumentazione di monitoraggio a disposizione di Acquedotto Lucano e della reportistica sia analitica che operativa e di quella prevista dall'ARERA).	8	-	-



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

4	Caratteristiche del fornitore	12	4.1	Esperienze pregresse in servizi analoghi a quelli oggetto della gara. Verrà assegnato un punteggio per ogni esperienza pregressa, di durata almeno triennale, maturata in settori analoghi a quelli oggetto della presente gara, per aziende private o pubbliche amministrazioni, fino ad un massimo di 10 punti, secondo il seguente schema:	-	8	-
				Una esperienza			
				0 punti			
				Due esperienze			
				3 punti			
				Tre esperienze			
				6 punti			
				Quattro o più esperienze			
				8 punti			
				(Allegare idonea documentazione comprovante la prestazione del servizio concluso o in corso, con l'indicazione della data di inizio e fine del contratto).			
			4.2	Possesso della certificazione ISO 18295-1:2017 (Certificazione dei centri di contatto) rilasciata da ente accreditato. <i>(Allegare certificazione. In caso di RTI, ai fini dell'ottenimento del punteggio la certificazione dovrà essere posseduta tutti i componenti il raggruppamento).</i>	-	-	2
			4.3	Possesso della certificazione UNI/PDR 125:2022 (Certificazione della parità di genere) rilasciata da ente accreditato. <i>(Allegare certificazione. In caso di RTI, ai fini dell'ottenimento del punteggio la certificazione dovrà</i>	-	-	2
				<i>essere posseduta tutti i componenti il raggruppamento).</i>			



				<i>essere posseduta tutti i componenti il raggruppamento).</i>			
5	Proposta migliorativa	8	5.1	Servizi migliorativi offerti. (Descrizione delle soluzioni migliorative e innovative proposte al fine di incrementare il livello qualitativo dei servizi, sia per l'Amministrazione che per gli utenti, incluso l'utilizzo efficace di tecnologie e strumenti a supporto).	8	-	-
Totale		70			58	8	4

18.2. METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICAPer i punteggi di natura qualitativa

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale nella colonna "D" della tabella, è attribuito, in maniera discrezionale, un coefficiente variabile da zero a uno da parte di ciascun commissario, espresso tramite giudizio descrittivo, sintetizzato come indicato nella tabella sottostante:

Giudizio sintetico	Coefficiente
OTTIMO	1
BUONO	0,8
DISCRETO	0,6
SUFFICIENTE	0,4
MEDIOCRE	0,2
INSUFFICIENTE	0

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

Per i punteggi di natura quantitativa

All'elemento quantitativo di cui al punto 4.1 della tabella dei criteri di cui all'art. 18.1, denominato "Esperienze pregresse in servizi analoghi a quelli oggetto della gara", è attribuito un punteggio per ogni esperienza pregressa, di durata almeno triennale, maturata in settori analoghi a quelli oggetto della presente gara, per aziende private o pubbliche amministrazioni, fino ad un massimo di 10 punti, secondo lo schema riportato nella tabella stessa.

Per i punteggi di natura tabellare



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

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

Nel caso in cui un'offerta tecnica sia parziale, per la mancata presentazione d'informazioni relativamente ad uno o più elementi di valutazione, al relativo concorrente è attribuito il coefficiente "zero" in corrispondenza dell'elemento di valutazione non presentato, e lo stesso elemento non presentato non è oggetto di valutazione.

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

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la:

Formula con interpolazione lineare

$$C_i = \frac{A_i}{A_{max}}$$

dove

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo

A_i = ribasso percentuale del concorrente i-esimo

A_{max} = ribasso percentuale più conveniente

18.4. METODO DI CALCOLO DEI PUNTEGGI

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

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

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

dove

P_i = punteggio del concorrente *i-esimo*

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

P_x = punteggio criterio X

X = 1, 2, ..., n



REGIONE BASILICATA

**DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE**



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

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

Si precisa che, ai fini dell'inserimento in piattaforma dei punteggi dell'offerta tecnica, gli stessi verranno trasformati in coefficienti dividendo i punteggi per il punteggio massimo previsto per l'Offerta Tecnica, pari a 70.

In caso di arrotondamenti conseguenti all'inserimento in piattaforma dei punteggi, farà fede il punteggio attribuito dalla Commissione giudicatrice.

Tutte le operazioni di calcolo verranno espresse per decimali arrotondati per troncamento alla terza cifra decimale, con il seguente criterio di calcolo: se la quarta cifra decimale varia da 0 a 4, la cifra precedente rimane invariata; se la quarta cifra decimale varia da 5 a 9 la cifra precedente verrà maggiorata di un'unità.

19. COMMISSIONE GIUDICATRICE

La commissione giudicatrice è nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero dispari pari a n. 3 membri, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto. In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'articolo 93 comma 5 del Codice. A tal fine viene richiesta, prima del conferimento dell'incarico, apposita dichiarazione.

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

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

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

20. SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA

La prima sessione ha luogo il giorno **26/11/2024**, alle ore **10:30**.

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

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

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



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

21. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Nella prima seduta il RUP, eventualmente assistito dal seggio di gara istituito ad hoc, accede alla documentazione amministrativa di ciascun concorrente, mentre l'offerta tecnica e l'offerta economica restano, chiuse, segrete e bloccate dal sistema, e procede a:

- a) controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata;
- b) verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente disciplinare;
- c) attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente punto 14.

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

22. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

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

Il RUP, alla presenza della commissione giudicatrice, procede all'apertura ed acquisizione delle offerte tecniche presentate dai concorrenti ammessi. La commissione giudicatrice procede all'esame e valutazione delle offerte presentate dai concorrenti e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel bando e nel presente disciplinare. Gli esiti della valutazione sono registrati dalla Piattaforma.

La commissione procede alla riparametrazione dei punteggi secondo quanto indicato al punto 18.4.

La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui all'articolo 20:

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

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

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

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

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, i predetti concorrenti, su richiesta della stazione appaltante, presentano un'offerta migliorativa sul prezzo entro 7 (sette) giorni. La richiesta è effettuata secondo le modalità previste al punto 2.3. È collocato primo in graduatoria il concorrente che ha presentato la migliore offerta. Ove permanga l'ex aequo la commissione procede mediante sorteggio ad individuare il concorrente che verrà collocato primo nella graduatoria. La stazione appaltante comunica il giorno e l'ora del sorteggio, secondo le modalità previste al punto 2.3.



REGIONE BASILICATA

**DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE**



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui all'articolo 20 i prezzi offerti.
All'esito delle operazioni di cui sopra, la commissione, redige la graduatoria.

L'offerta è esclusa in caso di:

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

23. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

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

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

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

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

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

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

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

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

24. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

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

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



REGIONE BASILICATA

**DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE**



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il contratto, redatto sotto forma di scrittura privata, senza la partecipazione di un pubblico ufficiale, viene stipulato in modalità elettronica e sottoscritto dalle parti mediante apposizione della firma acquisita digitalmente ai sensi



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

dell'art. 24, comma 2, del D. Lgs. 7 marzo 2015 n. 82 e s.m.i., Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD).

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

25. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

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

L'affidatario deve comunicare alla stazione appaltante:

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

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

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

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

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

26. CODICE DI COMPORTAMENTO

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

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito della stazione appaltante ai seguenti link:

- [Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza](#);
- [PIAO](#).



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza di Acquedotto Lucano S.p.a. e del Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla medesima ai sensi del decreto legislativo n. 231/01, pubblicati sul sito del committente ai seguenti link:

- [Acquedotto Lucano - Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza;](#)
- [Acquedotto Lucano - Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla medesima ai sensi del decreto legislativo n. 231/01;](#)
- [Acquedotto Lucano - Codice etico.](#)

27. ACCESSO AGLI ATTI

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

28. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

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

Trova applicazione la disciplina di cui all'articolo 215 del Codice relativamente al collegio consultivo tecnico formato secondo le modalità di cui all'allegato V.2 del Codice, al fine di prevenire le controversie o consentire la rapida risoluzione delle stesse o delle dispute tecniche di ogni natura che possano insorgere nell'esecuzione del contratto. I costi sono ripartiti tra le parti.

Il collegio è costituito da n. 3 membri.

29. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss. mm e ii, del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/21 e dei relativi atti di attuazione.

In particolare, si forniscono le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali.

29.1 FONTE DEI DATI PERSONALI

La raccolta dei dati personali viene effettuata registrando i dati forniti dai concorrenti, in qualità di interessati, al momento della compilazione della modulistica per la presentazione dell'istanza per la partecipazione alla presente procedura di gara.



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

In particolare, i dati trattati per le finalità sopra specificate sono i dati anagrafici e di contatto, Codice Fiscale, Coordinate Bancarie, Atti notarili per cambi gestione e/o ragione sociale, Atti giudiziari, dati relativi a condanne penali e a reati di cui all'art. 10 Regolamento UE, limitatamente allo scopo di valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa applicabile ai fini della partecipazione alla gara e dell'aggiudicazione. Non vengono, invece, richiesti e trattati i dati rientranti nelle "categorie particolari di dati personali" (cd. "sensibili"), ai sensi, di cui all'art. 9 Regolamento UE.

29.2 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA

In relazione alle attività svolte dalla Regione Basilicata si segnala che:

- i dati forniti dai concorrenti vengono raccolti e trattati dalla Regione Basilicata, in qualità di stazione appaltante, per verificare la sussistenza dei requisiti richiesti dalla legge ai fini della partecipazione alla gara e, in particolare, ai fini della verifica delle capacità amministrative e tecnico-economiche di tali soggetti, nonché ai fini dell'aggiudicazione, in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica;
- i dati forniti dal concorrente aggiudicatario vengono acquisiti dalla Regione Basilicata anche ai fini della redazione e della stipula del Contratto, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa del contratto stesso.

Le basi giuridiche principali del trattamento sono: Il codice dei contratti pubblici (decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36) – il codice dell'Amministrazione Digitale (decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.) - Decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 e s.m.i., inerenti la documentazione antimafia - Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. "Nuove norme sul procedimento amministrativo" - Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa e s.m.i.

Tutti i dati acquisiti dalla Regione Basilicata potranno essere trattati, in forma anonima, anche per fini di studio e statistici, nel rispetto della normativa vigente, per le finalità istituzionali in relazione al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa, nonché per l'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.

29.3 MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI

In relazione alle finalità descritte, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi in conformità alle disposizioni previste dall'articolo 32 Regolamento UE.

29.4 FACOLTATIVITÀ DEL CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma in mancanza non sarà possibile adempiere alle finalità descritte al punto 29.2 ("Finalità del trattamento").

29.5 CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA IN QUALITÀ DI RESPONSABILI O INCARICATI

I dati personali forniti potranno essere conosciuti esclusivamente dai funzionari della Regione Basilicata, individuati quali autorizzati e/o Incaricati del trattamento.



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

Esclusivamente per le finalità previste al paragrafo 29.2 (Finalità del trattamento), previa designazione in qualità di autorizzati, possono venire a conoscenza dei dati personali:

- collaboratori autonomi, professionisti, consulenti, che prestino attività di consulenza o assistenza a Regione Basilicata in ordine al procedimento di gara, anche per l'eventuale tutela in giudizio, o per studi di settore o fini statistici;
- eventuali soggetti esterni, facenti parte della Commissione giudicatrice e/o di collaudo;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- l'Autorità Nazionale Anticorruzione, in osservanza a quanto previsto dalla Determinazione AVCP n. 1 del 10/01/2008.

In qualità di Responsabili esterni, previa designazione, possono trattare i dati personali Società terze fornitrici di servizi per la Regione Basilicata, garantendo il medesimo livello di protezione.

Alcuni dati personali comunicati alla Regione Basilicata, nel rispetto della normativa di cui al D. Lgs. 33/2013, sono soggetti alla pubblicità sul sito istituzionale dell'Ente. Specificatamente, ai sensi della normativa soprarichiamata, in caso di assegnazione di contributi/sovvenzioni/vantaggi economici/incarichi sono oggetto di pubblicazione:

- il nome dell'impresa o altro soggetto beneficiario ed i suoi dati fiscali;
- l'importo;
- la norma o il titolo a base dell'attribuzione;
- l'ufficio ed il funzionario o dirigente responsabile del relativo procedimento amministrativo;
- la modalità seguita per l'individuazione del beneficiario;
- il link al progetto selezionato e ogni altra informazione pervista dalle vigenti normative.

29.6. TRASFERIMENTO DATI

I dati personali sono conservati su server ubicati in Regione Basilicata, all'interno dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare i server, comunque all'interno dell'Unione Europea.

29.7 DIRITTI DELL'INTERESSATO

In quanto interessati al trattamento dati, i concorrenti potranno esercitare, nei confronti del Titolare del trattamento, i diritti di cui agli articoli 15, 16, 17, 18 del GDPR (Diritto di accesso; Diritto di rettifica; Diritto alla cancellazione; Diritto di limitazione di trattamento).

29.8 TITOLARE E RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è la Giunta Regionale, con sede in Potenza alla via Vincenzo Verrastro n. 4, CAP 85100. La Regione Basilicata ha designato quale Responsabile del trattamento, il Dirigente protempore dell'Ufficio appalti di servizi e forniture della Direzione Generale Stazione Unica Appaltante. Lo stesso è responsabile del riscontro, in caso di esercizio dei diritti sopra descritti. Al fine di semplificare le modalità di inoltrare e ridurre i tempi per il riscontro si invita a presentare le richieste, di cui al



REGIONE BASILICATA

DIREZIONE GENERALE
STAZIONE UNICA
APPALTANTE
UFFICIO APPALTI DI
SERVIZI E FORNITURE



Via Vincenzo Verrastro, 4 - 85100 Potenza
Tel. 0971 668194
ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it

precedente paragrafo, alla Regione Basilicata, Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP), per iscritto e/o per Posta Elettronica Certificata: AOO-giunta@cert.regione.basilicata.it) recandosi direttamente presso gli sportelli URP presenti sul sito istituzionale (www.regione.basilicata.it sezione URP).

29.9 DIRITTO DI RECLAMO

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti effettuato attraverso il Portale SUA-RB avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

29.10 RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DATI

Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), nominato con la Deliberazione di Giunta Regionale n. 431 del 17/05/2018, Nicola Petrizzi è raggiungibile al seguente indirizzo: Via Vincenzo Verrastro n. 6, IT-85100, Potenza (E-mail: rpdpd@regione.basilicata.it - PEC: rpdpd@cert.regione.basilicata.it).