



PROCEDURA APERTA

(ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.im.)

PER L'EVOLUZIONE DI SOLUZIONI E SERVIZI AVANZATI A SUPPORTO
DELL'AGENDA DIGITALE PER IL PERIODO 2016-2020

DISCIPLINARE DI GARA

- CUP: G39G15000260006 - Cig: 6515399557



Sommario

1. COMUNICAZIONI PRELIMINARI.....	3
2. IMPORTI A BASE D'ASTA	4
3. IMPORTI PREVISTI PER EVENTUALE RINNOVO.....	4
4. AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE	4
5. REQUISITI.....	5
6. MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA, DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE	6
7. CONTENUTO DELLA BUSTA “A – Documenti Amministrativi”.....	7
8. INTEGRAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	9
10. CONTENUTO DELLA BUSTA “B – OFFERTA TECNICA”	10
11. CONTENUTO DELLA BUSTA “C – OFFERTA ECONOMICA”	10
12. ELEMENTI DI VALUTAZIONE – PUNTEGGI – METODO DI CALCOLO.....	11
13. PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE	14
14. RICHIESTE DI CHIARIMENTI	15
15. ULTERIORI INFORMAZIONI.....	15
16. TRATTAMENTO DEI DATI.....	15
17. ALLEGATI	16



1. COMUNICAZIONI PRELIMINARI

Con Deliberazioni di Giunta Regionale n. 305 del 17/03/2015 e n. 1596 dell'1/12/2015, nonché con Determinazione Dirigenziale 20AC.2015/D.00012 del 17/12/2015 è stata indetta la gara, mediante procedura aperta, avente ad oggetto: "l'evoluzione di soluzioni e servizi avanzati a supporto dell'Agenda Digitale per il periodo 2016-2020".

Il luogo di prestazione dei servizi è la Regione Basilicata – sede di Potenza ed altri Uffici della Regione Basilicata, AA.SS.LL ed Enti strumentali di Basilicata.

Per eventuali chiarimenti di natura procedurale-amministrativa il concorrente potrà rivolgersi ai "punti di contatto" indicati nel bando di gara ed al punto 4) del presente disciplinare.

Il concorrente dovrà recarsi nei luoghi di esecuzione dei servizi al fine di prenderne accurata contezza nell'ottica dell'offerta da presentare.

Il presente disciplinare costituisce integrazione al bando di gara relativamente alle procedure di appalto, ai requisiti e modalità di partecipazione alla gara, alla documentazione da presentare, alle modalità di presentazione e compilazione dell'offerta, e più in generale a tutte le condizioni di carattere generale regolanti la procedura. Il servizio oggetto di gara suddiviso nelle attività di "Call Center" e "Supporto allo Sviluppo dei Temi dell'Agenda Digitale" è specificamente descritto e dettagliato nei Capitolati Tecnici, che costituiscono atti integrativi al presente documento ed ai quali si rimanda sin d'ora integralmente.

Alla presente procedura trova piena applicazione la Legge Regionale n. 24 del 15.02.2010 art. 1 e s.m.i.

CIG: 6515399557

CUP: G39G15000260006



REGIONE BASILICATA

2. IMPORTI A BASE D'ASTA

	IMPONIBILE (in euro)	IMPORTO (IVA 22% inclusa)
Soluzioni e servizi avanzati a supporto dell'Agenda Digitale (Linea 1 + una tantum), di cui:	13.024.587,64	15.889.996,92
<i>Contact Center</i>	6.724.035,64	
<i>Supporto all'innovazione</i>	6.300.552,00	
Importo aggiuntivo presunto per attivazione nuove iniziative a valere su fondi regionali (Linea 2), di cui:	2.271.149,35	2.770.802,21
<i>Contact Center</i>	971.405,35	
<i>Supporto all'innovazione</i>	1.299.744,00	
TOTALE	15.295.736,99	18.660.799,13

3. IMPORTI PREVISTI PER EVENTUALE RINNOVO

	IMPONIBILE (in euro)	IMPORTO (IVA 22% inclusa)
Soluzioni e servizi avanzati a supporto dell'Agenda Digitale (Linea 1)	19.164.881,46	23.381.155,38
Importo aggiuntivo presunto per attivazione nuove iniziative a valere su fondi regionali (Linea 2)	3.406.724,03	4.156.203,31
Somme a disposizione (8% imponibile Linea 1 + linea 2)	1.805.728,44	2.202.988,70
TOTALE	24.377.333,93	29.740.347,39

4. AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE

Regione Basilicata, Dipartimento Stazione Unica Appaltante della Regione Basilicata, Ufficio Appalti di Servizi e Forniture, Via Vincenzo Verrastro n° 4 - 85100 Potenza.



REGIONE BASILICATA

Responsabile del Procedimento, ai sensi della legge 241/92 e s.m.i., è l'Avv. Vincenzo Telesca, Tel. 0971-669133, Fax 0971-971666836, e-mail: ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it;

Responsabile Unico del Procedimento ai sensi del D. Lgs. 163/06 e s.m.i.: il dott. Giuseppe Bernardo dell'Ufficio Amministrazione Digitale, quale ente sottoposto all'applicazione del D.P.C.M. del 30.06.2011 "Operatività della Stazione Unica Appaltante" in attuazione della Legge n.136/2010, Tel.0971 668332, Fax 0971 668339, e-mail: ufficio.amministrazione.digitale@cert.regione.basilicata.it

Bando consultabile su: www.regione.basilicata.it: sezione "Pubblicità Legale" – "Avvisi e bandi".

5. REQUISITI

- REQUISITI DI ORDINE GENERALE

- a) Dichiarazione come da **Allegato C1** relativamente al possesso dei requisiti di cui all'art. 38 D.Lgs. 163/06 e ss.mm.ii.

- REQUISITI DI IDONEITA' PROFESSIONALE

- a) Iscrizione alla Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura per attività coincidente con quella oggetto del presente appalto o in un registro professionale o commerciale dello Stato di residenza.

- CAPACITA' ECONOMICA E FINANZIARIA

- a) idonee dichiarazioni bancarie, comprovate con dichiarazione di almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi della legge 1 settembre 1993, n. 385;
- b) bilanci o estratti dei bilanci dell'impresa, per l'esercizio 2014 dal quale si evinca il patrimonio netto, costituito dal totale della lettera A del passivo di cui all'articolo 2424 del codice civile, riferito all'ultimo bilancio depositato, di valore positivo;
- c) dichiarazione concernente il fatturato globale d'impresa, che deve essere pari o superiore a € 24.000.000,00 e realizzato complessivamente negli ultimi tre esercizi 2012, 2013 e 2014; (in caso di RTI di almeno il 50% la capogruppo e di almeno il 25% per ogni componente il raggruppamento, il requisito deve essere posseduto dal raggruppamento nel suo complesso).

- CAPACITA' TECNICA E PROFESSIONALE

- a) presentazione dell'elenco dei principali servizi prestati negli ultimi tre anni (2012, 2013 e 2014) con l'indicazione degli importi, delle date e dei destinatari, pubblici o privati, dei servizi o forniture stessi; se trattasi di servizi prestati a favore di amministrazioni o enti pubblici, esse sono provate da certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni o dagli enti medesimi; se trattasi di servizi prestati a privati, l'effettuazione effettiva della prestazione deve essere dichiarata e comprovata con allegazione di idonea documentazione attestante l'espletamento del servizio;
- b) l'importo relativo ai servizi nel settore oggetto della gara, deve essere pari o superiore a € 15.000.000,00, realizzati negli ultimi tre esercizi 2012, 2013 e 2014 (in caso di RTI di almeno il 50% la capogruppo e di almeno il 25% per ogni componente il raggruppamento, il requisito deve essere posseduto dal raggruppamento nel suo complesso). Di detti servizi espletati almeno uno deve essere di importo pari ad €. 10.000.000,00;



REGIONE BASILICATA

- c) organico aziendale al 31.12.2014 di almeno n. 120 unità (in caso di RTI di almeno il 50% la capogruppo e di almeno il 20% per ogni componente il raggruppamento, il requisito deve essere posseduto dal raggruppamento nel suo complesso);
- d) indicazione della quota di appalto che il concorrente intenda, eventualmente, subappaltare, in ogni caso non superiore al trenta per cento dell'importo complessivo del contratto.

- NORME DI GARANZIA DELLA QUALITA'

- a) possedere la certificazione EN ISO 9001:2008 (o equivalente ai sensi dell'art. 43 del D.Lgs. 163/06 e ss.mm.ii.) rilasciata da organismo di certificazione accreditato, ai sensi della norma ISO/IEC 17021. In caso di RTI ciascuna impresa associata deve presentare la certificazione;
- b) aver svolto negli ultimi due anni (2013 -2014), ovvero di avere attualmente in corso, un servizio di Contact Center Sanitario certificato ai sensi delle norme UNI EN 15838:2010 e UNI 11200:2010. In caso di operatore economico costituito da un RTI, il requisito deve essere posseduto dall'impresa che svolgerà l'attività di Contact Center.

ATTENZIONE

Per le imprese che abbiano iniziato l'attività da meno di tre anni, i requisiti di cui ai precedenti punti - capacità economica e finanziaria lettera c) e capacità tecnica e professionale lettere a) e b) - devono essere comprovati per il periodo di attività.

6. MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA, DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

I plichi contenenti le offerte e la relativa documentazione devono pervenire mediante raccomandata del servizio delle Poste Italiane S.p.A., ovvero mediante agenzia di recapito autorizzata, entro il termine perentorio, **pena l'esclusione** delle ore **12:00** del giorno **15 febbraio 2016** all'indirizzo Regione Basilicata – Dipartimento Stazione Unica Appaltante – Via Vincenzo Verrastro n. 4 – Potenza; è altresì possibile la consegna a mano dei plichi direttamente o a mezzo di terze persone, entro lo stesso termine perentorio, al medesimo indirizzo di cui sopra che ne rilascerà apposita ricevuta.

I plichi devono essere chiusi e sigillati e devono recare all'esterno l'indicazione della gara, l'oggetto dell'appalto, il nominativo, il codice fiscale, il numero di fax dell'Impresa mittente e la dicitura "**NON APRIRE**" contiene documenti di gara.

A pena di esclusione i plichi devono contenere al loro interno tre buste ciascuna delle quali sigillata con ceralacca oppure sigillata con nastro adesivo sui lembi di chiusura, oppure chiusa e controfirmata sui lembi di chiusura, recanti l'indicazione della gara, l'oggetto dell'appalto, il nominativo dell'Impresa mittente e la dicitura, rispettivamente:

- "A – Documenti Amministrativi";
- "B – Offerta tecnica";
- "C – Offerta economica".

Il recapito tempestivo dei plichi rimane ad esclusivo rischio del mittente.



REGIONE BASILICATA

La mancata presentazione dei plichi nei luoghi, termini e secondo le modalità indicate precedentemente comporterà l'esclusione del concorrente dalla gara.

Tutta la documentazione inviata dalle imprese partecipanti alla gara resta acquisita agli atti della stazione appaltante e non verrà restituita neanche parzialmente alle Imprese non aggiudicatari (ad eccezione della cauzione provvisoria che verrà restituita nei termini di legge).

Con la presentazione dell'offerta l'Impresa implicitamente accetta senza riserve o eccezioni le norme e le condizioni contenute nel bando di gara, nel presente disciplinare di gara, nei suoi allegati, nel capitolato (o disciplinare regolante il servizio) approvati con Deliberazioni di Giunta Regionale n. 305 del 17/03/2015 e n. 1596 dell'1/12/2015, nonché con Determinazione Dirigenziale 20AC.2015/D.00012 del 17/12/2015.

CONTENUTO DELLA BUSTA "A – Documenti Amministrativi":

La domanda di partecipazione alla gara e le dichiarazioni previste tra i requisiti devono essere redatte in lingua italiana, sottoscritte dal legale rappresentante o dal titolare o dal procuratore in caso di concorrente singolo. Nel caso di concorrente costituito da imprese riunite o da riunirsi o da associarsi, le medesime dichiarazioni devono essere prodotte da ciascun concorrente che costituisce o che costituirà l'associazione o il consorzio o il GEIE. Le dichiarazioni possono essere sottoscritte anche da procuratori dei legali rappresentanti ed in tal caso va trasmessa copia della relativa procura in originale o copia autenticata.

La domanda di ammissione alla gara e le dichiarazioni devono essere redatte preferibilmente in conformità al modello (**Allegato C1 – Domanda di ammissione e dichiarazione a corredo della domanda e dell'offerta**) che potrà essere richiesto ai "punti di contatto" indicati nel bando di gara, ovvero scaricato dal sito internet www.regione.basilicata.it alla sezione "bandi".

Alla domanda deve essere allegata copia fotostatica di un documento di identità del/dei sottoscrittore/i.

Si precisa che sono ammessi alla gara i concorrenti di cui all'art. 34, del D.lgs 12.04.2006, n. 163 e ss.mm.ii., nonché i concorrenti con sede in altri stati diversi dall'Italia ex art. 47 del D.lgs 12.04.2006, n. 163 e ss.mm.ii. nel rispetto delle condizioni ivi poste .

E' vietata la partecipazione alla medesima procedura di affidamento del consorzio stabile e dei consorziati; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale.

E' vietata la partecipazione a più di un consorzio stabile.

E' fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti.

I consorzi di cui all'articolo 34, comma 1, lettera b), sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è fatto divieto di partecipare, in qualsiasi altra forma, alla medesima gara; in caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale.

Non è ammessa la partecipazione alla gara di concorrenti per i quali sussistano le condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter del D. Lgs. 165/2001.

Le imprese potranno partecipare alla gara, dichiarando, eventualmente con più dichiarazioni nel caso di concorrenti costituiti da imprese associate o da associarsi, ai sensi del D.P.R. 445/2000, relativamente alla



REGIONE BASILICATA

idoneità/capacità economica, finanziaria, tecnica e professionale necessaria, il possesso dei seguenti requisiti, che **vengono richiesti alla luce del tipo di servizio da svolgere e dell'importanza economica e sociale che riveste il presente appalto:**

- AVVALIMENTO

Nel caso in cui il concorrente, singolo o raggruppato ai sensi dell'art. 34, in possesso dei requisiti generali di cui all'art. 38 del D.Lgs. 12.04.2006, n. 163 e ss.mm.ii., risulti carente dei requisiti di carattere economico, finanziario, tecnico ed organizzativo richiesti dal bando, può partecipare alla gara utilizzando **l'istituto dell'avvalimento**, presentando, nel rispetto delle prescrizioni del DPR 445/2000 (per i concorrenti non residenti in Italia, dichiarazione idonea equivalente), la documentazione prevista dall'art. 49, comma 2 lettere da **a**) a **g**).

Il contratto di avvalimento, come previsto dal D. Lgs. 163/06, art. 49, comma 2) lettera f), deve riportare in modo compiuto, esplicito ed esauriente:

- a) **Oggetto:** le risorse e i mezzi prestati in modo determinato e specifico;
- b) **Durata;**
- c) **Prezzo;**
- d) **Ogni** altro utile elemento ai fini dell'avvalimento.

- CAUZIONE

Cauzione provvisoria di cui all'art. 75 del D.lgs 12.04.2006, n. 163 e ss.mm.ii., per un importo garantito pari al 2% del prezzo posto a base di gara, quindi, pari ad €. 305.915,00 (euro trecentomilanovecentoquindici/00) costituita in contanti o in titoli del debito pubblico o garantiti dallo Stato oppure mediante fideiussione bancaria oppure fideiussione assicurativa oppure fideiussione rilasciata da un intermediario finanziario iscritto nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385 e in possesso di apposita autorizzazione rilasciata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze in originale e valida per almeno centottanta giorni dalla data di presentazione dell'offerta. La fideiussione bancaria o assicurativa o dell'intermediario finanziario dovrà, a pena di esclusione, contenere tutte le clausole di cui al comma 4 dell'articolo 75 del D.lgs 12.04.2006, n. 163 e ss.mm.ii.

La cauzione provvisoria, anche se costituita in contanti o in titoli del debito pubblico o garantiti dallo Stato, dovrà essere accompagnata, pena l'esclusione, dall'impegno incondizionato del fideiussore, in caso di aggiudicazione, a presentare, la cauzione definitiva di cui all'articolo 75, comma 8, del D.lgs 12.04.2006, n. 163.

La cauzione definitiva dovrà essere conforme a quanto previsto dai commi 1 e 2 dell'articolo 113 del D.lgs 12.04.2006, n. 163.

In caso di raggruppamento temporaneo costituito o da costituirsi la cauzione provvisoria in contanti o in titoli del debito pubblico o garantiti dallo Stato dovrà essere prodotta dal capogruppo o dal soggetto individuato come futuro capogruppo e il predetto impegno incondizionato rilasciato dal fideiussore deve contenere indicazione espressa dei nominativi del capogruppo e degli altri componenti il raggruppamento.

In caso di raggruppamento temporaneo già costituito o da costituirsi, la cauzione provvisoria in forma di fideiussione dovrà essere prodotta dal capogruppo o dal soggetto individuato come futuro capogruppo con indicazione espressa nella fideiussione dei nominativi degli altri componenti il raggruppamento.



REGIONE BASILICATA

E' consentito il dimezzamento della garanzia ai sensi dell'art. 75 c.7 del D.lgs 12.04.2006, n. 163/06.

In tale caso la cauzione dovrà essere corredata dalla certificazione del sistema di qualità in corso di validità.

- **VERSAMENTO ANAC**

Documentazione attestante il versamento a favore dell'ANAC dell'importo di €. 500,00, come da Delibera ANAC del 09.12.2014.

A comprova dell'avvenuto pagamento, il partecipante deve allegare all'offerta la ricevuta in originale del versamento ovvero fotocopia dello stesso corredata da dichiarazione di autenticità.

- **PASSOE**

La "busta A" deve, inoltre, contenere il PassOE rilasciato dall'ANAC, ai fini della verifica dei requisiti di partecipazione alla gara. Pertanto, fermo restando l'obbligo per l'offerente di presentare la documentazione richiesta dal presente bando in ordine al possesso dei requisiti, il "PASSOE" rappresenta lo strumento necessario per procedere alla verifica dei requisiti stessi da parte delle stazioni appaltanti/enti aggiudicatori.

7. INTEGRAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Ai sensi dell'art. 38 comma 2-bis del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii., in caso di mancanza, incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale dei documenti da inserire nella "BUSTA A" la Stazione appaltante richiederà al concorrente il pagamento, in favore della stazione appaltante, della sanzione pecuniaria il cui importo è pari ad € 15.296,00 e comunque non superiore a 50.000 euro, il cui versamento è garantito dalla cauzione provvisoria.

In tal caso, la Stazione appaltante assegna al concorrente un termine di 10 giorni, al fine di rendere, integrare o regolarizzare le dichiarazioni necessarie, indicandone il contenuto e i soggetti che le devono rendere.

Nei casi di irregolarità non essenziali ovvero di mancanza o incompletezza di dichiarazioni non indispensabili, la stazione appaltante non ne richiede la regolarizzazione, né applica alcuna sanzione.

In caso di inutile decorso del termine assegnato, il concorrente è escluso dalla gara.

8. CAUSE DI ESCLUSIONE

A pena di esclusione:

- ciascun concorrente può presentare una sola offerta;
- le autocertificazioni, le certificazioni, l'offerta ed i documenti allegati devono essere tutti redatti in lingua italiana o corredata di traduzione giurata;
- gli importi offerti e dichiarati dai concorrenti, ivi compresi le imprese stabilite in altro stato membro dell'Unione Europea, devono essere espressi in EURO.

La stazione appaltante esclude i concorrenti in caso di:

- mancato adempimento alle prescrizioni previste dal codice e dal regolamento e da altre disposizioni di legge vigenti;
- nei casi di incertezza assoluta sul contenuto o sulla provenienza dell'offerta;



REGIONE BASILICATA

- per difetto di sottoscrizione dell'offerta;
- in caso di irregolarità relative alla chiusura dei plichi, tali da far ritenere, secondo le circostanze concrete, che sia stato violato il principio di segretezza delle offerte;

Sono escluse quindi le offerte:

- condizionate, contenenti riserve, espresse in modo indeterminato;
- formulate da soggetti non abilitati a contrattare con la pubblica amministrazione, ai sensi delle normative vigenti;
- non contenute in busta chiusa e sigillata;
- non riportanti sull'esterno del plico le indicazioni per l'individuazione dell'oggetto della gara;
- trasmesse per telegramma, telex, telefono, fax, posta elettronica;
- pervenute in ritardo, a qualsiasi causa dovuto;
- espresse con semplice riferimento ad altra offerta propria o di altri;
- sostitutive o aggiuntive;
- formulate per conto di un terzo soggetto con riserva di nomina;

Costituisce altresì causa di esclusione:

- il mancato possesso dei requisiti di qualificazione in corrispondenza della relativa quota di partecipazione;
- la mancata costituzione della cauzione entro il termine ultimo di presentazione dell'offerta;
- l'invio delle offerte con mezzi diversi da quelli indicati dal presente disciplinare di gara;
- la partecipazione alla gara in più di un RTI, consorzio, GEIE;
- la partecipazione alla gara sia singolarmente che congiuntamente con altri soggetti, pena l'esclusione sia del singolo che del gruppo;
- la mancata dichiarazione di subappalto nei casi indicati nel presente bando;
- il mancato versamento in favore della ANAC.

9. CONTENUTO DELLA BUSTA “B – OFFERTA TECNICA”

Nella busta “**B – Offerta Tecnica**” deve essere inserita l'Offerta Tecnica, predisposta sulla base delle indicazioni e prescrizioni riportate nel modello (Allegato C3 – **Modulo per l'Offerta tecnica**) che potrà essere richiesto ai “punti di contatto” indicati nel bando di gara, ovvero scaricato dal sito internet www.regione.basilicata.it sezione “Pubblicità Legale” – “Avvisi e bandi” deve essere redatta in lingua Italiana e stampata su fogli formato A4 in modalità fronte/retro e rilegata. Deve essere costituita da una copertina, un indice, un massimo di 75 fogli con non più di 40 righe per pagina e con scrittura di corpo di 12 punti con spaziatura e interlinea normale.

Il documento, inoltre, deve avere una numerazione progressiva ed univoca delle pagine.

L'offerta tecnica potrà essere corredata di eventuale documentazione tecnica che il concorrente riterrà di allegare. La Commissione, tuttavia, ai fini dell'attribuzione del punteggio per l'aggiudicazione della gara, valuterà unicamente l'elaborato tecnico.

10. CONTENUTO DELLA BUSTA “C – OFFERTA ECONOMICA”

Nella busta “**C-Offerta economica**” devono essere contenuti i seguenti documenti:

- a) Dichiarazione (redatta in conformità all'**Allegato C2** del presente disciplinare intitolato “**Modulo dell'Offerta economica**”), redatta in lingua italiana, sottoscritta dal legale rappresentante o titolare del concorrente o da suo procuratore, contenente l'indicazione del ribasso percentuale (in cifre e in lettere) sull'importo del servizio a base di gara al netto degli oneri di sicurezza. In caso di contrasto



REGIONE BASILICATA

tra le due indicazioni prevarrà quella più vantaggiosa per l'amministrazione (art. 72, R.D. 23.05.1924, N. 827).

- b) Specificazione dei costi relativi alla sicurezza in capo all'offerente (ex art. 1 L. 27.12.2006 n. 296, comma 909 modificativo dell'art. 87 del D.Lgs. 12.04.2006, n. 163 e s.m.i.).

Gli importi dichiarati da imprese stabiliti in altro stato membro dell'Unione Europea, devono essere espressi in euro.

La dichiarazione di cui alla precedente lettera a) e la specificazione dei costi relativi alla sicurezza di cui alla lettera b), devono essere sottoscritte dal legale rappresentante o titolare del concorrente o suo procuratore in caso di concorrente singolo.

11. ELEMENTI DI VALUTAZIONE – PUNTEGGI – METODO DI CALCOLO

Ai fini dell'espletamento della gara si riterrà applicabile il disposto di cui all'art. 83 del D.lgs 12.04.2006, n. 163.

L'aggiudicazione avverrà alla migliore offerta economicamente più vantaggiosa determinata da una commissione giudicatrice nominata ai sensi dell'art. 84 del D.lgs 12.04.2006, n. 163 e sulla base dei criteri e pesi indicati, utilizzando i seguenti criteri:

<i>Elementi di valutazione</i>	<i>Punteggio max</i>	<i>Punteggio totale conseguibile</i>
Offerta tecnica	70	100
Offerta economica	30	

La Commissione valuterà la qualità dell'Offerta Tecnica in maniera insindacabile ed in funzione degli obiettivi specificati dal bando.

Ai fini della valutazione dell'**Offerta tecnica** saranno tenuti in considerazione i seguenti sub-criteri:



REGIONE BASILICATA

Offerta tecnica		Punteggio totale max
1. Servizi di call center		
Progettazione	8	
Forniture di servizi di call center	10	
Livelli di servizio proposti	5	
Monitoraggio dei servizi	6	
Piano di attivazione servizi	4	
2. Servizi di supporto progetti-processi di innovazione		
Organizzazione generale dei servizi	10	
Descrizione team di supporto alla gestione del contratto	8	70
Livelli di servizio proposti	5	
Piano di attivazione servizi	4	
3. Elementi migliorativi e qualificanti		
Ulteriori servizi innovativi per il Contact Center		
Ulteriori servizi innovativi per il Back Office con specifico riferimento a: <ul style="list-style-type: none">- Competenze digitali- Amministrazione digitale	10	
Eventuali ulteriori servizi innovativi		

Il calcolo dell'offerta economicamente più vantaggiosa sarà effettuato applicando la formula di cui al punto II) dell'allegato P del DPR 207/2010 che di seguito si riporta:

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

dove:

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

n = numero totale dei requisiti;



REGIONE BASILICATA

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

$V(a)_i$ = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno;

Σ_n = sommatoria.

I coefficienti $V(a)_i$ sono determinati, per quanto riguarda la valutazione degli elementi tecnici proposti di natura qualitativa, attraverso l'attribuzione di coefficienti di prestazione, variabile tra zero ed uno, secondo la seguente graduazione

Valutazione	Coeff. di prestazione
eccellente	1,0
ottimo	0,9
buono	0,8
discreto	0,7
sufficiente	0,6
quasi sufficiente	0,5
insufficiente	0,4
totalmente insufficiente	0,3
scarso	0,2
totalmente scarso	0,1
inesistente / non valutabile	0,0

Una volta terminata la procedura di attribuzione discrezionale dei coefficienti, si procede a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Al fine di attribuire tutti i punti previsti all'offerta tecnica, le offerte verranno all'occorrenza sottoposte ad una seconda riparametrazione.

L'attribuzione di un punteggio complessivo per l'offerta tecnica inferiore a 42 punti è da considerare indicativa di insufficienza tecnica dell'offerta e **comporta l'esclusione dalla gara** dell'Offerente.

Per quanto concerne l'**Offerta economica**, l'attribuzione del punteggio sarà stabilita sulla base delle informazioni prodotte da ciascun partecipante secondo il formato descritto nell'Allegato C2 "*Modulo dell'Offerta economica*".

Il punteggio complessivo sarà assegnato al seguente elemento di valutazione:

<i>Sub-Elementi di valutazione dell'Offerta economica</i>	
<i>Offerta economica</i>	<i>Punteggio totale</i>



REGIONE BASILICATA

	<i>max</i>
Percentuale di ribasso	30

Per il solo elemento prezzo, si applica la seguente formula:

$$C_i \text{ (per } A_i \leq A_{\text{soglia}}) = X \cdot A_i / A_{\text{soglia}}$$

$$C_i \text{ (per } A_i > A_{\text{soglia}}) = X + (1,00 - X) \cdot [(A_i - A_{\text{soglia}}) / (A_{\text{max}} - A_{\text{soglia}})]$$

dove

C_i = coefficiente attribuito al concorrente *i*-esimo

A_i = valore dell'offerta (ribasso) del concorrente *i*-esimo

A_{soglia} = media aritmetica dei valori delle offerte (ribasso sul prezzo) dei concorrenti

X = 0,90

A_{max} = valore dell'offerta (ribasso) più conveniente

Le offerte anormalmente basse saranno trattate secondo quanto disposto dagli artt. 87 e 88 del D.Lgs. 163/2006.

Il contratto sarà stipulato mediante atto pubblico.

Ad avvenuta aggiudicazione, all'atto della stipula del contratto l'Impresa aggiudicataria dovrà corrispondere alla Stazione appaltante le spese di contratto, registrazione e le altre eventualmente occorrenti e documentate.

12. PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE

La Stazione Unica Appaltante procederà ai fini dell'aggiudicazione della gara nel rispetto degli artt. 282 e 283 DPR 207/2010 e s.m.i. e nonché di tutte le norme previste nel codice degli appalti e nel relativo



REGIONE BASILICATA

regolamento. Le buste A – B – C, come sopra indicate, verranno aperte in seduta pubblica previo avviso ai concorrenti.

L'aggiudicazione definitiva verrà effettuata dai competenti organi della stazione unica appaltante.

Le operazioni di gara saranno verbalizzate ai sensi dell'art. 78 del D.Lgs. 12.04.2006 n. 163.

L'aggiudicazione sarà effettuata anche in presenza di una sola offerta valida se ritenuta conveniente per l'Amministrazione.

La stipulazione del contratto è, comunque, subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia e verrà effettuato direttamente con l'ente/dipartimento committente.

13. RICHIESTE DI CHIARIMENTI

I soggetti interessati che intendano richiedere chiarimenti in relazione alla procedura di gara, possono inoltrare richiesta scritta a mezzo mail-pec, (ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it vincenzo.telesca@pec.regione.basilicata.it) indirizzata al Responsabile del Procedimento indicato nel presente disciplinare di gara, entro il termine del **05 febbraio 2016** ore 12:00.

Gli eventuali chiarimenti ritenuti necessari saranno comunicati esclusivamente tramite pubblicazione sul sito internet www.regione.basilicata.it sezione "Pubblicità Legale" – "Avvisi e bandi".

14. ULTERIORI INFORMAZIONI

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

Il bando ed il presente disciplinare di gara non vincola l'Amministrazione all'espletamento della gara, né alla successiva aggiudicazione.

L'amministrazione si riserva il diritto di annullare la gara, di rinviare l'apertura delle offerte o di non procedere all'aggiudicazione, in qualsiasi momento a suo insindacabile giudizio, senza che i concorrenti possano avanzare pretese di qualsiasi genere.

L'amministrazione si riserva la facoltà prevista dall'art. 81 comma 3 del D.lgs. n.163/2006 e ss.mm.ii., di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea.

Oneri di pubblicazione sui giornali come per legge, stimati complessivamente in € 5.000,00 e determinati a saldo sulla base degli atti di pagamento fatti dall'Amministrazione, a carico dell'Aggiudicatario da rimborsare entro 60 giorni dall'aggiudicazione.

15. TRATTAMENTO DEI DATI

Ai sensi dell'art. 13 della D.Lgs. n. 196/2003, si informa che i dati forniti dalle imprese saranno trattati esclusivamente per le finalità connesse alla gara e per l'eventuale successiva stipula e gestione dei contratti.



16. ALLEGATI

- Allegato C1: Domanda di ammissione e dichiarazione a corredo della domanda e dell'offerta.
- Allegato C2.1, C2.2, C2.3: Modulo dell'offerta economica.
- Allegato C3: Modulo dell'offerta tecnica.