

PROCEDURA APERTA EX ART. 55 DEL D.LGVO 12.04.2006 NR 163 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PRENOTAZIONI TELEFONICHE OCCORRENTI ALL’AZIENDA SANITARIA LOCALE DI ALESSANDRIA

DISCIPLINARE E CAPITOLATO DI GARA

STAZIONE APPALTANTE: FEDERAZIONE SOVRAZIONALE PIEMONTE 6
PIEMONTE SUD EST

AMMINISTRAZIONI CONSORZIATE:

AZIENDA SANITARIA LOCALE AL
AZIENDA SANITARIA LOCALE AT
AZIENDA SANITARIA OSPEDALIERA DI ALESSANDRIA

NUMERO GARA (AUTORITA’ DI VIGILANZA): 5341331 CIG 5476830716
IMPORTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL’A.V.C.P.: € 140,00

AVVERTENZA

AL FINE DI UNA CORRETTA PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE, SI INVITANO LE DITTE A VERIFICARE DI ESSERE IN POSSESSO DI TUTTA LA DOCUMENTAZIONE DI GARA E A PRENDERNE VISIONE.

LA DOCUMENTAZIONE DI GARA E’ COSTITUITA DA:

- DISCIPLINARE / CAPITOLATO SPECIALE DI GARA;
- MODELLO DICHIARAZIONE UNICA;
- MODULO OFFERTA;
- ELENCO INDICATORI DI SERVIZIO;
- FAC SIMILE ELENCO RIEPILOGATIVO DELLA DOCUMENTAZIONE TECNICA TRASMESSA

INDICE

ARTICOLO	DESCRIZIONE	PAGINA
	TITOLO 1 DISPOSIZIONI RELATIVE AL SERVIZIO	
1	OGGETTO, DURATA E VALORIZZAZIONE DEL CONTRATTO	4
2	OGGETTO SPECIFICO DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONI TELEFONICHE	5
3	GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO	5
4	OBBLIGHI GENERALI DELL'AGGIUDICATARIO	6
5	LIVELLI DI SERVIZIO ED OBBLIGHI SPECIFICI DELL'AGGIUDICATARIO	7
6	INFRASTRUTTURA APPLICATIVA	8
7	PERSONALE DELLA DITTA E FORMAZIONE DEGLI OPERATORI	9
8	CONTROLLO DEL SERVIZIO	10
9	RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI	10
10	RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELLA ESECUZIONE DEL CONTRATTO	10
11	CONDIZIONE RISOLUTIVA ESPRESSA	11
	TITOLO 2 MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA	
12	MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA	12
13	DOCUMENTI PER L'AMMISSIONE ALLA GARA	13
14	DOCUMENTAZIONE TECNICA	17
15	AGGIUDICAZIONE DELLA FORNITURA	18
16	VALORIZZAZIONE OFFERTA ECONOMICA	19
17	CONTNEUTO E STRUTTURA OFFERTA ECONOMICA	20
18	CHIARIMENTI	21
19	NORMA DI CONGUAGLIO	22
	TITOLO 3 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI COMUNI	
20	DECORRENZA DEGLI EFFETTI GIURIDICI DEL CONTRATTO	23
21	DOCUMENTI DA PRESENTARE IN CASO DI AGGIUDICAZIONE	23
22	DEPOSITO CAUZIONALE PROVVISORIO	23
23	DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO	24
24	OBBLIGHI ED ADEMPIMENTI DERIVANTI DALL'APPLICAZIONE DELLA LEGGE 13.08.2010 N. 136	24
25	CONTROLLO DEL SERVIZIO	25
26	PENALI E RISOLUZIONE	25
27	OBBLIGAZIONI ACCESSORIE DEL FORNITORE	26

28	RISOLUZIONE CONTRATTO	26
29	FACOLTA' DI RECESSO	27
30	SUBAPPALTO	27
31	AGGIORNAMENTO DEL PREZZO	27
32	INFORMATIVA AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 30.06.2003 N. 196	27
33	SPESE CONTRATTUALI E RIMBORSO SPESE DI PUBBLICAZIONE AVVISI LEGALI	28
34	FATTURAZIONE E PAGAMENTI	28
35	FIRMA DEL CONTRATTO	28
36	SUCCESSIONE E CESSIONE DELLA DITTA FORNITRICE	29
37	RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI IMPRESE (R.T.I.)	30
38	CONSORZI	30
39	AVVALIMENTO	30
40	NORMA DI RINVIO	31
41	CONTRASTO DI NORMATIVE	31
42	NORME FINALI	
43	FORO COMPETENTE	
ALLEGATO	MODELLO DICHIARAZIONE UNICA	
ALLEGATO	MODULO OFFERTA	
ALLEGATO	ELENCO INDICATORI DI SERVIZIO	
ALLEGATO	FAC SIMILE ELENCO RIEPILOGATIVO DELLA DOCUMENTAZIONE TECNICA TRASMESSA	

**DISCIPLINARE E CAPITOLATO SPECIALE
PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PRENOTAZIONI TELEFONICHE
OCCORRENTI ALL’AZIENDA SANITARIA LOCALE DI ALESSANDRIA**

**TITOLO 1
DISPOSIZIONI RELATIVE AL SERVIZIO**

ART. 1 – Oggetto, durata e valorizzazione del contratto

Il presente documento contiene le norme relative alle modalità di partecipazione e di effettuazione del servizio richiesto relativo all’oggetto dell’appalto che individua il fornitore mediante procedura aperta, ex art. 55 comma c) ed art. 125 del D.L.gvo 12 aprile 2006 nr 163 e s.m.i., indetta dalla Federazione Sovrazonale Piemonte 6 Sud Est S.c.a.r.l., per l’affidamento del servizio di:

1.1 Oggetto del contratto:

“CALL CENTER PRENOTAZIONI TELEFONICHE PER A.S.L. AL”

1.2 Durata del contratto:

mesi 48 (quarantotto) eventualmente prorogabili per ulteriori mesi 12 (dodici).

La ditta aggiudicataria dovrà effettuare un *periodo di prova* di tre mesi a decorrere dalla data di avvio del servizio.

Qualora durante il periodo di prova il servizio sia considerato non idoneo per motivi da notificare per iscritto da della amministrazione contraente, il contratto si intenderà automaticamente risolto in tutto od in parte a seconda dell’ambito di pertinenza, con decorrenza dal completamento delle operazioni di trasferimento della gestione dei servizi ad altra ditta aggiudicataria.

Trascorsi tre mesi dall’inizio della gestione dei servizi e in mancanza di comunicazioni di non idoneità il periodo di prova si intenderà superato.

La procedura di gara viene indetta dalla Federazione Sovrazonale Piemonte 6 Sud Est S.c.ar.l., di seguito anche denominata anche “Stazione appaltante”.

In qualità di stazione appaltante, rientra nell’esclusiva competenza dalla Federazione lo svolgimento delle attività connesse alla procedura di gara sino all’aggiudicazione definitiva del servizio.

La gestione del rapporto contrattuale sarà affidata alla Azienda consorziata, denominata anche “Amministrazione contraente”.

La Federazione Sovrazonale Piemonte 6 Sud Est S.c.ar.l. svolge pertanto i compiti di stazione appaltante della presente procedura di gara.

1.3 Valorizzazione del contratto ai fini della aggiudicazione dell’appalto:

a) importo complessivo **non superabile pari ad € 725.224,00 (iva esclusa)** riferito al valore del servizio e, quindi, non comprensivi dell’opzione del periodo di proroga. Il valore contrattuale

dell'appalto, per tale parte, stimato ai sensi dell'art. 29, comma 13, del D.Lgs. nr. 163/2006 e s.m.i., quindi comprensivo dei periodi di proroga è pari ad € 906.530,00 (Iva esclusa).

Il numero di contatti specifici presunti annui relativi al presente appalto, rilevati su base storica, è pari a **180.000**

b) importo complessivo e base d'asta non superabile riferita al servizio complementare di invio sms/richiamo per ricordare data ed ora di effettuazione della prestazione ed eventualmente altri dati tra cui quelli del servizio vaccinazioni della ASL AL € 31.200,00 (Iva esclusa) calcolati per un numero complessivo di sms richiami pari a 240.000.

La base d'asta annua del presente appalto, complessiva e non superabile data dalla somma dei punti A e B è quindi pari a

€ 212.506,00

Come indicato nei richiamati punti a) e b) di cui sopra tale base d'asta annua non è superabile neppure nelle due componenti di articolazione e quindi non sono ammesse compensazioni al suo interno.

Infine, l'importo contrattuale, dato dalla somma della componente A e della componente B determina pertanto una valorizzazione pari a € **1.062.530,00** per la durata di anni 5

ART. 2 - OGGETTO SPECIFICO DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONI TELEFONICHE

Oggetto specifico del presente appalto è l'erogazione, l'assistenza e/o informazione all'Utenza del servizio "Prenotazione Telefonica" delle prestazioni sanitarie erogate presso le strutture della ASL AL così sintetizzate:

- ricezione richieste di prenotazione e/o informazioni;
- verifica disponibilità per le attività richieste;
- prenotazione appuntamenti con i clienti;
- annullamenti e/o spostamenti visite prenotate, sia singole che in blocco;
- invio di sms/richiamo per complessivi presunte 240.000 unità, tale aspetto è anche richiesto per lo svolgimento del servizio di vaccinazioni. La Asl comunicherà giornalmente un elenco di utenti a cui la Ditta aggiudicataria dovrà inviare un messaggio di sms o effettuare una chiamata per ricordare la data e l'ora di effettuazione della prestazione ed eventualmente altri dati.
- Le prestazioni oggetto del presente appalto verranno liquidate non forfetariamente, ma sulla base del numero reale dei contatti avvenuti e sms/richiami inviati.

Non rientrano in ogni caso nell'oggetto contrattuale le prenotazioni afferenti alla libera professione intra moenia.

ART. 3 – GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO

La gestione operativa del servizio avviene secondo la sequenza descritta nel seguito:

1. l'utente telefona al servizio "Call Center" della ASL AL utilizzando specifico numero telefonico (**fase di accesso**);
2. viene avviata la fase di messaggistica di accoglienza, di cortesia ed istituzionale di cui all'Allegato 2 – "Messaggi tipo" - inerente il **messaggio di benvenuto**;
3. **messaggio registrato di attesa**, che deve essere ripetuto sino al momento della presa in carico della chiamata; il contatto viene instradato alla migliore risorsa disponibile in base al

carico di lavoro delle risorse umane e tecnologiche del centro di servizio (fase di instradamento);

4. la chiamata è agganciata in coda;
5. la chiamata è presa in carico dal primo operatore disponibile; l'operatore del servizio di prenotazione si identifica con il solo NOME e procede ad evadere la richiesta dell'utente;
6. nel caso la richiesta non sia pertinente con il servizio erogato (il servizio comprende: prenotazione di prestazione/i - spostamento prenotazione/i o appuntamento/i – disdetta prenotazione/i appuntamento/i, oppure informazione su prenotazioni già inserite, su prenotazioni erogabili/non erogabili, sulle disponibilità degli appuntamenti, etc.), l'operatore del servizio invita l'utente a rivolgersi alle sedi ed uffici, oppure ai recapiti telefonici, indicati dall'ASL nell'ambito di quanto definito nella fase di avvio del servizio o in momenti successivi;
7. evasa la richiesta dell'utente, l'operatore del servizio verifica la soddisfazione per la soluzione comunicata allo stesso e conclude la chiamata. Ove il caso lo preveda, alla chiusura della chiamata l'operatore del servizio inviterà l'utente all'ascolto della messaggistica di chiusura (Allegato 2) per le ulteriori e necessarie informazioni:
 - informazioni relative alla preparazione per l'esecuzione della prestazione richiesta;
 - indicazione sulle modalità di pagamento del ticket, se dovuto, e dell'obbligo di disdetta della prenotazione in caso di impossibilità a fruirne;
 - informativa breve riguardo al trattamento dei dati – D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196;
8. la messaggistica di chiusura, con le ulteriori e necessarie informazioni, dovrà contenere come ultima informazione la possibilità di essere riascoltata tramite la pressione di un tasto dell'apparecchio telefonico (di rete fissa oppure di rete mobile) dell'utente.

I messaggi di cui ai punti 2 e 3 hanno sia la finalità di "informativa" (art. 79 D.Lgs.196/2003) sia di fornire agli utenti stessi informazioni precise, seppur brevi, sulle modalità di reclamo per aver ricevuto una prestazione od un servizio difforme da quanto atteso.

ART. 4 – OBBLIGHI GENERALI DELL'AGGIUDICATARIO

La Ditta aggiudicataria dovrà rendere disponibile specifico *Responsabile del servizio/supervisore* in grado di operare quotidianamente con il *Referente aziendale* individuato dall'ASL AL.

I referenti delle committenti dovranno comunicare ai Responsabili del servizio/supervisore della Ditta aggiudicataria preventivamente (nei casi programmati) e tempestivamente (nei casi urgenti) ogni informazione o elemento in grado di modificare la procedura concordata delle prenotazioni in modo che il supervisore possa adottare le opportune misure per gestire l'eccezione (quali ad es. scioperi, guasti al sistema informatico, ecc.) impostando gli opportuni messaggi automatici in risposta all'utenza.

Inoltre: prima dell'affidamento dell'appalto l'aggiudicatario dovrà comunicare in modo specifico alla ASL AL committente:

a) recapito telefonico, fax, e mail del referente cui riferirsi per le comunicazioni, presidiati dal medesimo almeno durante l'orario di svolgimento dell'attività e recapito telefonico, fax, e mail del personale tecnico

b) elenco degli operatori (completo di dati anagrafici) che si prevede di utilizzare nell'espletamento del servizio, eventuali variazioni in corso di contratto dovranno essere immediatamente comunicate alla amministrazione committente interessata. Tali operatori a garanzia dell'utilizzo della esperienza maturata nella conoscenza delle specificità caratterizzanti in concreto il servizio dovranno essere destinati esclusivamente alla gestione del medesimo.

c) l'indirizzo completo del luogo presso cui il servizio viene espletato materialmente espletato

Sulla base di tali comunicazioni l'amministrazione committente predisporrà le necessarie autorizzazioni all'accesso con riferimento alla Legge sulla Privacy.

Il servizio "Prenotazioni telefoniche" deve essere erogato secondo modalità e contenuti di relazione con gli utenti del servizio stesso conformi a quanto definito dalle azienda committente, tenendo conto dei seguenti elementi:

- correttezza dell'operatività: le informazioni fornite agli utenti devono corrispondere a quelle rese disponibili dalle Azienda committente. Pertanto la ditta deve assicurarsi di ricevere dalle medesime tutti i documenti propedeutici alla corretta erogazione del servizio e le eventuali variazioni sopravvenute in corso d'opera;
- nella relazione con gli utenti gli operatori del servizio "Prenotazioni telefoniche" devono dichiarare la natura del servizio e per conto di chi lo erogano, nonché gli elementi per identificare l'addetto che opera (NOME). L'individuazione univoca dell'operatore deve essere sia all'atto della telefonata che sulla documentazione di prenotazione ai fini di una corretta identificazione;
- effettuare in un'unica sessione di transazione tutte le operazioni necessarie a concludere la richiesta di prenotazione a prescindere dal numero di prestazioni, erogatori sanitari coinvolti, date diverse di erogazione e numero di ricette;
- gestire diversi livelli di dettaglio nell'ambito di prenotazione (ad esempio la scelta dell'erogatore);
- concordare con il cliente la data di prenotazione che meglio soddisfa le sue esigenze;
- fornire nel corso della prenotazione oltre alla data e l'ora, esatta ubicazione dell'ambulatorio/reparto, criteri di esenzione ticket (reddito/patologia) e sua modalità di pagamento, indicazioni in merito all'obbligo di disdetta, in caso di impossibilità ad usufruire della prestazione, di ritiro dell'eventuale referto e relative sanzioni applicabili ed ogni altra informazione utili merito alle prestazioni oggetto di prenotazione;
- disdire prenotazioni già compiute;
- fornire, se richiesto, indicazioni dettagliate sulla preparazione all'esecuzione dell'esame con possibilità di riascolto.

ART. 5 – LIVELLI DI SERVIZIO ED OBBLIGHI SPECIFICI DELL'AGGIUDICATARIO

Sarà a carico della Ditta aggiudicataria in relazione ai livelli qualitativi del servizio richiesti:

1. fornire un numero di operatori adeguato
2. il softwaree l'hardware necessario alla gestione ed allo smistamento delle telefonate

Ai fini della esatta determinazione del numero di operatori si fornisce a livello conoscitivo il seguente prospetto contenente il flusso medio delle telefonate annue ricevute come dedotto dai dati in nostro possesso:

fascia oraria	Telefonate anno pervenute	Telefonate medie giorno
ore 08 -08	17000	70
Ore 09-10	44500	175
Ore 10-11	32000	125
Ore 11-12	28000	110
Ore 12-13	17500	70
Ore 13-14	12000	50
Ore 14-15	15500	60
Ore 15-16	13500	55

Le chiamate devono rimanere in coda per un periodo non superiore a tre minuti. Il servizio deve essere svolto **dalle ore 08,30 – 16,00 dal lunedì al venerdì**.

Il sistema proposto dovrà garantire che il servizio sia erogato mediante prestazioni conformi ai livelli di servizio stabiliti **nell'Allegato 3**) al presente capitolato (*tasso di abbandono da parte dell'utente, tempo di accoglienza, tempo di attesa, contatti persi*).

Si precisa che qualora la amministrazione committente riscontrasse la non conformità del servizio erogato rispetto ai parametri di cui sopra, potrà richiedere alla ditta aggiudicataria, mediante lettera di richiamo, la piena osservanza di quanto stabilito dal presente capitolato speciale. Tale nota di contestazione, debitamente motivata potrà costituire dimostrazione in futuro al ripetersi di eventi analoghi di recidività della ditta.

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire in modo specifico la seguente documentazione:

- report di descrizione e sintesi del servizio erogato comprendenti analisi del traffico telefonico per fasce orarie e per giorni (numero di accessi al servizio, durata media, provenienza), numero di chiamate suddivise per tipologia prevalente di servizio offerto (richiesta informazioni, prenotazioni, disdette, spostamenti). Il dettaglio in merito alla frequenza di rilevazione e alla forma e contenuto dei report sarà concordato tra le parti.
- documentazione mensile di rendicontazione del livello di servizio fornito con riferimento ai livelli attesi. In tale rendicontazione, da inviare entro il 5° giorno lavorativo del mese successivo a quello di riferimento dovrà sempre emergere:
 1. numero delle operazioni effettuate e tempi medi (telefonate risposte/assistiti/numero prenotazioni/cancellazioni/aggiornamenti anagrafici/telefonate informative, simulazioni di prenotazione, tempi di effettiva durata delle telefonate, ecc ...)
 2. flusso telefonate in arrivo suddiviso per fascia oraria (giorno, mese e progressivo) (flusso delle telefonate giornaliere suddivise per fascia oraria con totale mese e progressivi)
 3. numero telefonate non risposte suddivise per fascia oraria (suddivisione per giorno e fascia oraria delle telefonate cadute o non risposte)
 4. tempi medi di attesa suddivisi per fascia oraria (tempo medio di attesa suddiviso per fascia oraria/giorno/mese/progressivo)
- Un fac-simile di modello per la segnalazione dei dati di cui sopra dovrà essere accluso all'offerta tecnica per la presa visione. Eventuali variazioni sulla predetta reportistica potranno essere disposte dalla Amministrazione committente.

ART. 6 – INFRASTRUTTURA APPLICATIVA

La infrastruttura applicativa deve considerarsi totalmente a carico della ditta aggiudicataria ed essere in grado di soddisfare totalmente le prestazioni operative e di reportistica descritte nel presente capitolato, operare in collegamento remoto con gli specifici Centri Prenotazioni della ASL AL e interfacciarsi agli applicativi in uso presso la ASL AL con eventuali costi di interfacciamento pure a carico della aggiudicataria.

Collegamento web con la ASL AL per la gestione delle prenotazioni a carico della ditta aggiudicataria.

L'applicativo generale in uso presso la ASL AL è "Arianna C.U.P. Deadalus", mentre per la sola radiologia è in uso "AS400".

Ai fini formativi per l'utilizzo di tale applicativo la Amministrazione committente porrà a disposizione della ditta un training formativo. Sarà obbligo della ditta ditta aggiudicataria all'inizio effettivo del servizio avere personale formato su tale aspetto.

Dovrà pure essere previsto un collegamento remoto, a carico della ditta aggiudicataria, presso una sede ASL AL per l'accesso ai dati operativi di gestione delle telefonate (la sola postazione di lavoro presso la ASL AL è a carico dell'ASL AL stessa).

Sono a carico della ASL AL i costi relativi al canone del numero telefonico utilizzato per le chiamate e delle linee necessari per il flusso telefonico (massimo 20)

N.B. In caso di attivazione del SOVRACUP regionale, potrà essere attivato un ulteriore software per la gestione del servizio.

ART. 7 - PERSONALE DELLA DITTA E FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Per l'esecuzione del presente servizio, la Ditta aggiudicataria si impegna ad impiegare personale professionalmente qualificato che verrà gestito dalla stessa, in piena autonomia, e sotto la propria esclusiva responsabilità, con assunzione del potere direttivo relativamente alla materiale esecuzione del servizio.

Dovrà assicurare ai propri dipendenti utilizzati per il servizio condizioni normative ed economiche non inferiori a quelle dovute in base ai contratti collettivi nazionali di lavoro di categoria e dovrà garantire il rispetto delle norme inerenti la sicurezza del personale, delle norme igieniche ed infortunistiche, esonerando la Committente da qualsiasi responsabilità in merito.

La Ditta aggiudicataria del servizio dovrà garantire la piena continuità prestazionale del servizio e quindi garantire da subito la piena efficiente esecuzione del medesimo. Il personale preposto pertanto dovrà essere, già in fase di subentro, qualificato per essere in grado di comunicare con l'utenza e formato alla gestione di call center operante in ambito sanitario, quindi con particolare riguardo alla:

- conoscenza delle tematiche e le problematiche relative al servizio da espletare,
- conoscenza delle tematiche relative alle diverse tipologie di prenotazioni.

L'aggiudicatario dovrà, inoltre, prevedere la formazione e l'aggiornamento continuo degli operatori addetti al Call Center con riferimento alle seguenti voci:

1. addestramento concernente l'utilizzo del sistema telefonico e delle procedure informatiche, gli aspetti normativi e di interpretazione delle richieste di prestazioni ambulatoriali, le specificità aziendali con indicazione dei riferimenti per i casi complessi, le modalità di risposta concordate.
2. aggiornamento del personale conseguente ad intervenute modifiche normative e regolamentari che abbiano diretta rilevanza sulle procedure di prenotazione. Tali attività dovranno essere concordate con il referente della Azienda Committente.

L'amministrazione committente metterà a disposizione della Ditta aggiudicataria, al momento dell'attivazione del servizio, un elenco delle prestazioni effettuate corredato di orario e codice erogatore che verrà, di volta in volta, aggiornato e comunicato dal Referente dell'Azienda ASL AL al Responsabile del Call Center.

In considerazione delle possibili attivazioni/sostituzioni di nuovi software di prenotazione la relativa formazione dovrà essere compresa nell'offerta economica senza ulteriori incrementi di costo.

ART. 8 - CONTROLLO DEL SERVIZIO

I controlli in ordine alla qualità e conformità contrattuale del servizio saranno effettuati a cura delle strutture preposte della Amministrazione Committente.

L'accettazione del servizio da parte dei funzionari competenti non solleva l'appaltatore dalle responsabilità delle proprie obbligazioni.

La Amministrazione Committente potrà anche attivare quando ritenuto opportuno una serie di verifiche in incognito, mirate a valutare meglio sia gli aspetti procedurali del servizio erogato sia la soddisfazione relativa all'erogazione stessa, anche rispetto all'interazione con l'operatore - disponibilità, cortesia, chiarezza, competenza (verifiche con simulazione del comportamento e delle esigenze tipiche degli utenti – mystery call oppure mystery audit); tali verifiche hanno l'obiettivo principale di contribuire, evidenziando eventuali criticità e suggerimenti, al miglioramento del servizio reso all'utenza.

ART. 9 – RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI

L'aggiudicatario assume l'obbligo di agire in modo coerente alle disposizioni della Legge 196/2003 e s.m.i. utilizzando i dati e le informazioni di cui verrà in possesso solo per il fine per il quale viene incaricato, mantenendone la riservatezza e provvedendosi di tutti gli strumenti atti a minimizzare i rischi di un utilizzo improprio dei dati personali ai quali avrà accesso.

La Ditta fornirà la documentazione relativa alle misure di sicurezza adottate, comprensiva della copia del documento programmatico della sicurezza e delle disposizioni procedurali applicate.

Alle condizioni di sicurezza che la Ditta dovrà rispettare, in ottemperanza alla vigente legislatura, sarà fatto esplicito riferimento nell'atto formale di incarico per il trattamento.

I locali e le stazioni di lavoro utilizzate dagli operatori del Call Center, dovranno essere dotati di sistemi atti a controllare l'accesso ai dati solo dopo che l'identificazione è avvenuta.

ART. 10 – RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELLA ESECUZIONE DEL CONTRATTO.

Per la presente procedura è designata quale responsabile del procedimento ai sensi dell'art. 10 del Codice dei contratti e dell'art. 272 del Regolamento di attuazione, il Dr.ssa Lucia Carrea – Federazione Sovrazonale 6 / Acquisizione beni e servizi.

La responsabile del procedimento curerà lo svolgimento della procedura sino alla data di aggiudicazione definitiva.

L'ASL AL, in qualità di amministrazione contraente provvederà, ai sensi dell'art. 274 del D.P.R. 5 ottobre 2007 n. 207, a designare il Responsabile del procedimento aziendale. Il responsabile del procedimento aziendale vigila sulla corretta esecuzione del contratto, cura la verifica di conformità delle prestazioni, se del caso contesta al fornitore i disservizi, procede all'applicazione delle penali. Lo stesso autorizza l'avvio dell'esecuzione, cura le eventuali sospensioni, le variazioni contrattuali, le comunicazioni all'Osservatorio per in contratti pubblici nei termini e modi previsti dalla normativa vigente.

Il Responsabile del procedimento aziendale autorizza, qualora ne ricorrano i presupposti, l'esecuzione anticipata del contratto.

L'Amministrazione contraente nominerà, nei casi previsti dall'art. 300 del D.P.R. 207/2010, il Direttore dell'esecuzione cui verrà affidata la responsabilità della gestione del contratto. I rapporti tra il direttore dell'esecuzione ed il responsabile del procedimento aziendale sono disciplinati dal D.P.R. 207/2010.

N. B. Non sono previsti in questa fase, per questo servizio, operazioni ed oneri specifici connessi a rischi da interferenza.

ART. 11 – CONDIZIONE RISOLUTIVA ESPRESSA

Il contratto potrà considerarsi risolto ex art. 1353 codice civile qualora nel corso della esecuzione del medesimo si verifichi il seguente evento:

- 1) aggiudicazione a livello di Società di Committenza Regionale di appalto di call center con effetti nell'ambito territoriale ASL AL
- 2) obbligatorietà di adesione a tale contratto da parte della ASL AL ovvero, a giudizio della Amministrazione Committente condizioni migliorative del medesimo rispetto al presente.

Al verificarsi di quanto sopra il contratto verrà risolto dalla amministrazione con semplice obbligo di preavviso all'aggiudicatario di mesi 1 (uno).

TITOLO 2
MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA

ART. 12 - MODALITA' DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA

Le Ditte concorrenti redigeranno la loro offerta tenendo conto di tutte le richieste e le preventive indicazioni specificate nel presente capitolato speciale e negli schemi allegati. Per prendere parte alla gara le Ditte concorrenti dovranno predisporre un unico plico chiuso e sigillato recante l'indirizzo della Federazione Piemonte Sud Est, il mittente e la seguente dicitura:

OFFERTA PER IL SERVIZIO DI CALL CENTER OCCORRENTE ALLA A.S.L. DI ALESSANDRIA

Il plico dovrà contenere a sua volta quanto segue:

- A) una busta chiusa e sigillata recante sulla facciata l'indicazione del mittente e la dicitura "**SERVIZIO DI CALL CENTER A.S.L. AL . - CONTIENE OFFERTA ECONOMICA**" contenente l'offerta economica redatta sullo schema di offerta allegato al presente capitolato speciale reso legale mediante apposizione di marche da bollo.
- B) una seconda busta chiusa e sigillata recante sempre all'esterno l'indicazione del mittente e la dicitura "**SERVIZIO DI CALL CENTER A.S.L. AL - CONTIENE DOCUMENTI PER L'AMMISSIONE ALLA GARA**" contenente la documentazione prevista all'art. 13 del presente capitolato.
- C) una terza busta chiusa e sigillata recante sempre all'esterno l'indicazione del mittente e la dicitura "**SERVIZIO DI CALL CENTER A.S.L. AL - CONTIENE DOCUMENTAZIONE TECNICA**" contenente la documentazione prevista all'art. 14 del presente capitolato..

Il plico confezionato ai sensi del presente articolo dovrà pervenire entro e non oltre le ore **12.00** del **07.03.2014** al seguente indirizzo:

AZIENDA SANITARIA LOCALE ALESSANDRIA
UFFICIO PROTOCOLLO
VIALE GIOLITTI 2
15033 CASALE MONFERRATO (AL)

Nella seduta pubblica che si terrà presso **la sala riunioni della A.S.L. AL all'indirizzo di cui sopra** il giorno:

10.03.2014 alle ore 10,30

Il seggio di gara procederà all'effettuazione dei seguenti adempimenti:

- accertamento dei nominativi delle Ditte che hanno formulato offerta entro i termini previsti;
- apertura dei plichi, verifica del loro contenuto e apertura delle sole buste contenenti la documentazione per l'ammissione alla gara;
- verifica della documentazione e ammissione / non ammissione dei concorrenti
- sorteggio degli offerenti ai quali richiedere di comprovare il possesso dei requisiti di capacità tecnico organizzativa, ai sensi dell'art. 48 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i.
- rinvio a data da definire

In una seconda seduta pubblica, nel giorno ed ora che saranno preventivamente comunicati a mezzo fax o telegramma a tutte le Ditte concorrenti ammesse, la Commissione Giudicatrice appositamente costituita provvederà all'apertura delle buste contenenti la documentazione tecnica al fine di procedere alla verifica dei documenti prodotti così come prescritto dall' art. 283 del D.P.R. 05.10.2010 n. 207 e s.m.i.. Successivamente, in una o più sedute riservate, la commissione Giudicatrice procederà alla valutazione qualitativa delle offerte secondo le modalità indicate nel presente Capitolato Speciale.

Infine, in una terza seduta pubblica, nel giorno ed ora che saranno preventivamente comunicati a mezzo fax o telegramma a tutte le Ditte concorrenti ammesse, il seggio di gara procederà all'aggiudicazione provvisoria, secondo il seguente programma:

- apertura delle buste contenenti le offerte economiche, lettura, registrazione delle offerte formulate;
- aggiudicazione provvisoria della fornitura a favore della Ditta che avrà conseguito complessivamente il punteggio globale più alto ricavato dalla sommatoria dei punteggi attribuiti in sede di valutazione qualitativa e di prezzo.
- individuazione delle offerte anomale per le quali è necessario avviare la procedura di verifica prevista dall'art. 88 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i.

Il termine di presentazione delle offerte è perentorio e pertanto saranno automaticamente escluse dalla gara le Ditte che faranno pervenire il plico confezionato secondo le precedenti modalità oltre la scadenza sopraindicata. Il recapito del plico rimane ad esclusivo rischio del mittente qualora per qualsiasi motivo non giungesse a destinazione in tempo utile. L'espressione "plico chiuso e sigillato" e "busta chiusa e sigillata" indicate in precedenza comportano che il plico e la busta, oltre alla normale chiusura loro propria, devono essere chiusi a pena di esclusione nel caso in cui non venga garantita la segretezza delle offerte mediante l'applicazione sui rispettivi lembi di un sigillo, cioè di una qualsiasi impronta o segno impresso su materiale plastico o simile, atto ad assicurare la segretezza dell'offerta e l'autenticità della chiusura originaria tramite sottoscrizione del legale rappresentante e apposizione del timbro della Ditta sui lembi di chiusura.

ART. 13 - DOCUMENTI PER L'AMMISSIONE ALLA GARA

Le Ditte concorrenti dovranno produrre la seguente documentazione:

- 1) Una copia del capitolato speciale di gara sottoscritta dal Legale Rappresentante della Ditta in segno di accettazione.
- 2) Dichiarazione temporanea e sostitutiva di fatti e qualità personali nel testo allegato, resa ai sensi del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 e successive modificazioni ed integrazioni in cui il titolare o un legale rappresentante della Ditta istante attesti sotto la propria responsabilità, l'insussistenza delle cause di esclusione previste dall'art. 38 del Decreto Legislativo del 12/04/2006 n. 163

La dichiarazione di cui al presente punto n. 2), per quanto riguarda l'inesistenza delle cause di esclusione previste dall'art. 38 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i. 1° comma lettera b), lettera c) e lettera m - ter dovrà essere resa separatamente da ciascuno dei seguenti soggetti:

- il titolare o il direttore tecnico, se si tratta di impresa individuale
- il socio o il direttore tecnico se si tratta di società in nome collettivo
- i soci accomandatari o il direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice

- gli amministratori muniti di poteri di rappresentanza o il direttore tecnico se si tratta di altro tipo di società
- I soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara (per quanto riguarda questi ultimi soggetti, se divenuti irreperibili per l'Impresa partecipante, la relativa dichiarazione dovrà essere resa dal Legale Rappresentante "per quanto a propria conoscenza")

3) La documentazione attestante l'avvenuta costituzione del deposito cauzionale provvisorio secondo i termini e le modalità specificate nel presente Capitolato Speciale. La garanzia deve prevedere espressamente:

- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale
- la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile
- l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.
- una validità per almeno centottanta giorni dalla data di presentazione dell'offerta..

L'importo del deposito cauzionale provvisorio potrà essere ridotto del 50% in presenza dei requisiti prescritti dal disposto di cui all'art.75 7° comma del Decreto Legislativo 12.04.2006 n.163 e s.m.i., dimostrati con le modalità indicate dal successivo art.13.

4) Dichiarazione attestante l'impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto, prevista dall'art.113 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e dall'art. 40 del presente Capitolato Speciale, qualora l'offerente risultasse affidatario. La dichiarazione di cui al presente punto potrà essere presentata disgiuntamente o congiuntamente alla documentazione attestante la costituzione del deposito cauzionale provvisorio. In quest'ultimo caso, la presenza della dichiarazione all'interno della polizza dovrà essere opportunamente evidenziata.

5) Documentazione attestante l'avvenuto versamento della somma dovuta quale contribuzione a favore dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, forniture e servizi, come previsto dalla deliberazione del 15.02.2010, effettuato secondo le modalità indicate al seguente indirizzo internet: www.avcp.it/riscossioni.html.

Gli operatori economici per effettuare il pagamento dovranno collegarsi al servizio e inserire il codice CIG che identifica la procedura alla quale si intende partecipare. Il sistema consentirà il pagamento diretto mediante carta di credito oppure la produzione di un modello da presentare a uno dei punti vendita Lottomatica Servizi. Sono quindi consentite **due** modalità di pagamento della contribuzione:

- online mediante carta di credito;
- presso la rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini, con il modello rilasciato dal portale dell'AVCP.

Per essere ammessi a presentare l'offerta gli operatori economici dovranno allegare copia della ricevuta di pagamento rilasciata dal nuovo servizio di Riscossione (scontrino Lottomatica ovvero ricevuta di pagamento on line), quale dimostrazione dell'avvenuto versamento del contributo all'Autorità. **Si rammenta che per gli operatori economici che partecipano a uno o più lotti sono obbligati a versare il contributo per ogni singolo lotto in ragione del relativo importo.** Per ulteriori dettagli e informazioni pregasi visitare il sito internet

dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici all'indirizzo <http://www.autoritalavoripubblici.it>.

- 6) Dichiarazione rilasciata da almeno 2 Istituti di credito o intermediari autorizzati ai sensi della Legge 01/09/1993 n. 385, concernente la capacità economica e finanziaria (art. 41, 1° comma, lett. a) del D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163)
- 7) Dichiarazione concernente la capacità tecnica (art. 42, 1° comma, lett. a) del D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163) attestante di aver effettuato servizi analoghi, cioè inerenti servizi di gestione di call center in ambito sanitario, nel triennio (2010/2012), per un importo almeno pari all'importo presunto complessivo triennale della presente gara (**€ 637.518,00**), con l'indicazione degli importi, delle date e dei destinatari, pubblici o privati, della fornitura stessa; se trattasi di forniture prestate a favore di amministrazioni o enti pubblici, esse sono provate da certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni o dagli enti medesimi, se trattasi di forniture prestate a privati, l'effettuazione effettiva della prestazione è dichiarata da questi o, in mancanza, dallo stesso concorrente
- 8) Modello GAP (parte riservata all'impresa partecipante)
- 9) "**PASSOE**", da acquisire tramite accesso al Portale dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (A.V.C.P.) all'indirizzo <http://www.autoritalavoripubblici.it> alla sezione "Servizi" secondo le istruzioni in esso indicate e sulla base delle seguenti modalità:

MODALITA' PER LA VERIFICA CIRCA IL POSSESSO DEI REQUISITI

- Conformemente a quanto prescritto dalla deliberazione dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici n. 111 del 20.12.2012 la verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico - organizzativo ed economico - finanziario avviene esclusivamente, ai sensi dell'articolo 6-bis del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i. e della richiamata deliberazione attuativa, attraverso l'utilizzo del sistema **AVCPASS**, reso disponibile dall'Autorità, fatto salvo quanto previsto dal comma 3 del citato art. 6-bis.
- Il nuovo sistema **AVCPASS** permette rispettivamente alle Stazioni Appaltanti e agli Enti aggiudicatori l'acquisizione dei documenti a comprova del possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico-organizzativo ed economico-finanziario per l'affidamento dei contratti pubblici ed agli Operatori Economici di inserire a sistema i documenti la cui produzione è a proprio carico ai sensi dell'art. 6-bis, comma 4, del Codice. Pertanto, tutti i soggetti interessati a partecipare alla presente procedura dovranno registrarsi al sistema accedendo all'apposito link sul Portale AVCP (Servizi ad accesso riservato - **AVCPASS**) secondo le istruzioni ivi contenute.
- L'operatore economico, dopo la registrazione al servizio **AVCPASS**, indica a sistema il CIG della procedura di affidamento cui intende partecipare. Il sistema rilascia un "**PASSOE**" da **inserire nella busta contenente la documentazione amministrativa**. Fermo restando l'obbligo per l'operatore economico di presentare le autocertificazioni richieste dalla normativa vigente in ordine al possesso dei requisiti per la partecipazione alla procedura di affidamento, il "**PASSOE**" rappresenta lo strumento necessario per procedere alla verifica dei requisiti stessi da parte delle stazioni appaltanti/enti aggiudicatari.
- Si rammenta che la normativa vigente prevede, oltre all'obbligo da parte delle Stazioni Appaltanti di verificare il possesso dei requisiti in esame esclusivamente tramite la Banca dati nazionale dei contratti pubblici, anche il corrispondente obbligo da parte dei soggetti pubblici e privati che detengono i dati e la documentazione relativi ai requisiti medesimi sono tenuti a metterli a disposizione dell'Autorità di Vigilanza dei Contratti Pubblici. Pertanto l'acquisizione del richiamato "**PASSOE**" da parte di questa Amministrazione risulta essere

condizione necessaria e obbligatoria per procedere alla verifica dei requisiti generali in capo ai soggetti partecipanti, senza il quale **non sarà pertanto possibile**, in caso di aggiudicazione, la stipula del relativo contratto e l'esecuzione della fornitura.

CAUSE DI ESCLUSIONE

Fatte salve le ulteriori cause previste dall'art. 46 comma 1-bis del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i., sarà considerato quale motivo di automatica esclusione dalla gara l'omessa presentazione di uno o più documenti di cui ai seguenti numeri:

- 1 Copia del capitolato speciale di gara sottoscritto dal legale rappresentante della Ditta in segno di accettazione
- 2 Dichiarazione attestante il possesso dei requisiti generali previsti dall'art.38 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i.
- 3 Documentazione attestante l'avvenuta costituzione del deposito cauzionale provvisorio
- 4 Dichiarazione attestante l'impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto
- 5 Documentazione attestante l'avvenuto versamento della somma dovuta quale contribuzione a favore dell' A.V.C.P.
- 6 Dichiarazione concernente la capacità economica e finanziaria.
- 7 Dichiarazione concernente la capacità tecnica.

Parimenti, sarà considerato quale motivo di automatica esclusione dalla gara:

La presentazione del plico oltre il termine di scadenza sopraindicato.

La presenza dell'offerta all'interno della busta contenente la documentazione per l'ammissione alla gara .

DOCUMENTAZIONE PER L'AMMISSIONE ALLA GARA – REGOLE SPECIALI

Ferme restando le prescrizioni contenute nel presente articolo, i soggetti concorrenti che intendano presentare offerta in Raggruppamento Temporaneo di Imprese (R.T.I.), sia costituito che costituendo, o in Consorzio, sia costituito che costituendo, dovranno osservare le seguenti condizioni speciali circa la documentazione da presentare per l'ammissione alla gara:

TIPOLOGIA DI DOCUMENTI	SOGGETTI
PUNTO 1) COPIA DEL CAPITOLATO SPECIALE	
R.t.i. costituito	Tutte le Imprese
R.t.i. costituendo	Tutte le Imprese
Consorzio costituito	Consorzio

Consorzio costituendo	Tutte le Imprese
PUNTO 5) DICHIARAZIONE CIRCA L'ASSENZA DI FATTISPECIE DI ESCLUSIONE EX ART.38 DEL DECRETO LEGISLATIVO 12.04.2006 N.163 E S.M.I.	
R.t.i. costituito	Tutte le Imprese
R.t.i. costituendo	Tutte le Imprese
Consorzio costituito	Tutte le Imprese
Consorzio costituendo	Tutte le Imprese
PUNTO 6) VERSAMENTO TASSA GARE	
R.t.i. costituito	Impresa mandataria
R.t.i. costituendo	Impresa che sarà individuata come mandataria
Consorzio costituito	Consorzio
Consorzio costituendo	Almeno un'impresa del Consorzio

ART. 14 – DOCUMENTAZIONE TECNICA

Unitamente all'offerta economica e alla documentazione prevista per l'ammissione alla gara le ditte partecipanti dovranno altresì trasmettere la seguente documentazione tecnica:

- 1) Relazione tecnico illustrativa contenente la descrizione delle infrastrutture tecnologiche (hardware e software) e le relative funzionalità che si intende utilizzare per l'esecuzione del servizio, anche con riferimento alle postazioni di lavoro degli operatori e alle soluzioni per garantire il completo interfacciamento con gli applicativi in uso presso l'A.S.L. AL;
- 2) Relazione dettagliata contenente le procedure adottate per la gestione operativa del servizio, con specifico riferimento alle prescrizioni contenute negli articoli 2, 3, 4, 5 e 9 del presente Capitolato Speciale;
- 3) Relazione dettagliata circa le procedure da adottare per garantire la formazione e l'aggiornamento continuo degli operatori addetti al call center, con riferimento a quanto espressamente richiesto all'art. 7 del presente Capitolato Speciale;
- 4) Relazione dettagliata circa le soluzioni tecniche ed organizzative che la Ditta partecipante intende adottare per la risoluzione di criticità connesse all'esecuzione del servizio, guasti e interruzioni del sistema;
- 5) Elenco riepilogativo della documentazione tecnica trasmessa, da redigere secondo il modello allegato, riportante la stessa numerazione indicata nel presente articolo, l'oggetto ed il numero delle pagine. Nell'elenco in esame dovrà essere riepilogata **tutta** la documentazione tecnica trasmessa, senza nessuna esclusione, ivi compresi eventuali documenti, dichiarazioni, certificazioni di qualità, studi clinici, rapporti di prova, relazioni ecc. non espressamente richiesti nel presente articolo;

Nessun compenso spetterà alle Ditte concorrenti per lo studio e la compilazione dei progetti consegnati i quali non saranno in alcun caso restituiti e rimarranno di proprietà della Federazione Sovrazonale. Nell'ambito della documentazione tecnica il concorrente potrà specificare le parti della documentazione che si ritiene debba essere coperta da riservatezza con specifico riferimento a marchi, know how, brevetti ecc.. La Ditta aggiudicataria, con l'approvazione del presente

GIUDIZIO	COEFFICIENTE
OTTIMO	1,00
BUONO	0,80
DISCRETO	0,70
SUFFICIENTE	0,60
SCARSO	0,40
INSUFFICIENTE	0,25
NON VALUTABILE	0,00

Una volta terminata l'attribuzione dei "giudizi" verranno sommati per ciascun sottocriterio i valori attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i Commissari e quindi ricavata la media dei coefficienti dividendo per il numero dei commissari il risultato ottenuto. In ogni caso il valore medio dei coefficienti così determinato verrà trasformato in coefficiente definitivo per ciascun sottocriterio, riportando ad uno il valore più alto e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Per ciascun sottocriterio l'attribuzione del punteggio afferente il parametro "**QUALITÀ**" verrà calcolato moltiplicando il coefficiente definitivo così determinato per ciascuna Ditta per il punteggio massimo di punti ad esso attribuito.

Saranno ammesse alla prosecuzione della gara solamente le Ditte che avranno ottenuto, in sede di valutazione qualitativa, un punteggio pari o superiore a **15** punti ricavato dalla sommatoria dei punteggi di tutti i sottocriteri. Successivamente, i punteggi attribuiti dalla Commissione Giudicatrice saranno riparametrati come segue: alla ditta che avrà ottenuto il punteggio massimo relativamente al punteggio afferente il parametro "**Qualità**" saranno in ogni caso attribuiti **30 punti** mentre alle altre Ditte saranno assegnati punteggi proporzionali. La rideterminazione dei punteggi non sarà effettuata nei confronti delle ditte alle quali è stato attribuito dalla Commissione Giudicatrice un punteggio **inferiore a 15 punti**, ritenuto quale **livello minimo di sufficienza**.

ART. 16 - VALORIZZAZIONE OFFERTA ECONOMICA

In seduta pubblica il seggio di gara, dopo aver acquisito il verbale della commissione giudicatrice, procederà all'apertura delle buste contenenti le offerte economiche, all'attribuzione del punteggio afferente il parametro "prezzo" e all'aggiudicazione provvisoria. Specificamente, per quanto riguarda il parametro "prezzo", il relativo punteggio sarà attribuito secondo le seguenti modalità

A - Il punteggio del prezzo 60 punti.

Il canone verrà valutato col criterio della proporzionale inversa ovvero all'offerta con canone al minor prezzo del servizio - **Pb** - saranno assegnati 60 punti, alle altre, verrà assegnato un punteggio inferiore, calcolato con la formula:

$$\text{Punti} = 60 \times \text{Prezzo più basso (Pb)} / \text{prezzo da valutare}$$

Tale canone intende compresi 180.000 contatti annui

B - Punteggio scontistica 05 punti

- 05 p.ti riferiti alla somma delle percentuali di sconto applicate sul costo della singola chiamata, per contatti compresi tra 180.001. e 190.000 e per contatti superiori a 190.000

Pertanto alla ditta che dalla somma delle percentuali di sconto otterrà la percentuale di sconto superiore verranno attribuiti p.ti 05 alle restanti punteggi inferiori secondo la seguente formula:

Punti = 5 x scontistica da valutare / sconto più elevato

C - Punteggio servizio invio sms di richiamo 05 punti

Tale aspetto dell'offerta, ai fini della aggiudicazione verrà valutata col criterio della proporzionale inversa ovvero all'offerta che dal prodotto del numero sms annuo per costo unitario singolo sms determinerà il minor prezzo del servizio - **Pb** - saranno assegnati 05 punti, alle altre, verrà assegnato un punteggio inferiore, calcolato con la formula:

Punti = 5 x prezzo più basso (PB) / prezzo da valutare

La fornitura sarà aggiudicata per **SINGOLO LOTTO INDIVISIBILE** alla Ditta che avrà ottenuto il punteggio globale più alto ricavato dalla sommatoria dei punteggi assegnati in sede di valutazione qualitativa e economica. Nel caso in cui due o più concorrenti conseguano un identico punteggio finale si procederà all'aggiudicazione a favore della Ditta che avrà presentato il prezzo complessivo più basso. In caso di parità di offerte economiche si procederà all'aggiudicazione mediante sorteggio. Saranno automaticamente escluse dalla gara le Ditte che avranno proposto offerte incomplete e non comprensive di tutte le voci richieste e indicate negli appositi schemi. Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta purché valida ai sensi del presente capitolato. L'Amministrazione si riserva la facoltà di "non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto" così come previsto dall'art. 81 comma 3 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i..

ART. 17 – CONTENUTO E STRUTTURA OFFERTA ECONOMICA

L'offerta economica sottoscritta con firma leggibile e per esteso dal titolare della ditta concorrente o dal suo legale rappresentante (o dai titolari o legali rappresentanti di ogni singola impresa raggruppata), come da modello allegato,

L'offerta dovrà pertanto indicare il costo di ogni singola chiamata e l'importo del canone mensile per l'esecuzione del servizio (comprensivo del set-up iniziale e della completa attivazione del servizio) , riferito ad un numero presunto di:

contatti anno 180.000

(le chiamate verranno conguagliate, in piu' o in meno, al termine di ogni trimestre).

Dovrà essere indicato, altresì, lo sconto percentuale che la ditta applicherà sul costo della singola chiamata, qualora al termine di ogni anno di riferimento si verifichi l'avvenuta effettuazione di contatti

ASL AL compresi tra 180.001 e 190.000 e per contatti superiori a 190.000

**L'offerta dovrà indicare il costo di ogni singolo sms di richiamo riferito ad un numero presunto di:
sms anno 240.000,00**

I prezzi offerti si intendono onnicomprensivi del costo del personale, degli oneri di sicurezza e di ogni rischio e spesa, ad esclusione dell'IVA (che comunque deve essere indicata) e dovranno, pertanto, tener conto di tutti gli obblighi previsti dal presente capitolato nonché delle proposte formulate nell'offerta tecnica.

AVVERTENZE IMPORTANTI

1) In caso di difformità nell'offerta tra il prezzo espresso in cifre e quello espresso in lettere, verrà preso in considerazione quello più vantaggioso per le stazioni appaltanti;

2) Ai sensi dell'art.86, comma 3 bis, del D. Lgs. 163/06 e s.m.i. deve essere specificamente indicato anche il costo relativo alla sicurezza.

3) CONGRUITA' DEI PREZZI. Il plico relativo all'Offerta Economica dovrà contenere al suo interno, in busta separata e sigillata riportante all'esterno la dicitura: "CONGRUITA DEI PREZZI", una dichiarazione in carta libera, resa ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 28/12/2000 nr. 445, indicante i tre migliori prezzi praticati negli ultimi dodici mesi, per gli stessi prodotti offerti, presso altre aziende sanitarie (con particolare riferimento alle aziende della Regione Piemonte), precisando la durata del contratto, nonché i quantitativi oggetto di gara.

Nel caso in cui l'offerente negli ultimi dodici mesi, non fosse risultato affidatario di alcuna fornitura per i prodotti offerti nella presente gara, dovrà espressamente dichiararlo.

Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida.

ART. 18 Chiarimenti

Ciascun partecipante ha facoltà di richiedere chiarimenti al presente appalto al R.U.P. del presente appalto **esclusivamente via e-mail al seguente indirizzo: rbisoglio@aslal.it**. I chiarimenti inerenti al presente appalto dovranno pervenire, **ENTRO E NON OLTRE LE ORE 10.00 DEL GIORNO 28.02.2014.**

Entro il giorno 04.03.2014, sul sito internet della Federazione 6 e delle amministrazioni committenti, verrà pubblicato l'elenco delle richieste di chiarimenti pervenute, con le relative risposte.

ART. 19 - Norma di conguaglio

Il conguaglio in più od in meno rispetto al canone forfetario comprensivo di 180.000 contatti anno avverrà su base trimestrale, pertanto verranno conteggiati i contatti in più od in meno i 45.000 con conseguente emissione di nota di accredito / addebito sulla base del costo unitario di aggiudicazione.

TITOLO 3 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI COMUNI

ART. 20 - DECORRENZA DEGLI EFFETTI GIURIDICI DEL CONTRATTO

L'aggiudicazione definitiva diventerà efficace dopo la verifica del possesso dei prescritti requisiti da parte della Stazione Appaltante e la stipulazione del contratto dovrà essere effettuata entro il termine di sessanta giorni dall'acquisizione dell'efficacia dell'aggiudicazione definitiva. Il contratto tuttavia non potrà comunque essere stipulato prima di trentacinque giorni (cd. "standstill" o termine dilatorio) dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione definitiva ai sensi dell'articolo 79 del richiamato Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 così come modificato dall'art. 2 del Decreto Legislativo 20.03.2010 n. 53 "Direttiva ricorsi", fatte salve ulteriori cause ostate previste dalla vigente normativa. La Stazione Appaltante, non si assume alcuna responsabilità in caso di ritardi nella stipula o nell'esecuzione del contratto derivanti dagli esiti delle comunicazioni ai controinteressati effettuate ai sensi dell'art.11 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i..

ART. 21 - DOCUMENTI DA PRESENTARE IN CASO DI AGGIUDICAZIONE

La Ditta aggiudicataria sarà invitata dalla Stazione Appaltante, entro il termine prescritto dall'art.79 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n.163, a produrre la seguente documentazione comprovante il possesso dei requisiti prescritti dall'art.38 della normativa richiamata:

- Deposito cauzionale definitivo, costituito secondo i termini e le modalità previste dall'art.18.

Come prescritto dall'art.38 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n.163 e s.m.i. si procederà d'ufficio, ex art.18 della Legge 08.08.1990 n.241 e s.m.i. e art.43 1° comma del D.P.R. 28.12.2000 n.445 e s.m.i., all'acquisizione della restante documentazione attestante il possesso dei requisiti generali di partecipazione oggetto di dichiarazione sostitutiva prodotta in fase di ammissione.

ART. 22 - DEPOSITO CAUZIONALE PROVVISORIO

Entro il termine di presentazione delle offerte economiche le Ditte partecipanti alla procedura aperta dovranno presentare un deposito cauzionale provvisorio nella misura corrispondente al 2% del valore stimato dell'appalto ai sensi del disposto di cui all'art. 75 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i.. **L'importo, pari ad € 21.251,00 è calcolato in base alla durata opzionale massima del rapporto contrattuale (60 mesi)**

Tale cauzione deve essere effettuata in una delle seguenti forme:

- deposito in contanti presso il Tesoriere della Federazione
- deposito presso il Tesoriere della Federazione di titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato valutati al corso del giorno del deposito
- presentazione di specifica fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata da altri Istituti ed Aziende autorizzate.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. La garanzia deve avere validità per almeno centottanta giorni dalla data di presentazione dell'offerta. I depositi cauzionali presentati dai concorrenti che non risulteranno aggiudicatari saranno restituiti. La garanzia deve coprire espressamente sia la mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell'affidatario che l'eventuale escussione prevista a seguito

degli esiti del procedimento di controllo sul possesso dei requisiti previsto dall'art.48 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n.163, ed è svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto medesimo. L'importo della cauzione provvisoria è ridotto del 50% nei confronti dei soggetti partecipanti rientranti nelle fattispecie previste dall'art.75 7° comma del Decreto Legislativo 12.04.2006 n.163 e s.m.i. e per avvalersi di tale beneficio le Ditte dovranno allegare la documentazione in corso di validità, prodotta in originale o in copia autenticata, attestante il possesso dei requisiti previsti.

ART. 23 - DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO

Entro i termini indicati nella lettera di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione la Ditta aggiudicataria dovrà costituire presso la Stazione Appaltante una garanzia fideiussoria del 10% dell'importo contrattuale, fatto salvo quanto prescritto dall'art.113 1° comma del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163. La fideiussione bancaria o la polizza assicurativa di cui al comma 1 deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. Il deposito cauzionale è svincolato annualmente a misura dell'avanzamento dell'esecuzione del servizio secondo le modalità previste dall'art.113 3° comma del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i. nel limite massimo corrispondente al 75% del valore annuale del contratto. L'importo della cauzione definitiva è ridotto del 50% nei confronti dei soggetti partecipanti rientranti nelle fattispecie previste dall'art.40 7° comma del Decreto Legislativo 12.04.2006 n.163 e s.m.i. e per avvalersi di tale beneficio le Ditte dovranno allegare la documentazione in corso di validità, prodotta in originale o in copia autenticata, attestante il possesso dei requisiti previsti. Il deposito cauzionale definitivo garantisce l'assolvimento di tutti gli obblighi contrattuali da parte del contraente nei confronti di tutte le Amministrazioni aderenti. Il presente articolo si applica esclusivamente nell'ipotesi di contratti di fornitura, somministrazioni di beni e conferimento di servizi aventi valore complessivo, calcolato cumulativamente nel caso di affidamento di più lotti nell'ambito della stessa procedura, superiore a Euro 40.000,00 I.V.A. esclusa

ART. 24 OBBLIGHI ED ADEMPIMENTI DERIVANTI DALL'APPLICAZIONE DELLA LEGGE 13.08.2010 N. 136

Il servizio oggetto del presente capitolato speciale ricade sotto l'ambito di applicazione della Legge 13.08.2010 n. 136 e s.m.i. che ha emanato, tra l'altro, norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari relativi a lavori, servizi e forniture pubbliche. Come prescritto dalla richiamata normativa le parti contraenti dovranno assumere, in sede di formalizzazione del contratto e pena nullità del medesimo, tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari derivanti dall'esecuzione della presente fornitura. Il contratto sarà automaticamente risolto nel caso in cui tutte o parte delle transazioni finanziarie derivanti dall'esecuzione del presente servizio siano eseguite senza avvalersi di banche o della Società Poste Italiane S.p.a.. Al presente servizio è attribuito il codice C.I.G. indicato in oggetto. In applicazione della normativa richiamata la Ditta aggiudicataria si impegna all'atto della comunicazione di aggiudicazione e nelle fasi di esecuzione del contratto:

- a) a comunicare a questa Federazione ed alle Aziende consorziate, **entro il termine di sette giorni** dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione, gli estremi identificativi del **conto corrente dedicato**, anche non in via esclusiva, sul quale verranno eseguite tutte le transazioni finanziarie inerenti la presente fornitura, nonché le **generalità** e il **codice fiscale** delle persone delegate ad operare su di esso;
- b) a notificare alle ASL consorziate eventuali variazioni rispetto a quanto dichiarato al precedente punto 1) entro il termine di sette giorni dal loro verificarsi.
- c) a garantire che, qualora intendesse avvalersi della facoltà di subappalto, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari saranno preventivamente posti in capo negli stessi termini

sopraindicati nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate alla presente fornitura come prescritto dall'art. 3 9° comma della Legge 13.08.2010 n. 136 e che tale circostanza sarà tempestivamente notificata a questa Federazione ed alle Aziende consorziate.

Il mancato rispetto degli obblighi di cui alle precedenti lettere a), b) e c) costituirà giusta causa di risoluzione del presente contratto in danno della parte inadempiente. Per nessuna ragione dovrà essere impiegato denaro contante a regolazione delle obbligazioni derivanti dall'esecuzione della presente fornitura e che tutti i pagamenti, fatte salve le deroghe previste dalla richiamata Legge 13.08.2010 n. 136 e s.m.i., avverranno a mezzo bonifico sul quale sarà apposto il codice C.I.G. indicato e utilizzando esclusivamente il predetto conto dedicato. Eventuali successive modifiche alla normativa in esame avranno effetto automatico sui rapporti contrattuali derivanti dall'aggiudicazione.

ART. 25 - CONTROLLO DEL SERVIZIO

I controlli in ordine alla qualità e conformità contrattuale del servizio saranno effettuati a cura delle strutture preposte delle Azienda Committente.

L'accettazione del servizio da parte dei funzionari competenti non solleva l'appaltatore dalle responsabilità delle proprie obbligazioni.

La Committente, per la parte di competenza potranno attivare una serie di verifiche in incognito, mirate a valutare meglio sia gli aspetti procedurali del servizio erogato sia la soddisfazione relativa all'erogazione stessa, anche rispetto all'interazione con l'operatore - disponibilità, cortesia, chiarezza, competenza (verifiche con simulazione del comportamento e delle esigenze tipiche degli utenti - mystery call oppure mystery audit); tali verifiche hanno l'obiettivo principale di contribuire, evidenziando eventuali criticità e suggerimenti, al miglioramento del servizio reso all'utenza.

ART. 26 - PENALI E RISOLUZIONE

Nel caso in cui l'aggiudicatario non ottemperi alla fornitura nei modi e nei termini previsti, sarà considerata inadempiente e si provvederà in merito secondo quanto previsto dalle vigenti leggi e dal Codice Civile.

La Ditta, senza esclusione d'eventuali conseguenze penali, è soggetta all'applicazione di ammende amministrative, nei casi sotto riportati ed in misura indicata in calce a ciascun caso.

L'applicazione delle penali di cui al presente articolo, risulta conseguente a segnalazioni scritte pervenute alla Azienda Committente, relative alla non corretta effettuazione del servizio. Dette segnalazioni verranno formalmente trasmesse alla Ditta aggiudicataria, che potrà controdedurre entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

In caso di mancate o insufficienti controdeduzioni, o qualora le stesse non fossero ritenute valide, questa Azienda procederà all'applicazione delle seguenti penali:

- PRENOTAZIONI ERRATE

Per ogni prenotazione errata per tipologia di prestazione, giorno non compreso in agenda, specialità medica differente, si applica una penale di importo di € 75,00 (settantacinque/00)

Sarà data comunicazione alla Ditta delle penali applicate, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

- RECLAMI DOCUMENTATI ALL'U.R.P.

Per un numero di segnalazioni e/o reclami pervenuto all'U.R.P. superiore a 5 mensili si applica una penale di importo di € 75,00 (settantacinque/00)

In caso di recidiva nei disservizi, le Aziende Committenti, per la loro parte di specifica competenza, si riservano la piena facoltà di considerare il contratto risolto "ipso iure" per colpa dell'appaltatrice, e conseguentemente di procedere senza bisogno di messa in mora e con semplice provvedimento amministrativo, all'incameramento della cauzione definitiva.

Non si darà luogo al pagamento delle fatture, finchè la ditta fornitrice non avrà provveduto al versamento dell'importo relativo alle maggiori spese sostenute e alle penali notificate, conseguenti alle inadempienze contrattuali.

In caso di ripetuta inosservanza (due volte) delle prescrizioni contrattuali, le Azienda Committente, per la parte di competenza, potranno deliberare la risoluzione del contratto, senza obbligo di diffida o di altro atto giudiziale, provvedendo diversamente all'approvvigionamento, fino alla scadenza del termine di gara.

L'applicazione delle penali sopra indicate, avrà luogo mediante prelievo dal deposito cauzionale, ovvero in via diretta mediante compensazione con eventuali crediti dell'aggiudicatario.

L'aggiudicatario inadempiente e decaduto, dovrà risarcire ogni conseguente spesa o danno causato ed incorrerà titolo di penale, alla perdita della cauzione prestata, che sarà incamerata dalle Azienda Committente presso cui si sarà verificata l'inadempienza.

ART. 27 - OBBLIGAZIONI ACCESSORIE DEL FORNITORE

Il contraente è tenuto al rispetto di tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

Il contraente è responsabile per infortuni e danni a persone o cose, arrecati alla Azienda o a terzi, per fatto proprio o dei suoi dipendenti e collaboratori, nell'esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto, con conseguente esonero della Azienda Sanitaria da qualsiasi eventuale responsabilità al riguardo.

Dovranno altresì essere osservate tutte le norme in materia di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro, che si riferiscono alla fattispecie concreta.

ART 28 – RISOLUZIONE CONTRATTO

La Stazione appaltante può dichiarare risolto di diritto il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile, con riserva del risarcimento danni ed incameramento della cauzione definitiva, nei seguenti casi:

- a) messa in liquidazione, stato di fallimento, concordato preventivo, stati di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento, o altri casi di cessione di attività o cessazione della impresa appaltatrice;
- b) accertato mancato rispetto delle ingiunzioni o diffide fattegli dal soggetto ordinante, nei termini imposti dagli stessi provvedimenti, in relazione alla violazione delle disposizioni di legge e regolamentari nonché del presente capitolato;
- c) impossibilità o incapacità dell'appaltatore di ripristinare, entro 5 giorni lavorativi, il numero minimo di centri di assistenza secondo le prescrizioni del presente capitolato;
- d) nel caso di reiterati ritardi o reiterate inadempienze da parte della impresa appaltatrice (per reiterati ritardi o inadempienze si intendono almeno cinque episodi preventivamente contestati);
- e) subappalto totale o parziale non autorizzato;
- f) cessione del contratto;
- g) nel caso la gestione del personale non sia conforme agli obblighi di legge;
- h) in caso di morte di qualcuno dei soci nelle ditte costituite in società di fatto o in nome collettivo o di uno dei soci accomandatari nelle società in accomandita e l'Azienda non ritenga di continuare il rapporto contrattuale con gli altri soci.

Nessun indennizzo è dovuto all'impresa aggiudicataria inadempiente.

L'effetto della risoluzione non si estende alle prestazioni già eseguite.

Con la risoluzione del contratto sorge il diritto nell'ASL AL di affidare a terzi i servizi, in danno dell'impresa aggiudicataria inadempiente.

L'affidamento avviene ai sensi delle procedure di cui al D.lgs. 163/06 s.m.i., ed entro i limiti previsti, in economia, stante l'esigenza di limitare le conseguenze dei ritardi connessi con la risoluzione del contratto.

L'affidamento a terzi viene notificato all'impresa aggiudicataria inadempiente mediante raccomandata A.R., con indicazione dei servizi affidati e degli importi relativi.

All'impresa aggiudicataria inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'ASL AL rispetto a quelle previste dal contratto risolto.

Esse sono prelevate da eventuali crediti dall'impresa aggiudicataria, senza pregiudizio dei diritti dell'ASL AL sui beni dell'impresa aggiudicataria.

Nel caso di minor spesa nulla compete all'impresa aggiudicataria inadempiente.

L'esecuzione in danno non esime l'impresa aggiudicataria dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

Resta inteso che in caso di risoluzione del contratto l'impresa aggiudicataria dovrà impegnarsi ad assicurare l'esecuzione del servizio fino al subentro del nuovo contraente, onde evitare l'interruzione di un servizio di pubblica utilità.

ART. 29 - FACOLTA' DI RECESSO

Ciascuna Azienda Committente può recedere anticipatamente dal contratto, per motivi di interesse pubblico, in qualunque momento durante l'esecuzione avvalendosi della facoltà consentita dall'art. 1671 del c.c. "Recesso unilaterale del contratto", previa dichiarazione da comunicare all'impresa aggiudicataria con preavviso di 60 (sessanta) giorni. In tale ipotesi all'impresa aggiudicataria non è dovuto alcun indennizzo, fermo restando il diritto dell'impresa aggiudicataria al pagamento delle prestazioni già rese.

ART. 30 - SUBAPPALTO.

E' consentito il subappalto nel rispetto della normativa vigente. L'affidamento in subappalto è sottoposto alle condizioni, prescrizioni e modalità di cui all'art. 118 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.

E' vietato il subappalto del contratto senza il consenso scritto da parte della Azienda Committente.

L'eventuale subappalto non autorizzato comporterà il diritto delle committenti di procedere alla risoluzione del contratto con conseguente incameramento della cauzione definitiva, fatto salvo il risarcimento dei danni e delle spese sostenute.

ART. 31 - AGGIORNAMENTO DEL PREZZO

L'eventuale revisione dei prezzi potrà essere effettuata unicamente secondo i termini e le modalità indicate nel disposto di cui all'art. 115 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i.. La revisione prezzi sarà effettuata dalla Stazione Appaltante per tutte le Aziende consorziate. Nell'attesa della formalizzazione dell'eventuale revisione dei prezzi da parte dell'Amministrazione, la Ditta aggiudicataria si impegna comunque ad assolvere e rispettare senza alcuna eccezione tutti gli obblighi contrattuali derivanti dall'accettazione del presente Capitolato Speciale.

ART. 32 - INFORMATIVA AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 30.06.2003 N. 196

I dati identificativi delle parti contraenti, nonché altre informazioni quali domiciliazioni, estremi di conti correnti bancari ed informazioni commerciali sono raccolti, registrati, riordinati, memorizzati e gestiti dalle stesse mediante ogni opportuna operazione di trattamento manuale ed informatico per finalità funzionali all'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi derivanti dal presente Capitolato. Il conferimento dei suddetti dati è necessario ai fini dell'esecuzione del Capitolato. I dati in oggetto potranno essere comunicati a soggetti incaricati di effettuare incassi e pagamenti, a istituti bancari, a soggetti cessionari del credito, alle Pubbliche Autorità o Amministrazioni per adempimenti di legge, alle società del gruppo, alla rete di vendita e di assistenza, a consulenti legali e tecnici, a società che operano nell'ambito del commercio di hardware e software per

elaboratori elettronici. Le Parti possono esercitare i diritti previsti dall'art.7 del Decreto Legislativo 30.06.2003 n. 196, ed in particolare ha il diritto di:

- a) richiedere alla controparte in qualità di Titolare del trattamento:
- la conferma dell'esistenza di dati personali che la riguardano, anche se non ancora registrati, e la comunicazione in forma intelligibile dei medesimi dati e della loro origine;
 - la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge;
 - l'aggiornamento, la rettifica o l'integrazione dei dati;
- b) opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- c) opporsi in tutto o in parte all'utilizzo dei propri dati a fini pubblicitari e promozionali.

Tali diritti potranno essere esercitati rivolgendosi direttamente alla controparte.

ART. 33 - SPESE CONTRATTUALI E RIMBORSO SPESE DI PUBBLICAZIONE AVVISI LEGALI

A carico del fornitore sono altresì le spese comunque connesse al servizio e, in caso di soccombenza conseguente alla procedura di controllo precedentemente descritta, anche quelle relative alle perizie che si rendessero necessarie per verificare la qualità del servizio.

Come prescritto dall'art. 34 35° comma del Decreto Legge 18.10.2012 n. 179 convertito con modificazioni nella Legge 17.12.2012 n. 221 le spese per la pubblicazione di cui al secondo periodo del comma 7 dell'articolo 66 del Decreto Legislativo 12.04.2012 n. 163, saranno rimborsate alla stazione appaltante dall'aggiudicatario entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.

ART. 34 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- La fatturazione deve avvenire a norma di legge entro i primi giorni successivi a quelli del mese di riferimento.

Le parti concordano che i pagamenti saranno eseguiti, ai sensi dell'art. 4 2° comma del Decreto Legislativo 09.10.2002 n. 231, così come modificato dal Decreto Legislativo 09.11.2012 n. 192, entro il termine di 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura tramite la Tesoreria mediante mandati diretti a favore del fornitore. Il suddetto termine di pagamento si applica nel caso in cui tutte le condizioni del servizio siano state rispettate. In caso contrario il termine si intende sospeso fino alla completa osservanza di tutte le condizioni contrattuali. Le parti, in deroga alle disposizioni del Decreto Legislativo 09.10.2001 n. 231, così come modificato dal Decreto Legislativo 09.11.2012 n. 192, concordano convenzionalmente che il saggio d'interesse per ritardato pagamento è fissato nella misura del saggio legale vigente ex art. 1284 del Codice Civile. L'eventuale stato di morosità o di inadempienza da parte della Federazione e della ASL consorziata non potrà essere fatto valere in alcun modo dalla Ditta aggiudicataria per giustificare eventuali ritardi o sospensioni nell'esecuzione del servizio o nell'adempimento delle obbligazioni contrattuali. Come più volte ribadito ai fini dei pagamenti si procederà a conguaglio delle prestazioni (attività call center e attività sms) al termine di ogni trimestre sulla base delle prestazioni effettivamente svolte documentate dalla reportistica richiesta.

ART. 35 - FIRMA DEL CONTRATTO

In caso di determinazione della Stazione Appaltante, l'aggiudicatario che si rifiuti di firmare il contratto o che tenga un comportamento dilatorio incorre nella perdita del deposito cauzionale e della fornitura aggiudicata senza necessità di pronuncia giudiziaria.

ART. 36 - SUCCESSIONE E CESSIONE DELLA DITTA FORNITRICE

In caso di morte del fornitore le obbligazioni derivanti dal contratto saranno adempiute dagli eredi di lui soltanto se la Stazione Appaltante, ne avrà dato esplicito consenso. Parimenti, occorre il consenso esplicito della Stazione Appaltante in caso di cessione della Ditta fornitrice, di cessione del prodotto o cambio della ragione sociale. La Ditta subentrante nel contratto non potrà apportare alcuna variazione alle condizioni economiche di servizio, fatti salvi i casi di condizioni più vantaggiose per l'Amministrazione.

ART. 37 - RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI IMPRESE (R.T.I.)

Possono presentare offerta Ditte appositamente e temporaneamente raggruppate secondo le modalità dettagliatamente indicate nel disposto di cui all'art.37 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e successive modificazioni ed integrazioni. In caso di raggruppamento di imprese dovrà essere trasmessa la seguente documentazione:

- per gli R.T.I. già costituiti: copia autentica del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza, conferito all'impresa mandataria
- per gli R.T.I. costituendi: dichiarazione resa dai Legali Rappresentati di ciascuna impresa raggruppanda attestante l'indicazione in caso di aggiudicazione, dell'impresa cui sarà conferito il mandato speciale con rappresentanza e contenente l'impegno di ciascuna impresa di uniformarsi, sempre in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui all'art.37 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n.163 e successive modificazioni ed integrazioni.

Nel caso di R.T.I. costituendi risultati aggiudicatari, allo scopo di procedere alla stipulazione formale del contratto di appalto, sarà richiesta la produzione dell'atto risultante da scrittura privata autenticata con il quale deve essere conferito mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa che sarà individuata come mandataria, così come prescritto dall'art.37 14° e 15° comma del Decreto Legislativo 12.04.2006 n.163 e successive modificazioni ed integrazioni.

ART. 38 - CONSORZI

Possono presentare offerta i Consorzi di imprese secondo le modalità indicate dagli artt.34, 35, 36 e 37 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e successive modificazioni ed integrazioni. I Consorzi di cui all'art.34 1° comma lett. b) (consorzi fra società cooperative di produzione e lavoro costituiti a norma della legge 25 giugno 1909, n. 422 e del decreto legislativo del Capo provvisorio dello Stato 14 dicembre 1947, n. 1577, e successive modificazioni, e i consorzi tra imprese artigiane di cui alla legge 8 agosto 1985, n. 443) e lett. c) (consorzi stabili, costituiti anche in forma di società consortili ai sensi dell'art. 2615-ter del codice civile, tra imprenditori individuali, anche artigiani, società commerciali, società cooperative di produzione e lavoro, secondo le disposizioni di cui all'art.36) devono indicare per quali consorziati il consorzio concorre alla gara. Per questi ultimi è fatto divieto, pena automatica esclusione dalla gara sia del consorzio che dei consorziati, di partecipare in qualsiasi altra forma individuale o associata. In caso di partecipazione di Consorzi dovrà essere trasmessa la seguente documentazione:

- per i Consorzi già costituiti: copia autentica dell'atto costitutivo del consorzio
- per i Consorzi costituendi: dichiarazione resa dal Legale Rappresentate del Consorzio attestante l'indicazione delle imprese consorziate per le quali il Consorzio concorre e contenente l'impegno di ciascuna impresa di uniformarsi, sempre in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui all'art.37 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n.163 e successive modificazioni ed integrazioni.

L'amministrazione si riserva sempre la facoltà di verificare l'assenza in capo ai concorrenti dell'esistenza di un unico centro decisionale cui possano essere imputate le offerte mediante verifica circa la presenza negli organi amministrativi del consorzio di cooperative o di imprese

artigiani di titolari, rappresentanti o direttori tecnici del consorzio ai sensi della determinazione della Autorità di Vigilanza nr 2 del 10.03.2004.

ART. 39 - AVVALIMENTO

Secondo quanto prescritto dall'art.49 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n.163 e successive modificazioni ed integrazioni il soggetto concorrente, singolo, consorzio o raggruppato, può soddisfare la richiesta relativa al possesso dei requisiti tecnici e/o economici avvalendosi dei requisiti di un altro soggetto. A tale scopo, in conformità a quanto stabilito dall'art.49 2° comma del richiamato Decreto Legislativo 12.04.2006 n.163 e successive modificazioni ed integrazioni il soggetto concorrente che intenda far ricorso all'istituto dell'avvalimento dovrà trasmettere la seguente documentazione:

- a) una dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante del soggetto concorrente, successivamente verificabile, attestante l'avvalimento dei requisiti necessari per la partecipazione alla gara, con specifica indicazione dei requisiti stessi e dell'impresa ausiliaria;
- b) una dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'impresa ausiliaria attestante il possesso da parte di quest'ultima dei requisiti generali di cui all'art.38 del Decreto Legislativo 1.04.2006 n.163 e successive modificazioni ed integrazioni;
- c) una dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'impresa ausiliaria con cui quest'ultima si obbliga verso il concorrente e verso la stazione appaltante a mettere a disposizione per tutta la durata dell'appalto le risorse necessarie di cui è carente il concorrente;
- d) una dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'impresa ausiliaria con cui questa attesta che non partecipa alla gara in proprio o associata o consorzio ai sensi dell'art.34 del Decreto Legislativo 1.04.2006 n.163 e successive modificazioni ed integrazioni né si trova in una situazione di controllo di cui all'art.34 2° comma con una delle altre imprese che partecipano alla gara;
- e) originale o copia autentica del contratto in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto;
- f) nel caso di avvalimento nei confronti di un'impresa che appartiene al medesimo gruppo in luogo del contratto di cui alla lettera e) l'impresa concorrente può presentare una dichiarazione sostitutiva attestante il legame giuridico ed economico esistente nel gruppo, dal quale discendono i medesimi obblighi previsti dall'art.49 5° comma del Decreto Legislativo 1.04.2006 n.163 e successive modificazioni ed integrazioni;

Il concorrente e l'impresa ausiliaria sono responsabili in solido delle obbligazioni assunte con la stipula del contratto. Inoltre si prevede che:

- non è consentito, a pena di automatica esclusione di tutti i concorrenti che se ne sono avvalsi, che della stessa impresa ausiliaria si avvalga più di un concorrente;
- non è consentita la partecipazione contemporanea alla gara dell'impresa ausiliaria e di quella che si avvale dei requisiti di quest'ultima, pena automatica esclusione dalla gara di entrambi i soggetti;
- è consentito che un concorrente possa avvalersi di più imprese ausiliarie per il medesimo requisito.

ART. 40 - NORMA DI RINVIO

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente capitolato speciale, si rinvia alle disposizioni contenute nella normativa comunitaria, nel Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 oltre che nel Codice Civile.

ART. 41 - CONTRASTO DI NORMATIVE

Circa le indicazioni del materiale offerto, delle quantità e del confezionamento, in caso di difformità o di contrasto tra il capitolato speciale e lo schema di offerta si applica quanto prescritto dallo schema di offerta.

ART. 42 - NORME FINALI

Non saranno ammesse offerte condizionate o per terzi da nominare. La presentazione delle offerte sulla base dell'invito trasmesso dalla Stazione Appaltante implica, per le Ditte partecipanti, l'accettazione incondizionata di tutte le clausole, norme e condizioni contenute nel presente Capitolato Speciale. Dovranno essere specificatamente approvate per scritto le condizioni previste dal disposto di cui all'art.1341 del Codice Civile contenute nel presente capitolato speciale. L'accettazione incondizionata e senza riserva delle clausole di cui all'art.1341 del Codice Civile di intende soddisfatta mediante la doppia sottoscrizione prescritta in calce al presente capitolato speciale. L'I.V.A. nelle aliquote previste dalla normativa vigente è a carico delle Aziende Consorziare. Non sono opponibili intese a qualsiasi titolo e con chiunque verbalmente intercorse.

ART. 43 - FORO COMPETENTE

Le parti contraenti riconoscono come unico Foro competente per qualsiasi controversia avanti al Giudice Ordinario quello di Casale Monferrato.

**TIMBRO DELLA DITTA E FIRMA PER
ACCETTAZIONE DEL LEGALE
RAPPRESENTANTE**

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 del Codice Civile si intendono approvati specificatamente tutti gli articoli contenuti nel presente Capitolato Speciale.

**TIMBRO DELLA DITTA E FIRMA PER
ACCETTAZIONE DEL LEGALE
RAPPRESENTANTE**

Allegato 1)

Oggetto: PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PRENOTAZIONI TELEFONICHE OCCORRENTI ALLA A.S.L. AL.

DICHIARAZIONE TEMPORANEA SOSTITUTIVA DI FATTI, STATI E QUALITA’ PERSONALI

GENERALITÀ DELL’IMPRESA

DENOMINAZIONE E RAGIONE SOCIALE	
CODICE FISCALE	
PARTITA I.V.A.	

SEDE <u>LEGALE</u> (VIA/PIAZZA E N. CIVICO)	
C.A.P.	
LOCALITA’ E PROVINCIA	
TELEFONO	FAX
E MAIL	P.E.C.
INDIRIZZO INTERNET	
SEDE <u>OPERATIVA</u> (VIA/PIAZZA E N. CIVICO) Se diversa dalla sede legale	
C.A.P.	
LOCALITA’ E PROVINCIA	
TELEFONO	FAX
E MAIL	P.E.C.
ISCRITTA PRESSO LA CAMERA DI COMMERCIO DI	

N. DI ISCRIZIONE	
CODICE ATTIVITA'	
Specificare se l'impresa e' un "grande contribuente"	
TIPO CONTRATTO APPLICATO (Barrare la casella di interesse e completare se del caso – Dato necessario per la richiesta del D.u.r.c. tramite www.sportellounicoprevidenziale.it .)	<input type="checkbox"/> _____

Si richiede che le comunicazioni inerenti la gara in oggetto, comprese quelle indicate dall'art. 79 5° comma del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i., vengano trasmesse al seguente indirizzo

SEDE LEGALE (VIA/PIAZZA E N. CIVICO)	
C.A.P.	
LOCALITA' E PROVINCIA	
TELEFONO	
FAX	
INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)	
INDIRIZZO INTERNET	

NOMINATIVO DEL RAPPRESENTANTE DI ZONA			
TELEFONO		FAX	

IL SOTTOSCRITTO:

NOME	
COGNOME	

LUOGO DI NASCITA	
DATA DI NASCITA	
COMUNE DI RESIDENZA	
CODICE FISCALE	

In qualità di:
(barrare la casella di interesse)

SE SI TRATTA DI IMPRESA INDIVIDUALE

- titolare
 direttore tecnico

SE SI TRATTA DI SOCIETA' IN NOME COLLETTIVO

- socio
 direttore tecnico

SE SI TRATTA DI SOCIETA' IN ACCOMANDITA SEMPLICE

- socio accomandatario direttore tecnico

SE SI TRATTA DI ALTRO TIPO DI SOCIETÀ (S.p.A., S.r.l., S.a.p.a.)

- amministratore munito di poteri di rappresentanza con la carica di
-

- direttore tecnico
 socio unico persona fisica
 socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci

oppure:

- SOGGETTO CESSATO DALLA CARICA NELL'ANNO ANTECEDENTE LA DATA DI PUBBLICAZIONE DEL BANDO IN QUALITÀ DI:**

- legale rappresentante**
 direttore tecnico

C H I E D E

di partecipare alla procedura aperta indicata in oggetto come:

Impresa singola

OVVERO

Capogruppo di un'Associazione Temporanea di Imprese o Consorzio

OVVERO

Mandante di un'Associazione Temporanea di Imprese o Consorzio

(in caso di A.T.I. o Consorzi non ancora costituiti [indicare la forma giuridica del gruppo] indicare l'impresa mandataria _____ e le _____ Imprese _____ mandanti/consorziate _____)

D I C H I A R A

- 1) che la Ditta non si trova in stato di fallimento, di liquidazione coatta, di concordato preventivo, e che nei propri riguardi non è in corso un procedimento per la dichiarazione di una di tali situazioni (***referimento art. 38 lett. a del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i.***);
- 2) che nei propri confronti non è pendente un procedimento per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui all'articolo 3 della legge 27.12.1956 n. 1423 o di una delle cause ostative previste dall'articolo 10 della legge 31.05.1965 n. 575 (***referimento art. 38 lett. b del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 così come modificato dall'art. 4 del D.L. 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106 – Vedasi la nota riportata in calce***);
- 3) che nei propri confronti non è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato, o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale (***referimento art. 38 lett. b del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 così come modificato dall'art. 4 del D.L. 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106 – Vedasi la nota riportata in calce***);
- 4) che nei propri confronti non è stata pronunciata condanna, con sentenza passata in giudicato, per uno o più reati di partecipazione a un'organizzazione criminale, corruzione, frode, riciclaggio, quali definiti dagli atti comunitari citati all'articolo 45, paragrafo 1, direttiva Ce 2004/18 (***referimento art. 38 lett. b del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 così come modificato dall'art. 4 del D.L. 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106 – Vedasi la nota riportata in calce***);

- 5) di non aver violato il divieto di intestazione fiduciaria posto all'articolo 17 della legge 19.03.1990, n. 55 (**riferimento art. 38 lett. d del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i.**);
- 6) di non aver commesso gravi infrazioni debitamente accertate alle norme in materia di sicurezza e a ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro (**riferimento art. 38 lett. e del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i.**);
- 7) di non aver commesso grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate dalla stazione appaltante che bandisce la gara e che non hanno commesso un errore grave nell'esercizio della loro attività professionale (**riferimento art. 38 lett. f del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i.**);
- 8) di non aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse secondo la legislazione italiana o quella dello Stato in cui si sono stabiliti (**riferimento art. 38 lett. g del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 così come modificato dall'art. 4 del D.L. 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106**); Per violazioni gravi si intendono quelle che comportano un omesso pagamento di imposte e tasse per un importo superiore all'importo di cui all'art. 48 bis commi 1 e 2-bis del D.P.R. 29.09.1973 n. 602 (**riferimento art. 4 D.L. 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106**).
- 9) che, ai sensi dell'art. 39 comma 1 – ter del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i. (riportato in calce per estratto), non risulta l'iscrizione nel casellario informatico di cui all'articolo 7, comma 10 del medesimo Decreto, per aver presentato falsa dichiarazione o falsa documentazione in merito a requisiti e condizioni rilevanti per la partecipazione a procedure di gara e per l'affidamento dei subappalti (**riferimento art. 38 lett. h del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 così come modificato dall'art. 4 del D.L. 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106**);
- 10) di non aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, alle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali (**riferimento art. 38 lett. i del Decreto Legislativo 12.04.2006 n.163 e s.m.i.**); **Si intendono gravi le violazioni ostative al rilascio del documento unico di regolarità contributiva di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto-legge 25 settembre 2002, n. 210, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 novembre 2002, n. 266; i soggetti di cui all'articolo 47 comma 1 (Operatori economici stabiliti in Stati diversi dall'Italia), dimostrano, ai sensi dell'articolo 47, comma 2, il possesso degli stessi requisiti prescritti per il rilascio del documento unico di regolarità contributiva (riferimento art. 4 D.L. 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106).**
- 11) che la Ditta si trova in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili di cui alla Legge 12.03.1999 n. 68. A tale proposito, si dichiara che l'impresa si trova nella seguente situazione (barrare la casella che interessa) (**riferimento art. 38 lett. l del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i.**);
- non è assoggettabile agli obblighi di assunzione obbligatoria di cui alla legge 12.03.1999 n. 68, in quanto occupa non più di 15 dipendenti, oppure da 15 a 35 dipendenti e non ha effettuato assunzioni dopo il 18.01.2000;
 - dichiara, in sostituzione della certificazione di cui all'art. 17 della Legge 12.03.1999 n. 68, che l'impresa ha ottemperato alle norme della legge in esame, in quanto occupa più di 35

dipendenti, oppure occupa da 15 fino a 35 dipendenti e ha effettuato una nuova assunzione dopo il 18.01.2000.

- che l'indirizzo dell'Amministrazione Provinciale competente è il seguente;

Indirizzo _____

Cap _____

Località _____

Tel. _____ **Fax** _____

- 12) che nei confronti della Ditta non e' stata applicata la sanzione interdittiva di cui all'articolo 9, comma 2, lettera c), del Decreto Legislativo 08.06.2001 n. 231 o altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione, compresi i provvedimenti interdittivi di cui all'art. 36-bis del Decreto Legge 04.07.2006 n. 223 convertito con la Legge 04.08.2006 n. 248 (**riferimento art. 38 lett. m del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i.**);
- 13) che nei confronti della Ditta, ai sensi dell'articolo 40, comma 9 – quater del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i., non risulta l'iscrizione nel casellario informatico di cui all'articolo 7, comma 10 del medesimo Decreto., per aver presentato falsa dichiarazione o falsa documentazione ai fini del rilascio dell'attestazione SOA (**riferimento art. 38 lett. m bis del Decreto Legislativo 12.04.2006 n.163 così come modificato dall'art. 4 del D.L. 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106**).
- 14) che a carico dei propri confronti non risulta la causa di esclusione prescritta dall'art. 38 1° comma lett. m) ter del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 (**riferimento art. 38 lett. b del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 così come modificato dall'art. 4 del D.L. 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106 – Vedasi la nota riportata in calce per estratto**);
- 15) le eventuali condanne per le quali si abbia beneficiato della non menzione (**riferimento art. 38 comma 2 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 così come modificato dall'art. 4 del D.L. 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106** :

- 16) di accettare incondizionatamente le prescrizioni e le condizioni di gara contenute nel capitolato speciale e in tutti gli altri documenti di gara;
- 17) di aver valutato tutte le circostanze che hanno portato alla determinazione dell'offerta e tutte le condizioni contrattuali che possono influire sull'esecuzione della fornitura e di aver considerato le condizioni economiche offerte congrue e remunerative e tale quindi da consentire la propria offerta, nonché di aver preso conoscenza dei luoghi presso cui andrà espletata la fornitura;

18) di applicare il contratto di lavoro con riferimento all'aspetto salariale, economico normativo, previdenziale, assicurativo, che in ogni caso non può essere inferiore a quello previsto dai C.C.N.L. di categoria;

19) di indicare i soggetti dotati dei poteri di rappresentanza, completi dei dati anagrafici (data, luogo di nascita e località di residenza), codice fiscale e carica rivestita:

20) di indicare il nominativo del Direttore Tecnico, completo dei dati anagrafici (data, luogo di nascita e località di residenza) e codice fiscale:

oppure: nell'articolazione organizzativa della Ditta non è prevista la figura del Direttore Tecnico;

21) di indicare i soggetti dotati dei poteri di rappresentanza e l'eventuale nominativo del Direttore Tecnico, completi dei dati anagrafici (data, luogo di nascita e località di residenza), codice fiscale e carica rivestita **cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara:**

oppure: non risultano cessati nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara soggetti che hanno rivestito le cariche sopraindicate (soggetti dotati dei poteri di rappresentanza e Direttore Tecnico);

22) che qualora sia stata pronunciata nei confronti dei precedenti soggetti **cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara** una sentenza definitiva di condanna passata in giudicato o è stato emesso decreto penale di condanna

divenuto irrevocabile per i reati di cui al numero 2) la Ditta ha adottato i seguenti atti o misure di completa dissociazione dalla condotta penalmente sanzionata:

23) nel solo caso in cui i soggetti **cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando** siano divenuti irreperibili e non siano in grado di produrre la presente dichiarazione, il Legale rappresentante della Ditta partecipante attesta:

"per quanto a propria conoscenza" ai sensi dell'art. 47 2° comma del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 e s.m.i., assumendosene la relativa responsabilità, che nei loro confronti non è pendente alcun procedimento per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui all'articolo 3 della legge 27.12.1956 n. 1423 o di una delle cause ostative previste dall'articolo 10 della legge 31.05.1965 n. 575.

"per quanto a propria conoscenza" ai sensi dell'art. 47 2° comma del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 e s.m.i., assumendosene la relativa responsabilità, che nei loro confronti non è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato, o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale.

"per quanto a propria conoscenza" ai sensi dell'art. 47 2° comma del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 e s.m.i., assumendosene la relativa responsabilità, che nei loro confronti non è stata pronunciata condanna, con sentenza passata in giudicato, per uno o più reati di partecipazione a un'organizzazione criminale, corruzione, frode, riciclaggio, quali definiti dagli atti comunitari citati all'articolo 45, paragrafo 1, direttiva Ce 2004/18.

"per quanto a propria conoscenza" ai sensi dell'art. 47 2° comma del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 e s.m.i., assumendosene la relativa responsabilità, che nei loro confronti anche in assenza nei loro confronti di un procedimento per l'applicazione di una misura di prevenzione o di una causa ostativa ivi previste, pur essendo stati vittime dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del Decreto Legge 13.05.1991 n. 152, convertito, con modificazioni, dalla Legge 12.07.1991 n. 203, non risultino aver denunciato i fatti all'autorità giudiziaria, salvo che ricorrano i casi previsti dall'articolo 4, primo comma, della Legge 24.11.1981 n. 689. La circostanza di cui al primo periodo deve emergere dagli indizi a base della richiesta di rinvio a giudizio formulata nei confronti dell'imputato nei tre anni antecedenti alla pubblicazione del bando e deve essere comunicata, unitamente alle generalità del soggetto che ha omesso la predetta denuncia, dal procuratore della Repubblica procedente all'Autorità di cui all'articolo 6, la quale cura la pubblicazione della comunicazione sul sito dell'Osservatorio.

24) che, ai fini dell'art. 38 1° comma lett. m-quater del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i. si dichiara alternativamente (barrare esclusivamente la casella di interesse):
(riferimento art. 38 lett. m - quater del Decreto Legislativo 12.04.2006 n.163 così come modificato dall'art. 4 del D.L. 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106);

- di non trovarsi in alcuna situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile rispetto ad alcun soggetto, e di aver formulato l'offerta autonomamente;
- di non essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto al concorrente, in una delle situazioni di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile, e di aver formulato l'offerta autonomamente;
- di essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto al concorrente, in situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile, e di aver formulato l'offerta autonomamente;

25) che l'Ufficio II.DD. presso il quale la Ditta è tenuta a presentare la denuncia dei redditi è il seguente;

Indirizzo

Cap _____ **Località** _____

Tel. _____ **Fax** _____

26) che s'intende subappaltare (art. 118 d.lgs. 163/06 e s.m.i.) o affidare in cottimo le seguenti parti della fornitura / servizio:

.....

27) che intende avvalersi dei seguenti requisiti (dichiarazione da rendere in caso di AVVALIMENTO, ai sensi dell'art. 49 d.lgs. 163/06 e s.m.i.)

.....

 posseduti dalla seguente impresa ausiliaria.....

.....
 e di possedere i requisiti generali di cui all'art. 38 del d.lgs. 163/06 e s.m.i.

Allega la seguente documentazione:

- Dichiarazione sottoscritta dall'impresa ausiliaria attestante il possesso da parte di quest'ultima dei requisiti generali di cui all'art. 38 e s.m.i..
- Dichiarazione sottoscritta dall'impresa ausiliaria con cui quest'ultima si obbliga verso il concorrente e verso la stazione appaltante a mettere a disposizione per tutta la durata dell'appalto le risorse necessarie, di cui è carente il concorrente.
- Dichiarazione sottoscritta dall'impresa ausiliaria con cui questa attesta che non partecipa alla gara in proprio o associata o consorziata ai sensi dell'art. 34 del d.lgs. 163/06 né si trova in una situazione di controllo di cui all'art. 34, comma 2 del già citato d.lgs. con una delle imprese che partecipano alla gara.
- Originale o copia autenticata del contratto in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto.

(Nel caso di avvalimento nei confronti di un'impresa che appartiene al medesimo gruppo in luogo del contratto di cui al punto precedente l'impresa concorrente può presentare una

dichiarazione sostitutiva attestante il legame giuridico ed economico esistente nel gruppo, dal quale discendono i medesimi obblighi previsti dal comma 5).

- 28)** (TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI - art. 3 L. 136 del 13.08.2010)
di assumersi tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136 del 13.08.2010 per quanto concerne le transazioni relative all'appalto in oggetto e che, in caso di aggiudicazione, verranno comunicati gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi, pena risoluzione contrattuale.
- 29)** di **autorizzare** la Federazione Sovrazonale Piemonte Sud Est all'invio a mezzo fax delle comunicazioni prescritte dall'art. 79 5° comma del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i..

Luogo e data _____

IL DICHIARANTE

Dichiarazione da rendere ai sensi del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 e successive modificazioni ed integrazioni. In particolare, come prescritto dall'art. 38 3° comma della normativa richiamata, la dichiarazione deve essere sottoscritta e presentata unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore medesimo.

NOTE:

(Importante) La presente dichiarazione, per quanto riguarda l'inesistenza delle cause di esclusione previste dall'art. 38 del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i. 1° comma lettera b), lettera c) e lettera m ter) (**punti n. 2 , n. 3, n. 4 e n. 14**) dovrà essere resa **separatamente** da ciascuno dei seguenti soggetti indicati ai punti 19) e 20) e 21) – vedi all. A:

- il titolare o il direttore tecnico, se si tratta di impresa individuale
- il socio o il direttore tecnico se si tratta di società in nome collettivo
- i soci accomandatari o il direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice
- gli amministratori muniti di poteri di rappresentanza o il direttore tecnico se si tratta di altro tipo di società
- I soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara o la data della lettera di invito (per quanto riguarda questi ultimi soggetti, se divenuti irreperibili per l'Impresa partecipante, la relativa dichiarazione dovrà essere resa dal Legale Rappresentante "per quanto a propria conoscenza" – vedasi punto n. 23)

Punto 2) Si riporta il testo dell'art. 38 1° comma lett. b) del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i. così come modificato dall'art. 4 del Decreto Legge 13.05.2011 n. 70 convertito con

modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106: "Sono esclusi dalla partecipazione alle procedure di affidamento delle concessioni e degli appalti di lavori, forniture e servizi, ne' possono essere affidatari di subappalti, e non possono stipulare i relativi contratti i soggetti: ***b) nei cui confronti e' pendente procedimento per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui all'articolo 3 della legge 27 dicembre 1956, n. 1423 o di una delle cause ostantive previste dall'articolo 10 della legge 31 maggio 1965, n. 575; l'esclusione e il divieto operano se la pendenza del procedimento riguarda il titolare o il direttore tecnico, se si tratta di impresa individuale; i soci o il direttore tecnico se si tratta di società in nome collettivo, i soci accomandatari o il direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice, gli amministratori muniti di poteri di rappresentanza o il direttore tecnico o il socio unico persona fisica, ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società***";

Punti 2), 3), 4) e 15) Si riporta in estratto il testo dell'art. 38 2° comma del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 così come modificato dall'art. 4 del Decreto Legge 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106: **"2. Il candidato o il concorrente attesta il possesso dei requisiti mediante dichiarazione sostitutiva in conformità alle previsioni del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, in cui indica tutte le condanne penali riportate, ivi comprese quelle per le quali abbia beneficiato della non menzione. Ai fini del comma 1, lettera c), il concorrente non è tenuto ad indicare nella dichiarazione le condanne per reati depenalizzati ovvero dichiarati estinti dopo la condanna stessa, né le condanne revocate, né quelle per le quali è intervenuta la riabilitazione.**

Punti 3) e 4) Si riporta il testo dell'art. 38 1° comma lett. c) del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 e s.m.i. così come modificato dall'art. 4 del Decreto Legge 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106:

"Sono esclusi dalla partecipazione alle procedure di affidamento delle concessioni e degli appalti di lavori, forniture e servizi, ne' possono essere affidatari di subappalti, e non possono stipulare i relativi contratti i soggetti: ***c) nei cui confronti e' stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato, o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale; è comunque causa di esclusione la condanna, con sentenza passata in giudicato, per uno o più reati di partecipazione a un'organizzazione criminale, corruzione, frode, riciclaggio, quali definiti dagli atti comunitari citati all'articolo 45, paragrafo 1, direttiva Ce 2004/18; l'esclusione e il divieto operano se la sentenza o il decreto sono stati emessi nei confronti: del titolare o del direttore tecnico se si tratta di impresa individuale; dei soci o del direttore tecnico, se si tratta di società in nome collettivo; dei soci accomandatari o del direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice; degli amministratori muniti di potere di rappresentanza o del direttore tecnico o del socio unico persona fisica ovvero del socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio. In ogni caso l'esclusione e il divieto operano anche nei confronti dei soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara, qualora l'impresa non dimostri che vi sia stata completa ed effettiva dissociazione della condotta penalmente sanzionata; l'esclusione e il divieto in ogni caso non operano quando il reato e' stato depenalizzato ovvero quando e' intervenuta la riabilitazione ovvero quando il reato e' stato dichiarato estinto dopo la condanna ovvero in caso di revoca della condanna medesima;***

Punto 9 Si riporta il testo dell'art. 39 comma 1 – ter del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 così come modificato dall'art. 4 del Decreto Legge 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106: "**1-ter. In caso di presentazione di falsa dichiarazione o falsa documentazione, nelle procedure di gara e negli affidamenti di subappalto, la stazione appaltante ne dà segnalazione all'Autorità che, se ritiene che siano state rese con dolo o colpa grave in considerazione della rilevanza o della gravità dei fatti oggetto della falsa dichiarazione o della presentazione di falsa documentazione, dispone l'iscrizione nel casellario informatico ai fini dell'esclusione dalle procedure di gara e dagli affidamenti di subappalto ai sensi del comma 1, lettera h), per un periodo di un anno, decorso il quale l'iscrizione è cancellata e perde comunque efficacia.**";

Punto 14) Si riporta il testo dell'art. 38 1° comma lett. m) ter del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 così come modificato dall'art. 4 del Decreto Legge 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106: "Sono esclusi dalla partecipazione alle procedure di affidamento delle concessioni e degli appalti di lavori, forniture e servizi, ne' possono essere affidatari di subappalti, e non possono stipulare i relativi contratti i soggetti: **«m-ter) di cui alla precedente lettera b) che, pur essendo stati vittime dei reati previsti dagli artt. 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'art. 7 del D.L. 13.05.1991 n. 152 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.1991 n. 203, non risultino aver denunciato i fatti all'autorità giudiziaria, salvo che ricorrano i casi previsti dall'articolo 4, primo comma, della legge 24 novembre 1981, n. 689. La circostanza di cui al primo periodo deve emergere dagli indizi a base della richiesta di rinvio a giudizio formulata nei confronti dell'imputato nell'anno antecedente alla pubblicazione del bando e deve essere comunicata, unitamente alle generalità del soggetto che ha omesso la predetta denuncia, dal procuratore della Repubblica procedente all'Autorità di cui all'articolo 6, la quale cura la pubblicazione della comunicazione sul sito dell'Osservatorio"».**

Allegato 1.A)**MODULO PER LE DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE DEI SEGUENTI SOGGETTI:**

- a) TITOLARE (PER L'IMPRESA INDIVIDUALE); SOCI (PER LE SOCIETA' IN NOME COLLETTIVO), SOCI ACCOMANDATARI (PER LE SOCIETA' IN ACCOMANDITA SEMPLICE) AMMINISTRATORI MUNITI DI POTERI DI RAPPRESENTANZA, SOCIO UNICO PERSONA FISICA, OVVERO SOCIO DI MAGGIORANZA IN CASO DI SOCIETA' CON MENO DI QUATTRO SOCI (PER ALTRO TIPO DI SOCIETA' O CONSORZIO)**
- b) DIRETTORI TECNICI**

IO SOTTOSCRITTO _____

NATO A _____

IL _____

IN QUALITA' DI (*carica sociale*) _____

DELLA SOCIETA' (*denominazione e ragione sociale*) _____

DICHIARO

consapevole della responsabilità penale in cui incorre chi sottoscrive dichiarazioni mendaci e delle relative sanzioni penali di cui all'art. 76 del D.P.R. 445/2000, nonché delle conseguenze amministrative di decadenza dai benefici eventualmente conseguiti al provvedimento emanato, ai sensi del D.P.R. 445/2000,

CHE I FATTI, STATI E QUALITA' SOTTO RIPORTATI CORRISPONDONO A VERITA':

che nei propri confronti non è pendente un procedimento per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui all'articolo 3 della legge 27.12.1956 n. 1423 o di una delle cause ostative previste dall'articolo 10 della legge 31.05.1965 n. 575 (***riferimento art. 38 lett. b del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 così come modificato dall'art. 4 del D.L. 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106 – Vedasi la nota riportata in calce***);

che nei propri confronti non è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato, o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale (***riferimento art. 38 lett. b del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 così come modificato dall'art. 4 del D.L. 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106 – Vedasi la nota riportata in calce***);

che nei propri confronti non è stata pronunciata condanna, con sentenza passata in giudicato, per uno o più reati di partecipazione a un'organizzazione criminale, corruzione, frode, riciclaggio, quali definiti dagli atti comunitari citati all'articolo 45, paragrafo 1, direttiva Ce 2004/18 (***riferimento***

art. 38 lett. b del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 così come modificato dall'art. 4 del D.L. 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106 – Vedasi la nota riportata in calce);

che a carico dei propri confronti non risulta la causa di esclusione prescritta dall'art. 38 1° comma lett. m) ter del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 (**riferimento art. 38 lett. b del Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163 così come modificato dall'art. 4 del D.L. 13.05.2011 n. 70 convertito con modificazioni nella Legge 12.07.2011 n. 106 – Vedasi la nota riportata in calce per estratto**);

Data _____

Firma

Allegato 1.B)

SCHEDA DI RILEVAZIONE DATI
PER ACQUISIZIONE D.U.R.C TRAMITE
www.sportellounicoprevidenziale.it

Riferimenti:

I.N.A.I.L. Circolare n. 22 del 24 marzo 2011

I.N.P.S. Circolare n. 59 del 28 marzo 2011

OGGETTO DEL CONTRATTO
SERVIZIO DI CALL CENTER PRENOTAZIONI TELEFONICHE OCCORRENTE ALL' A.S.L. DI ALESSANDRIA -

CIG	
IMPORTO APPALTO (IVA ESCLUSA)	
DENOMINAZIONE E RAGIONE SOCIALE	
C.F. / P.I.	
<u>SEDE LEGALE</u> VIA/PIAZZA E N. CIVICO C.A.P. - LOCALITA' E PROVINCIA TELEFONO - FAX - E MAIL PEC	
<u>SEDE OPERATIVA</u> (Se diversa dalla sede legale) PER RECAPITO CORRISPONDENZA VIA/PIAZZA E N. CIVICO C.A.P. - LOCALITA' E PROVINCIA TELEFONO - FAX - E MAIL	
TIPO DITTA	<input type="checkbox"/> DATORE DI LAVORO <input type="checkbox"/> GESTIONE SEPARATA - COMMITTENTE/ASSOCIANTE <input type="checkbox"/> LAVORATORE AUTONOMO GESTIONE SEPARATA - TITOLARE DI LAVORO AUTONOMO DI ARTE E PROFESSIONE
CCNL APPLICATO	Indicare settore di attività:

DIMENSIONE AZIENDALE	<input type="checkbox"/> Da 1 a 5 <input type="checkbox"/> Da 6 a 15 <input type="checkbox"/> Da 16 a 50 <input type="checkbox"/> Da 51 a 100 <input type="checkbox"/> Oltre
INPS - INDICARE MATRICOLA AZIENDALE / CODICE FISCALE / POSIZIONE CONTRIBUTIVA INDIVIDUALE E SEDE COMPETENTE (numero)	
INAIL - INDICARE CODICE IMPRESA E SEDE COMPETENTE	

NOTA: IL MODELLO DEVE ESSERE SOTTOSCRITTO DAL LEGALE RAPP. TE DELL'IMPRESA

DATA

TIMBRO E FIRMA DELLA DITTA

Allegato 1.C)**INFORMATIVA AI SENSI DEL D.LGS. 196/03:**

Si informa che:

I dati dichiarati saranno utilizzati dagli uffici esclusivamente per l'istruttoria dell'istanza formulata e per le finalità strettamente connesse.

Il trattamento viene effettuato sia con strumenti cartacei sia con elaborati elettronici a disposizione degli uffici.

I dati possono essere comunicati a:

- personale interno dell'Amministrazione implicato nel procedimento,
- concorrenti che partecipano alla seduta pubblica di gara,
- ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi della L. 241/90 e s.m.i.,
- ai soggetti destinatari delle comunicazioni e della pubblicità previste dalle norme vigenti in materia di appalti.

Il conferimento dei dati ha natura facoltativa e si configura più esattamente come onere, nel senso che il concorrente, se intende partecipare alla gara o aggiudicarsi l'appalto, deve rendere la documentazione richiesta dall'Amministrazione in base alla vigente normativa.

La conseguenza, nel caso di mancato conferimento dei dati, è la seguente: **NON AMMISSIONE ALLA GARA D'APPALTO O DECADENZA DALL'AGGIUDICAZIONE.**

Può essere in ogni momento esercitato il diritto di accesso, rettifica, aggiornamento e integrazione, cancellazione dei dati come previsti dalla vigente normativa, rivolgendosi all'indirizzo specificato.

Ai sensi del d.lgs. 196/03, il sottoscritto

AUTORIZZA

l'utilizzazione dei dati di cui alla presente dichiarazione ai soli fini della partecipazione alla gara d'appalto per la quale la dichiarazione è presentata per gli eventuali procedimenti amministrativi e giurisdizionali conseguenti; ne autorizza la comunicazione esclusivamente ai funzionari e incaricati della stazione appaltante e ai controinteressati ai predetti procedimenti, fermo restando quanto previsto dal Capo IV, n. 2 lettera c) del provvedimento del Garante della tutela dei dati personali in data 10.5.99, pubblicato sulla G.U. del 14.5.99.

(firma del dichiarante)

.....

AUTORIZZA

in caso di richiesta da parte di soggetti legittimati, l'accesso a:

- tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla presente gara;
- esclusivamente ai seguenti atti: _____

(in questo caso indicare obbligatoriamente, anche le motivazioni al diniego d'accesso ai restanti atti di gara presentati)

(firma del dichiarante)

.....

Allegato 2)**SCHEMA MODULO OFFERTA****Procedura aperta per l'affidamento del servizio di Call Center della Azienda Sanitaria Locale di Alessandria (NR. GARA _5187401_)**Sezione A (prenotazioni)

1) costo di ogni singola chiamata € _____ (in cifre) Euro
 _____ (in lettere)

2) canone mensile a forfait per l'esecuzione del servizio (riferito ad un numero presunto di 15.000 contatti comprensivo del set-up iniziale e della completa attivazione del servizio)
 € _____

3) verifica non superamento base d'asta: canone di cui al punto 2 _____ x 12 _____
(< € 181.306,00)

Sezione B (sms)

4) costo di ogni singolo sms € _____ (in cifre) Euro
 _____ (in lettere)

3) importo mensile sms (riferito ad un numero presunto di 20.000 invii) €

4) verifica non superamento base d'asta: importo di cui al punto 2 _____ x 12
 _____ **(< € 31.200)**

Sezione C (scontistica)

5) sconto percentuale sul costo della singola chiamata per contatti compresi tra 180.000 e 190.000 annui _____ % (in cifre) _____ (in lettere)

6) sconto percentuale sul costo della singola chiamata per contatti superiori a 190.000 annui
 _____ % (in cifre) _____ (in lettere)

I prezzi offerti si intendono onnicomprensivi del costo del personale, degli oneri di sicurezza e di ogni rischio e spesa, ad esclusione dell'IVA

Elementi aggiuntivi che concorrono alla definizione della presente offerta

- a) Ore manodopera annue impiegate per l'erogazione del servizio indicate in modo analitico e distinto per numero persone, livelli e qualifica del personale;
- b) Indicazione del contratto CCNL e tabelle ministeriali impiegate

Le indicazioni di cui ai punti a e b hanno semplice funzione conoscitiva, per tale indicazione può utilizzarsi schema e/o dichiarazione liberamente elaborata da allegare alla presenta offerta.

Timbro e firma legale rapp.te.

Allegato 3)

**INDICATORI DI SERVIZIO PER
A.S.L. ALESSANDRIA****CALL CENTER PER PRENOTAZIONI TELEFONICHE****1) TASSO DI ABBANDONO DA PARTE DELL'UTENTE NON SUPERIORE AL 5 %**

Indicatore	Tasso di abbandono
Sistema di misurazione	Misurazione della percentuale di chiamate con richiesta di contatto con l'operatore non andate a buon fine.
Unità di misura	Percentuale
Dati da rilevare	✓ Numero di chiamate connesse con l'operatore ✓ Numero totale di richieste di contatto con l'operatore
Periodo di riferimento	Mese
Frequenza esecuzione misure	Mensile
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate connesse con l'operatore
Obiettivi (valori soglia)	Tasso di abbandono 5 %
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo il periodo di prova stabilito contrattualmente.

2) TEMPO DI ACCOGLIENZA INFERIORE A 15 SECONDI PER ALMENO IL 90 % DELLE CHIAMATE

Indicatore	Tempo di accoglienza
Sistema di misurazione	Sistema automatico di misura del tempo che intercorre tra l'ingresso della chiamata e la risposta del sistema automatico
Unità di misura	Percentuale
Dati da rilevare	✓ Numero di chiamate totali nell'arco del periodo di osservazione ✓ Numero di chiamate a cui è stata data risposta entro un tempo prestabilito
Periodo di riferimento	Mese
Frequenza esecuzione misure	Mensile
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate nel periodo preso in esame
Obiettivi (valori soglia)	Il tempo di risposta non deve superare i 15 secondi (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200) per almeno il 90% delle chiamate. Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche.
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo il periodo di prova stabilito contrattualmente.

3) TEMPO DI ATTESA NETTO – 90 % DI RISPOSTE ENTRO 30 SECONDI

Indicatore	Tempo di accoglienza
Sistema di misurazione	Sistema automatico di misura del tempo che intercorre tra l'ingresso della chiamata in coda d'attesa e il contatto Per richiesta di contatto si intende l'ingresso della chiamata
Unità di misura	Percentuale
Dati da rilevare	✓ Numero di chiamate totali in ingresso nell'arco del periodo di osservazione ✓ Numero di chiamate connesse con l'operatore entro un tempo prestabilito
Periodo di riferimento	Mese
Frequenza esecuzione misure	Mensile
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate nel periodo preso in esame
Obiettivi (valori soglia)	Il tempo di connessione con l'operatore non deve superare i 30 secondi (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200).
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo il periodo di prova stabilito contrattualmente.

4) CONTATTI PERSI PER DISCONNESSIONE VOLONTARIA DELL'OPERATORE – MENO DELL' 1 %

Indicatore	Contatti persi per disconnessione (CDI)
Sistema di misurazione	Misurazione delle chiamate disconnesse volontariamente dal centro di servizio rispetto alle chiamate totali ricevute
Unità di misura	Percentuale
Dati da rilevare	✓ Numero di chiamate totali in ingresso nell'arco del periodo di osservazione ✓ Numero di chiamate disconnesse
Periodo di riferimento	Mese
Frequenza esecuzione misure	Mensile
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate nel periodo preso in esame
Obiettivi (valori soglia)	CDI = < 1 %.
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo il periodo di prova stabilito contrattualmente.

Allegato 4)**PROCEDURA APERTA EX ART. 55 DEL D.LGVO 12.04.2006 NR 163 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PRENOTAZIONI TELEFONICHE OCCORRENTI ALL’AZIENDA SANITARIA LOCALE DI ALESSANDRIA****ELENCO RIEPILOGATIVO DELLA DOCUMENTAZIONE TECNICA TRASMESSA
FAC - SIMILE**

DENOMINAZIONE E RAGIONE SOCIALE	
CODICE FISCALE	
PARTITA I.V.A.	

Riferimento art. 14 punto 1)

Relazione tecnico illustrativa contenente la descrizione delle infrastrutture tecnologiche (hardware e software) e le relative funzionalità che si intendono utilizzare per l’esecuzione del servizio, anche con riferimento alle postazioni di lavoro degli operatori e alle soluzioni per garantire il completo interfacciamento agli applicativo in uso presso l’A.S.L. AL – Numerata da pag. ___ a pag. ___.

Riferimento art. 14 punto 2)

Relazione dettagliata contenente le procedure adottate per la gestione operativa del servizio, con specifico riferimento alle prescrizioni contenute negli artt. 2, 3, 4, 5 e 9 del presente Capitolato Speciale – Numerata da pag. ___ a pag. ___.

Riferimento art. 14 punto 3)

Relazione dettagliata circa le procedure da adottare per garantire la formazione e l’aggiornamento continuo degli operatori addetti al call center, con riferimento a quanto espressamente richiesto all’art. 7 del presente Capitolato Speciale – Numerata da pag. ___ a pag. ___.

Riferimento art. 14 punto 4)

Relazione dettagliata circa le soluzioni tecniche ed organizzative che la Ditta partecipante intende adottare per la risoluzione di criticità connesse all’esecuzione del servizio, guasti e interruzioni del sistema – Numerata da pag. ___ a pag. ___.

ALTRO

Eventuale documentazione aggiuntiva non espressamente richiesta, documenti, dichiarazioni, certificazioni di qualità ecc.

Oggetto _____ numerata da pag. ___ a pag. ____

Oggetto _____ numerata da pag. ___ a pag. ____

Data**FIRMA**