



Direzione: PROGRAMMAZIONE ECONOMICA, CENTRALE ACQUISTI, FONDI EUROPEI, PNRR

Area: PIANIFICAZIONE, GARE PER ENTI DEL SSR E ACQUISTI ICT

DETERMINAZIONE *(con firma digitale)*

N. G14098 del 24/10/2024

Proposta n. 38617 del 22/10/2024

Oggetto:

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023, per l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP occorrente alle Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione Lazio. Approvazione atti di gara e indizione della procedura.

Proponente:

Estensore	CICCOLINI ANDREA	_____firma elettronica_____
Responsabile del procedimento	PRIMAVERA ALESSIO	_____firma elettronica_____
Responsabile dell' Area	A. PRIMAVERA	_____firma digitale_____
Direttore Regionale	P. ALFARONE	_____firma digitale_____

Firma di Concerto

OGGETTO: Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023, per l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP occorrente alle Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione Lazio. Approvazione atti di gara e indizione della procedura.

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE REGIONALE PROGRAMMAZIONE ECONOMICA, CENTRALE ACQUISTI, FONDI EUROPEI, PNRR

SU PROPOSTA del Dirigente dell'“Area Pianificazione, Gare per Enti del SSR e Acquisti ICT”;

VISTA la Legge Costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3;

VISTA la Legge Statutaria 11 novembre 2004, n. 1, “Nuovo Statuto della Regione Lazio”;

VISTA la Legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6, “Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale” e s.m.i.;

VISTO il Regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1, “Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale” e s.m.i.;

VISTO il Regolamento regionale 23 ottobre 2023, n. 9, “Modifiche al Regolamento Regionale 6 settembre 2002, n.1 (Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della giunta regionale) e successive modifiche. Disposizioni transitorie”, il quale ha riorganizzato le strutture amministrative della Giunta regionale, in considerazione delle esigenze organizzative derivanti dall'insediamento della nuova Giunta regionale e in attuazione di quanto disposto dalla legge regionale 14 agosto 2023, n. 10;

VISTO il Regolamento regionale 28 dicembre 2023, n. 12, “Modifiche al Regolamento Regionale 6 settembre 2002, n.1 (Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della giunta regionale) e successive modifiche. Disposizioni transitorie”, con il quale sono state modificate le disposizioni transitorie del Regolamento regionale n. 9/2023;

VISTO in particolare l'art. 3 del Regolamento Regionale n. 9/2023 che modifica l'art. 20, comma 1 del suddetto Regolamento Regionale n. 1/2002 (Istituzione delle direzioni regionali), con il quale, ai sensi dell'art. 17, è istituita, tra le altre, la Direzione regionale “Programmazione economica, Centrale Acquisti, Fondi Europei, PNRR”;

VISTA la deliberazione di Giunta regionale n. 14 del 11/01/2024 con la quale è stato conferito al Dott. Paolo Alfarone, l'incarico di Direttore della “Direzione regionale Programmazione economica, Centrale Acquisti, Fondi Europei, PNRR”;

PRESO ATTO che il contratto accessivo all'incarico di cui al punto precedente è stato sottoscritto in data 01/02/2024;

VISTO l'Atto di Organizzazione n. G01362 del 12/02/2024, modificato con l'Atto di Organizzazione n. G02295 del 01/03/2024, con il quale è stato definito l'assetto organizzativo della Direzione regionale Programmazione Economica, Centrale Acquisti, Fondi Europei, PNRR a decorrere dal 1° maggio 2024;

VISTA la comunicazione del Direttore generale prot. n. 0573860 del 30/04/2024 recante le indicazioni per l'operatività della riorganizzazione dell'apparato amministrativo disposta dal Regolamento regionale 23 ottobre 2023, n. 9, con decorrenza 1° maggio 2024;

VISTO l'Atto di Organizzazione G12043 del 16/09/2024, con il quale è stato conferito all'Ing. Alessio Primavera l'incarico di Dirigente dell'“Area Pianificazione, Gare per Enti del SSR e Acquisti ICT” della Direzione regionale “Programmazione Economica, Centrale Acquisti, Fondi Europei e PNRR”;

VISTO il D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36, recante: “Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici”;

VISTA la deliberazione di Giunta regionale n. 958 del 22/12/2023 avente ad oggetto “Adozione del Piano biennale 2024-2025 degli acquisti di beni e servizi ai sensi degli articoli 498-bis e 498-ter del Regolamento Regionale n. 1/2002 e s.m.i.” che ha previsto l’espletamento, per l’anno 2024, della gara regionale centralizzata per l’acquisizione del Servizio ReCup occorrente alle Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione Lazio;

VERIFICATO che nel sopracitato “Piano biennale degli acquisti” la procedura di gara in questione è stata inserita con ID 21 ed è denominata “Servizio Recup”;

VISTA la determinazione dirigenziale n. G00476 del 18 gennaio 2024, avente ad oggetto: “Costituzione del Gruppo Tecnico di Progettazione per la predisposizione degli atti di gara dell’iniziativa finalizzata all’acquisizione del Servizio ReCup occorrente alle Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione Lazio”, che individua i componenti del gruppo di lavoro per la redazione degli atti tecnici dell’intervento “Servizio Recup”;

VISTA la determinazione dirigenziale n. G01098 del 2 febbraio 2024, con la quale è stato affidato all’operatore economico Società Porzio & Partners SRL ai sensi dell’art. 50, comma 1 lett. b) del D.lgs. 36/2023, il servizio di assistenza professionale nella redazione di un Capitolato Tecnico da utilizzare nell’ambito della procedura aperta finalizzata all’affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio;

VISTA la determinazione dirigenziale n. G01954 del 23 febbraio 2024, con la quale la Dott.ssa Michela Pucci è stata nominata, ai sensi dell’art. 15, comma 9, del D.Lgs. n. 36/2023, Responsabile Unico di Progetto per l’iniziativa di gara centralizzata finalizzata all’acquisizione del Servizio ReCup occorrente alle Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione Lazio;

VISTA la determinazione dirigenziale n. G12125 del 17/09/2024 della Direzione Salute e Integrazione Sociosanitaria, con la quale:

- è stato approvato il capitolato tecnico predisposto dal gruppo di lavoro istituito con determinazione dirigenziale n. G00476/2024 con il supporto della Società Porzio & Partners SRL, affidataria del servizio di assistenza professionale di cui alla determinazione n. G01098/2024;
- è stato individuato il quadro economico di spesa, pari ad euro 120.607.599,72 (IVA inclusa), come di seguito rappresentato:

Valore complessivo appalto	ANNUALITA'					
	2024	2025	2026	2027	2028	2029 - eventuale proroga
880,00 €	880,00 €					
	(Contributo Anac)					
98.821.520,00 €		6.176.345,00 €	24.705.380,00 €	24.705.380,00 €	24.705.380,00 €	18.529.035,00 €
		(Servizio)	(Servizio)	(Servizio)	(Servizio)	(Servizio)
21.740.734,40 €		1.358.795,90 €	5.435.183,60 €	5.435.183,60 €	5.435.183,60 €	4.076.387,70 €
		(IVA)	(IVA)	(IVA)	(IVA)	(IVA)
44.465,32 €	44.465,32 €					
	(Incentivi)					
120.607.599,72 €	45.345,32 €	7.535.140,90 €	30.140.563,60 €	30.140.563,60 €	30.140.563,60 €	22.605.422,70 €

di cui:

- € 880,00 di contributo a favore dell'ANAC come stabilito dalla medesima con delibera n. 160 del 19 dicembre 2023;
 - € 98.821.520,00 (iva esclusa) suddivisi in € 74.116.140,00 (iva esclusa), per l'espletamento del servizio della durata di 36 mesi ed € 24.705.308,00 (iva esclusa) per l'esercizio dell'eventuale opzione di proroga di ulteriori 12 mesi, ai sensi dell'art. 120 comma 10 del D.Lgs. 36/2023;
 - € 21.740.734,40 per IVA al 22%
 - € 44.465,32 per incentivi per lo svolgimento delle funzioni tecniche come disciplinate dal Regolamento Regionale n. 1/2002.
- è stato autorizzato l'affidamento dell'iniziativa di gara centralizzata finalizzata all'acquisizione del Servizio ReCup occorrente alle Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione Lazio di cui al "Piano biennale degli acquisti" approvato con DGR n. 958/2023, della durata di 36 mesi più eventuali 12 mesi di proroga, ai sensi dell'art. 120 comma 10 del D.Lgs. 36/2023, mediante indizione di procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023;
 - è stato trasmesso il capitolato tecnico alla Direzione regionale "Programmazione Economica, Centrale Acquisti, Fondi Europei, PNRR", al fine di delegare le attività relative alla fase di affidamento;
 - è stato nominato, tenuto conto della complessità dell'appalto, uno staff tecnico-amministrativo a supporto del RUP per la gestione degli adempimenti connessi alla fase di affidamento, nelle persone di:
 - Manuela Morbegno, Collaboratore al RUP;
 - Andrea Ciccolini, Collaboratore al RUP;
 - è stata accantonata la somma necessaria alla liquidazione delle somme spettanti al gruppo stesso in attuazione di quanto previsto dall'art. 383 undecies, comma 2, del Regolamento regionale n. 1/2002;
 - è stato dato atto che alla LazioCrea S.p.A., società *in house* della Regione Lazio, incaricata della gestione del Sistema Informatico Regionale Sanitario, sarà affidato il governo del contratto, ed a seguito dell'aggiudicazione, provvederà a stipulare il contratto con l'Aggiudicatario;

CONSIDERATO quindi che a seguito della stipula del Contratto, LazioCrea S.p.A. provvederà alla nomina del proprio Responsabile del Procedimento della fase di esecuzione e del Direttore dell'Esecuzione;

PRESO ATTO delle comunicazioni, formalizzate al Dirigente dell'Area competente a mezzo mail da parte della Dott.ssa Michela Pucci (RUP) e della Dott.ssa Manuela Morbegno (Collaboratore al RUP), con le quali queste ultime hanno ravvisato di dover rinunciare ai relativi incarichi, a seguito del notevole incremento dei carichi di lavoro conseguenti al conferimento di posizione di Elevata Qualificazione presso l'Area "Programmazione, monitoraggio, controllo investimenti locali e POC";

RITENUTO, pertanto:

- di sostituire il RUP, Dott.ssa Michela Pucci, con l'Ing. Alessio Primavera, Dirigente dell'"Area Pianificazione, Gare per Enti del SSR e Acquisti ICT";
- di modificare lo staff tecnico-amministrativo a supporto del RUP per la gestione degli adempimenti connessi alla fase di affidamento, nelle persone di:
 - Andrea Ciccolini, Collaboratore al RUP;
 - Federico Trivisondoli, Collaboratore al RUP;

i quali provvederanno a supportare il RUP nella fase di affidamento mediante l'espletamento delle seguenti attività:

- predisposizione degli atti di gara,
- comunicazioni,
- predisposizione atti amministrativi,
- configurazione della piattaforma,
- gestione dei chiarimenti,
- verbalizzazione.

RITENUTO OPPORTUNO prevedere altresì negli atti di gara la facoltà di proroga del contratto, ai sensi dell'art. 120 comma 11 del D.Lgs. 36/2023, agli stessi prezzi, patti e condizioni, qualora si verificassero ritardi nella conclusione della procedura di affidamento del contratto, tenuto conto che l'interruzione delle prestazioni può determinare un grave danno all'interesse pubblico;

TENUTO CONTO che la suddetta opzione di proroga, attualmente stimata per un periodo di 6 mesi, corrisponde economicamente ad un importo di € 12.352.690,00 (iva esclusa), pari ad € 15.070.281,80 iva inclusa, che saranno eventualmente impegnati al verificarsi delle rispettive condizioni;

TENUTO CONTO che il valore complessivo dell'appalto risulta superiore alla soglia di rilevanza comunitaria di cui all'art. 14, comma 1 lett. c), del D.Lgs. n. 36/2023;

VISTO l'art. 25 del D.Lgs. n. 36/2023, ai sensi del quale le Stazioni Appaltanti utilizzano le piattaforme di approvvigionamento digitale per le procedure di affidamento e di esecuzione dei contratti pubblici e che la Direzione regionale "Programmazione economica, Centrale acquisti, Fondi europei, PNRR" ha conseguito la certificazione della piattaforma di e-procurement regionale, il "Sistema Acquisti Telematici della Regione Lazio - S.TEL.LA.", in conformità con quanto previsto dal citato articolo del D.Lgs. n. 36/2023;

CONSIDERATO che per lo svolgimento della presente procedura di gara la Regione Lazio utilizzerà il sistema di E-Procurement "Sistema Telematico Acquisti Regione Lazio - S.TEL.LA.", accessibile all'indirizzo <https://centraleacquisti.regione.lazio.it/> nella sezione "Bandi e Avvisi";

TENUTO CONTO che è in fase di approvazione la modifica in corso d'anno della programmazione triennale degli acquisti di beni e servizi, di cui alla DGR 286/2024, nella quale è inserita l'iniziativa in questione;

RITENUTO, pertanto di indire una gara comunitaria centralizzata a procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023, per l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP occorrente alle Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione Lazio;

STABILITO, trattandosi di appalto ad alta intensità di manodopera, di procedere all'aggiudicazione mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108 comma 1 del D.Lgs. 36/2023, in base ai seguenti punteggi massimi, 70 punti per la valutazione dell'offerta tecnica e 30 punti per la valutazione dell'offerta economica;

DATO ATTO che al presente appalto si applica l'art. 57 del D.Lgs. 36/2023 in tema di "Clausole sociali" volte a garantire, tra l'altro, la stabilità occupazionale del personale attualmente impiegato e l'applicazione dei contratti collettivi, nazionali e territoriali, di settore;

TENUTO CONTO che la Regione Lazio con Legge Regionale 9/2022 prevede espressamente l'inserimento della "Clausola sociale" e che la stessa è stata indicata all'interno del Disciplinare di gara;

CONSIDERATO che i CCNL di riferimento sono stati individuati in:

- per il personale dipendente da cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo;
- per le imprese esercenti servizi integrati / multiservizi.

RITENUTO di approvare gli atti di gara allegati alla presente determinazione di seguito elencati:

- Disciplinare di gara con gli allegati:
 - o Allegato 1 - Schema dichiarazioni amministrative e domanda di partecipazione
 - o Allegato 2 - Dichiarazione sostitutiva iscrizione CCIAA
 - o Allegato 3 - Dichiarazione sostitutiva certificazione art. 85 del D. Lgs. n. 159/2011
 - o Allegato 4 - Dichiarazione sostitutiva certificazione art. 89 del D. Lgs. n. 159/2011
 - o Allegato 5 - Schema attestazione pagamento imposta di bollo
 - o Allegato 6 - Schema di Offerta Economica
 - o Allegato 7 - Schema di Contratto
 - o Allegato 8 - Schema di Offerta Tecnica
 - o Allegato 9 - Documento di Gara Unico Europeo
 - o Allegato 10 - Elenco del personale attualmente impiegato
 - o Allegato 11 - Modello Giustificativo dell'Offerta Economica
- Relazione tecnico-illustrativa;

VISTO l'art. 28 del D. Lgs. n. 36/2023, che prevede l'obbligo della trasmissione alla Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici delle informazioni e dei dati relativi al ciclo vita dei contratti pubblici, nonché l'obbligo per la stazione appaltante di assicurare il collegamento tra la sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale e la Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici (BDNCP);

TENUTO CONTO che la documentazione di gara sarà resa disponibile sulla piattaforma di e-procurement S.TEL.LA. della Regione Lazio <https://centraleacquisti.regione.lazio.it/>, nella sezione "Bandi e Avvisi";

VISTO l'art. 84 del D.Lgs. n. 36/2023, il quale prevede che i bandi di gara relativi ad appalti sopra soglia comunitaria devono essere trasmessi all'Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, per il tramite della BDNCP;

VISTO l'articolo 85, comma 1, del D.Lgs. n. 36/2023 in base al quale gli avvisi e i bandi devono essere pubblicati altresì sulla BDNCP dell'ANAC e sul sito istituzionale della stazione appaltante;

CONSIDERATO che la piattaforma di e-procurement S.TEL.LA. della Regione Lazio, consente la trasmissione del bando alla BDNCP dell'ANAC, nonché la trasmissione delle informazioni e dei dati relativi al ciclo vita dei contratti pubblici, assicurando altresì il collegamento tra la sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale e la BDNCP;

RITENUTO pubblicare il presente provvedimento nella sezione Amministrazione Trasparente della Stazione Appaltante, accessibile al sito www.regione.lazio.it, nella sezione "Avvisi e Bandi - Atti relativi alle procedure di affidamento, e sul BURL;

tutto ciò premesso, da considerarsi parte integrante del presente atto;

DETERMINA

- 1) di indire una gara comunitaria centralizzata a procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023, per l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP occorrente alle Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione Lazio, i cui elementi essenziali sono di seguito riportati:
 - durata prevista del procedimento pari a 9 mesi (270 giorni) dalla pubblicazione del bando, come previsto all'Allegato I.3 al D.Lgs. 36/2023;
 - aggiudicazione in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108 del Codice, con l'attribuzione di massimo 70 punti per il punteggio tecnico e di massimo 30 punti per il punteggio economico;
 - importo complessivo del servizio della durata di 36 mesi pari ad € 74.116.140,00 (iva esclusa);

- opzione di proroga del servizio di ulteriori 12 mesi, ai sensi dell'art. 120 comma 10 del D.Lgs. 36/2023, per € 24.705.380,00 (iva esclusa);
 - opzione di proroga del servizio, ai sensi dell'art. 120 comma 11 del D.Lgs. 36/2023, stimata per un periodo di 6 mesi, corrisponde economicamente ad un importo di € 12.352.690,00 (iva esclusa);
 - valore complessivo dell'appalto pari ad € 111.174.210,00 (iva esclusa).
- 2) di nominare Responsabile Unico del Procedimento per la fase di affidamento dell'appalto l'Ing. Alessio Primavera, Dirigente dell'“Area Pianificazione, Gare per Enti del SSR e Acquisti ICT”, in sostituzione della Dott.ssa Michela Pucci;
 - 3) di dare atto che i compiti del Responsabile Unico del Procedimento per la fase di affidamento si esauriscono con l'aggiudicazione dell'appalto demandando i successivi compiti alla Direzione delegante;
 - 4) di prendere atto che la stipula del contratto e la successiva gestione saranno affidate alla LazioCrea S.p.A. che provvederà alla nomina del Responsabile del Procedimento della fase di esecuzione e del Direttore dell'Esecuzione;
 - 5) di modificare lo staff tecnico-amministrativo a supporto del RUP per la gestione degli adempimenti connessi alla fase di affidamento, nelle persone di:
 - Andrea Ciccolini, Collaboratore al RUP;
 - Federico Trivisonoli, Collaboratore al RUP;
 - 6) di recepire il Capitolato Tecnico, approvato con determinazione dirigenziale n. G12125 del 17 settembre 2024 dalla Direzione Regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria e trasmesso alla Direzione Regionale Programmazione economica, Centrale acquisti, Fondi europei, PNRR;
 - 7) di approvare gli schemi degli atti di gara allegati alla presente determinazione di seguito elencati:
 - Disciplinare di gara con gli allegati:
 - o Allegato 1 - Schema dichiarazioni amministrative e domanda di partecipazione
 - o Allegato 2 - Dichiarazione sostitutiva iscrizione CCIAA
 - o Allegato 3 - Dichiarazione sostitutiva certificazione art. 85 del D. Lgs. n. 159/2011
 - o Allegato 4 - Dichiarazione sostitutiva certificazione art. 89 del D. Lgs. n. 159/2011
 - o Allegato 5 - Schema attestazione pagamento imposta di bollo
 - o Allegato 6 - Schema di Offerta Economica
 - o Allegato 7 - Schema di Contratto
 - o Allegato 8 - Schema di Offerta Tecnica
 - o Allegato 9 - Documento di Gara Unico Europeo
 - o Allegato 10 - Elenco del personale attualmente impiegato
 - o Allegato 11 - Modello Giustificativo dell'Offerta Economica
 - Relazione tecnico-illustrativa;
 - 8) di dare atto che in conformità all'art. 57 del D.Lgs. 36/2023 e alla Legge Regionale 9/2022 nel Disciplinare di gara è stata prevista una “Clausola sociale” volta a garantire, tra l'altro, la stabilità occupazionale del personale attualmente impiegato e l'applicazione dei contratti collettivi, nazionali e territoriali, di settore
 - 9) di rendere disponibile la documentazione di gara sul sito istituzionale della stazione appaltante, nella sezione “Amministrazione trasparente”, al seguente link: <https://www.regione.lazio.it/amministrazione-trasparente/atti-procedure-affidamento> e sulla Piattaforma <https://centraleacquisti.regione.lazio.it/> Sezione Bandi e Avvisi, nonché di rendere disponibili gli atti di gara sulla piattaforma di e-procurement S.TEL.LA. della Regione Lazio <https://centraleacquisti.regione.lazio.it/>, nella sezione “Bandi e Avvisi”;
 - 10) di trasmettere, a mezzo della piattaforma di e-procurement S.TEL.LA. della Regione Lazio, alla Banca dati nazionale dei contratti pubblici dell'ANAC, le informazioni e i dati relativi al ciclo

vita dei contratti pubblici, nonché di assicurare il collegamento tra la sezione “Amministrazione Trasparente” del sito istituzionale e la BDNCP;

- 11) di pubblicare il presente provvedimento sul “Profilo di Committente” della Stazione Appaltante, accessibile al sito www.regione.lazio.it, nella sezione “Avvisi e Bandi - Atti relativi alle procedure di affidamento” (Amm. Trasparente), sul portale <https://stella.regione.lazio.it/Portale/> e sul BURL.

Avverso il presente atto è ammesso ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo del Lazio nel termine di giorni 30 (trenta) dalla pubblicazione.

Il Direttore Regionale
Paolo Alfarone

Copia



**REGIONE
LAZIO**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL
D.LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI
DI CONTACT CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

CAPITOLATO TECNICO



Indice

1. DEFINIZIONI E ACRONIMI	1
2. PREMessa	2
3. QUADRO NORMATIVO SPECIFICO	3
4. CONDIZIONI GENERALI.....	3
5. DESCRIZIONE DELLO SCENARIO ATTUALE.....	4
5.1. Volumi attuali di servizio.....	5
5.2. Il sistema ReCUP	11
6. OGGETTO DI FORNITURA	14
6.1. Servizi di Contact Center ReCUP	15
6.1.1. Prenotazione, modifica e revoca degli appuntamenti	17
6.1.2. Recall per la conferma delle prenotazioni	21
6.1.3. Gestione delle prenotazioni prioritarie riservate ai prescrittori convenzionati con il SSR.....	23
6.1.4. Requisiti del personale impiegato	25
6.2. Servizi di Back Office.....	26
6.2.1. Gestione degli archivi di base	27
6.2.2. Partecipazione alla gestione ed al monitoraggio delle attività aziendali relative al servizio ReCUP.....	28
6.2.3. Help Desk.....	28
6.3. Fornitura e gestione dell'infrastruttura tecnologica	29
6.3.1. Sedi operative.....	29
6.3.2. Infrastruttura di telecomunicazioni	30
6.3.3. Strumenti di Business Intelligence	33
6.3.4. Postazioni di lavoro.....	35
6.4. Servizi di formazione.....	36
6.5. Servizi di coordinamento tecnico ed organizzativo	37
7. RAPPRESENTANTE DELL'APPALTATORE.....	37
8. SERVIZI DI MANUTENZIONE.....	38
8.1. Manutenzione preventiva.....	38
8.2. Manutenzione correttiva	39



8.3. Manutenzione evolutivo/adequativa.....	40
8.4. Conduzione e System Management	40
9. GESTIONE DELLE ESCALATION	41
10. MODALITA' DI ATTIVAZIONE E CESSAZIONE DEI SERVIZI	43
10.1. Avvio dei servizi.....	43
10.2. Piano della formazione	44
10.3. Collaudi.....	46
10.4. Phase-Out.....	46
11. LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E REPORTISTICA.....	47
11.1. Service Level Agreement.....	48
11.1.1. Finestre di erogazione per il calcolo dei parametri di SLA	53
11.1.2. SLA target.....	54
11.2. Penali	56
11.2.1. Modalità di contestazione delle penali.....	59
11.3. Reportistica.....	59
12. MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....	68
13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	69
14. ULTERIORI OBBLIGHI DELL'APPALTATORE.....	70

I. DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel seguente elenco, sono riportati gli **acronimi** e le **definizioni** più frequentemente utilizzati nel presente documento:

- **ACD:** *Automatic Call Distribution.*
- **ALPI:** Attività di Libera Professione Intramuraria.
- **Amministrazione / Committente / Società incaricata dell'esecuzione del Contratto:** Lazio Crea S.p.A.
- **Appaltatore:** l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Impresa Concorrente risultata/o aggiudicataria/o della procedura di Gara cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce.
- **ASR:** *Automatic Speech Recognition.*
- **BI:** *Business Intelligence.*
- **BO:** *Back Office.*
- **Capitolato Tecnico / Capitolato:** il presente Documento.
- **Concorrente:** l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Impresa che partecipa alla procedura di Gara cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce.
- **Contratto:** il Contratto stipulato fra la Committente e l'Appaltatore risultato Appaltatore della procedura di Gara cui il presente Capitolato si riferisce.
- **CLIP:** *Calling Line Identification Presentation.*
- **CLIR:** *Calling Line Identification Restriction.*
- **CPU:** *Central Processing Unit.*
- **CTU:** *Computer Telephony Integration.*
- **CUP:** Centro Unico di Prenotazione.
- **DTMF:** *Dual Tone Multi Frequency.*
- **ETL:** *Extraction, Transformation & Loading.*
- **Gara:** la procedura di affidamento cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce.
- **IVR:** *Interactive Voice Response.*
- **KEDB:** *Known Errors Database.*
- **KMS:** *Knowledge Management System.*
- **LAN:** *Local Area Network.*
- **LCD:** *Liquid Crystal display.*
- **MMG:** Medico di Medicina Generale.
- **NRE:** Numero Ricetta Elettronica.
- **Offerta Economica:** il documento redatto dal Concorrente in relazione alla partecipazione alla procedura di Gara cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce (componente economica).
- **Offerta Tecnica:** il documento redatto dal Concorrente in relazione alla partecipazione alla procedura di Gara cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce, contenente i valori migliorativi eventualmente offerti con



riferimento agli elementi di valutazione tecnica individuati nel Disciplinare di Gara (componente tecnica).

- **OLO:** *Other Licensed Operator.*
- **PBX:** *Private Branch eXchange.*
- **PDTA:** Percorsi Diagnostico Terapeutico Assistenziali.
- **PLS:** *Pediatra di Libera Scelta.*
- **RAM:** *Random Access Memory.*
- **RAR:** *Referente Aziendale ReCUP*
- **RUA:** *Responsabile Unico Aziendale per il Governo delle Liste di Attesa*
- **SAR:** *Sistema di Accoglienza Regionale.*
- **SBC:** *Session Border Controller.*
- **SIP:** *Session Initiation Protocol.*
- **SLA:** *Service Level Agreement.*
- **SMS:** *Short Message Service.*
- **SOA:** *Service Oriented Architecture.*
- **SSN:** *Servizio Sanitario Nazionale.*
- **SSR:** *Servizio Sanitario Regionale.*
- **SR:** *Service Request.*
- **TFT:** *Thin Film Transistor.*
- **TT:** *Trouble Ticketing.*
- **TTS:** *Text To Speech.*
- **USB:** *Universal Serial Bus.*
- **VoIP:** *Voice over Internet Protocol.*

2. PREMESSA

Il presente Documento costituisce il Capitolato Tecnico che descrive i requisiti minimi obbligatori richiesti all'Appaltatore per l'**affidamento dei servizi di Contact Center e delle altre attività correlate inerenti al ReCUP**, il Centro Unico di Prenotazione delle prestazioni del SSR sul quale convergono, attraverso vari canali, tutte le richieste di prenotazione da erogarsi presso tutte le strutture sanitarie pubbliche o private accreditate della Regione Lazio.

Le attività di prenotazione sono svolte a livello centrale dal *Contact Center* regionale ed a livello territoriale attraverso gli sportelli ReCUP dislocati nelle varie Aziende Sanitarie ed Ospedaliere (nel seguito del presente Documento dette anche "Aziende") oltre che in alcuni presidi distaccati quali ad esempio farmacie o Amministrazioni Comunali.

Obiettivi fondamentali dei servizi richiesti all'Appaltatore sono:

- la costituzione di un **Contact Center moderno ed efficiente** che consenta all'utenza un **accesso rapido ed immediato alle operazioni di prenotazione/modifica/cancellazione delle prestazioni sanitarie** ed una esaustiva informazione relativa al SSR;



- la realizzazione di un **sistema unico ove concentrare l'accesso ai servizi ed alle informazioni relative al SSR da fornire a tutti gli operatori dello stesso, siano questi MMG, PLS, RAR, RUA, operatori di sportello, ecc.;**
- la **gestione centralizzata del Back Office del ReCUP** al fine di **unificare le basi dati dei CUP aziendali** e con esse le varie anagrafiche del sistema, nonché uniformare regionalmente le modalità di erogazione dei servizi di prenotazione;
- esecuzione del **monitoraggio dell'intero processo di domanda e di offerta delle prestazioni sanitarie a livello regionale** con particolare attenzione alla esatta **misurazione delle liste di attesa e delle inefficienze del sistema, al fine di razionalizzare l'erogazione del servizio definendo possibili azioni da sottoporre agli organi regionali di governo.**

Il Concorrente, partecipando alla Gara attraverso la presentazione dell'Offerta, accetta tutte le prescrizioni di cui al presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di Gara tutta.

Nel seguito del Documento, con il simbolo “[R.x]”, sono esplicitamente indicate le **prescrizioni obbligatorie a carico dell'Appaltatore.**

3. QUADRO NORMATIVO SPECIFICO

[R.1] Costituirà obbligo dell'Appaltatore erogare i servizi di cui al presente Capitolato Tecnico nel rispetto della normativa, sia generale sia di settore, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo si richiamano:

- Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 adeguato dal D.lgs. 101/2018;
- D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i. “Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro”;
- D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito nella legge, con modificazioni, L. 7 agosto 2012, n. 134 in relazione all'articolo 24 bis “Misure a sostegno della tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center”. In particolare, il Fornitore dovrà assicurare l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 1 I, relative alla iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici “che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali”;
- Legge 11 gennaio 2018, n. 5 “Nuove disposizioni in materia di iscrizione e funzionamento del registro delle opposizioni e istituzione di prefissi nazionali per le chiamate telefoniche a scopo statistico, promozionale e di ricerche di mercato”;
- Provvedimento a carattere prescrittivo del garante Privacy generale sulle c.d. 'chiamate mute' - 20 febbraio 2014;
- Circolare del Ministero del lavoro n. 17 del 14 giugno 2006 (c.d. Circolare Damiano);
- Circolare del Ministero del lavoro n. 8 del 31 marzo 2008.

4. CONDIZIONI GENERALI



- [R.2] L'Appaltatore è tenuto ad eseguire le prestazioni richieste nei tempi e nei modi previsti nel presente Capitolato Tecnico e, qualora migliorative, nell'Offerta Tecnica presentata.
- [R.3] Tutti i servizi richiesti all'Appaltatore si intendono comprensivi di ogni attività accessoria, anche qualora non descritta nel presente Capitolato, ma necessaria ai fini dell'erogazione degli stessi, tranne ove esplicitamente esclusa dal presente Documento.
- [R.4] Gli importi offerti dall'Appaltatore in fase di risposta alla Gara si intendono comprensivi e remunerativi di ogni spesa, inerente o direttamente conseguente alla fornitura, intendendosi in tal senso interamente compensati tutti i servizi, le provviste, le prestazioni, le spese, per la perfetta esecuzione del Contratto, salvo ove diversamente espressamente specificato.
- [R.5] L'Appaltatore dovrà garantire in ogni tempo l'Amministrazione da qualsiasi pretesa da parte di terzi derivante da sue inadempienze, anche parziali, delle norme contrattuali, delle attività, e rapporti comunque posti in essere dall'Appaltatore stesso o dal suo personale per lo svolgimento dei servizi oggetto del Contratto.
- [R.6] È fatto divieto assoluto all'Appaltatore di sospendere e/o interrompere la fornitura anche nei casi di mancato o ritardato pagamento da parte dell'Amministrazione, fatta salva ogni altra forma di tutela prevista dalla legge.
- [R.7] In caso di sciopero l'Appaltatore dovrà comunque garantire la continuità del servizio/fornitura.
- [R.8] L'Appaltatore dovrà ottemperare alla normativa vigente inerente alla gestione dei dati e delle informazioni.
- [R.9] L'Appaltatore dovrà ottemperare, nell'erogazione delle prestazioni richieste, a tutte le norme vigenti in materia (comunali, regionali, nazionali, comunitarie) anche in considerazioni dei luoghi ove si svolge la fornitura richiesta.

5. DESCRIZIONE DELLO SCENARIO ATTUALE

Attualmente sono collegate al sistema ReCUP 17 strutture fra Aziende Sanitarie Locali e Aziende Ospedaliere pubbliche. A seguito delle indicazioni della Direzione Regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria di Regione Lazio, anche le strutture private accreditate stanno convogliando parte della loro offerta sul sistema di *Contact Center* ReCUP. Alla data di pubblicazione della presente gara, ammontano a 193 le strutture private accreditate integrate o che utilizzano l'infrastruttura del sistema ReCUP e che, dunque, potranno rendere la propria offerta prenotabile anche attraverso il call center regionale.

Il numero delle strutture private accreditate che verrà integrato con il sistema ReCUP a tendere comprenderà tutte le strutture erogatrici di prestazioni specialistiche (220 strutture), nonché eventuali ulteriori strutture secondo la programmazione regionale.

Nei paragrafi che seguono all'interno di questa sezione sono riportati, a beneficio di tutti i Concorrenti ed al fine di consentir loro la predisposizione di un'Offerta consapevole:

- volumi di servizio attuali, sulla base delle migliori conoscenze in possesso dell'Amministrazione,
- descrizione del sistema ReCUP e dei sottosistemi che lo costituiscono, di proprietà della Committente.

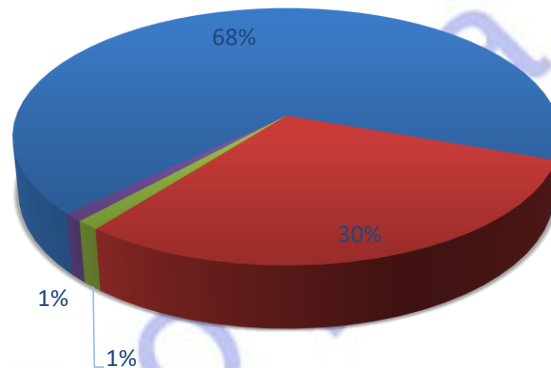
5.1. Volumi attuali di servizio

I dati e le informazioni riportate nella presente sezione rappresentano la migliore conoscenza disponibile alla Committente alla data con riferimento ai servizi oggetto del presente Documento e come tali **non impegnano la medesima in nessun modo avendo esclusivamente il fine di agevolare il Concorrente nella produzione della propria Offerta.**

Numero di operazioni per canale di prenotazione

Il *Contact Center* contribuisce per circa il 30% sul totale delle prenotazioni registrate su ReCUP.

- SPORTELLO
- CALL CENTER
- FARMACIE
- PRENOTA SMART



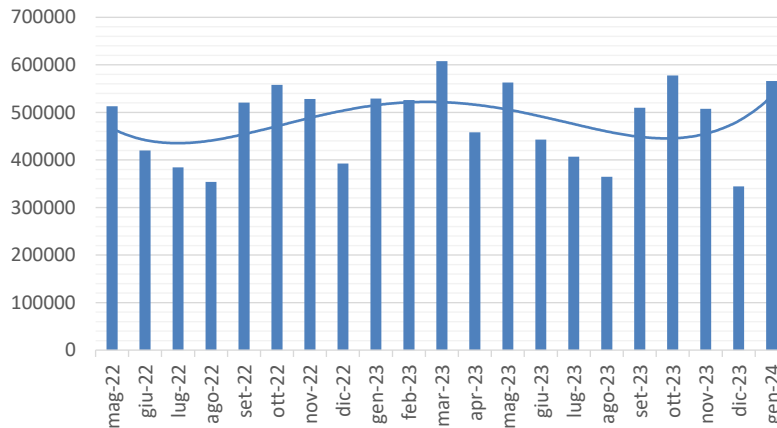
canale	numero di prenotazioni	%
sportello	6.895.129	68%
call center	3.062.984	30%
farmacie	122.896	1%
prenota smart	106.222	1%
Totale	10.187.231	100%

Numero di chiamate pervenute al numero 06-9939

La media mensile è di 480.000 chiamate pervenute.



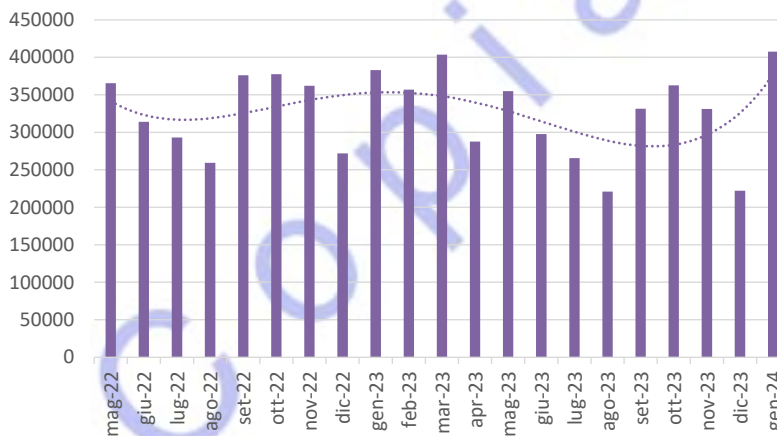
numero di chiamate



Numero di chiamate pervenute al numero 06-9939 ed “esitate” (i.e. tradotte in una operazione di prenotazione/modifica/revoca)

La media mensile è di circa 325.000 operazioni.

Chiamate esitate a buon fine (operazioni)

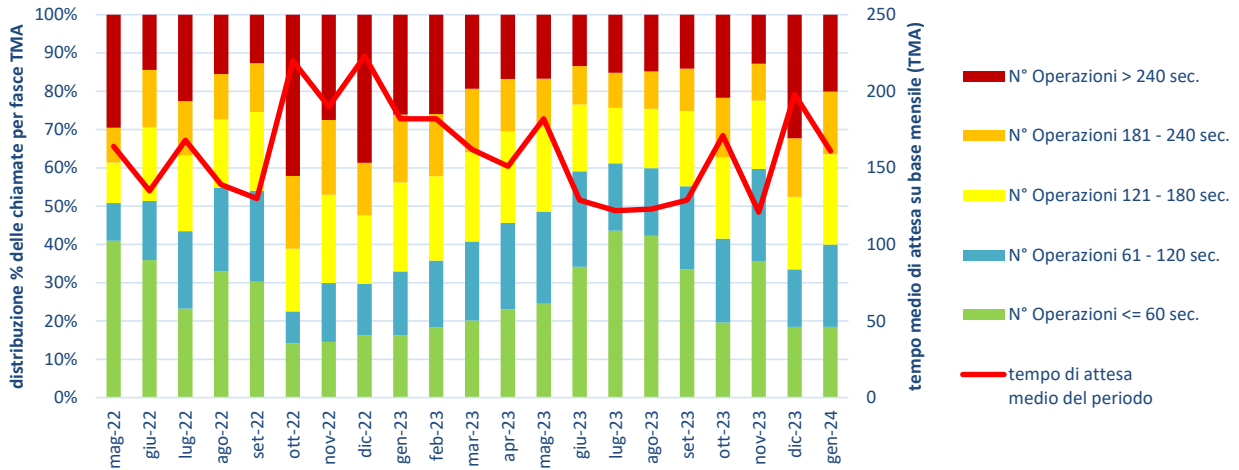


PERIODO	N° Operazioni TOTALI	N° Operazioni <= 60 sec.	N° Operazioni 61 - 120 sec.	N° Operazioni 121 - 180 sec.	N° Operazioni 181 - 240 sec.	N° Operazioni > 240 sec.	tempo di attesa medio del periodo
mag-22	365.570	149.721	36.085	38.520	33.225	108.019	164
giu-22	313.830	112.748	48.456	60.286	47.111	45.229	135
lug-22	292.922	67.990	59.279	57.934	41.638	66.081	168
ago-22	259.229	85.583	56.496	46.226	30.690	40.234	139
set-22	376.048	113.766	89.415	77.260	47.946	47.661	130
ott-22	377.408	53.343	31.638	61.668	71.776	158.983	220
nov-22	362.179	52.773	55.528	83.601	70.739	99.538	190
dic-22	271.970	44.217	36.608	48.510	37.416	105.219	223
gen-23	383.041	62.528	63.576	89.096	68.051	99.790	182
feb-23	356.847	65.444	62.256	78.559	58.111	92.477	182
mar-23	403.457	81.252	83.089	94.159	66.908	78.049	162
apr-23	287.492	66.255	64.915	68.609	39.394	48.319	151
mag-23	354.779	86.978	85.474	78.517	44.385	59.425	182
giu-23	297.503	101.561	74.206	51.859	29.981	39.896	129
lug-23	265.655	115.761	46.751	38.483	24.425	40.235	122
ago-23	220.896	93.247	39.133	34.154	21.554	32.808	123
set-23	331.442	110.941	72.070	65.035	36.659	46.737	129
ott-23	362.487	71.042	79.519	76.882	56.444	78.600	171
nov-23	331.254	118.129	79.587	59.080	32.009	42.449	121
dic-23	222.101	41.063	33.368	41.934	33.989	71.747	198
gen-24	407.684	75.343	87.455	96.324	66.625	81.937	161
TOTALE (21 mesi)	6.843.794	1.769.685	1.284.904	1.346.696	959.076	1.483.433	

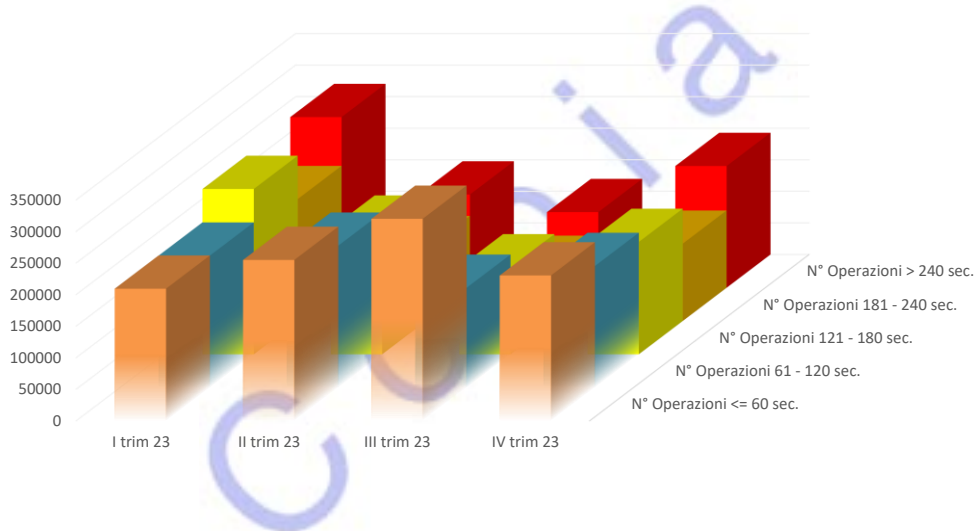
Il grafico seguente mostra la distribuzione percentuale delle chiamate per fascia di remunerazione, di cui al Contratto



in essere, confrontata con il valore del tempo di attesa medio.



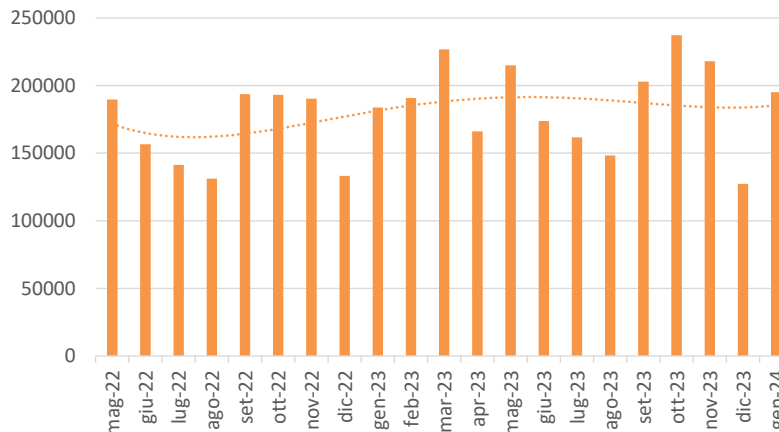
Il grafico seguente mostra la distribuzione del numero di chiamate per fascia di remunerazione su base trimestrale per l'anno 2023:



Numero di chiamate pervenute al numero 06-9939 e non “esitate” (i.e. tradotte in una operazione di prenotazione/modifica/revoca)

Il grafico mostra solo le chiamate caratterizzate da un Tempo di Conversazione (TC) > 180 secondi ovvero > 120 secondi nel caso delle chiamate inerenti le attività di informazione al cittadino.

Ciamate non esitate





Di seguito viene mostrata la distribuzione del numero di chiamate non esitate in funzione della fascia di remunerazione di cui al Contratto in essere. Ai fini della remunerazione, attualmente, vengono considerate esclusivamente le chiamate di durata superiore ai 180 secondi (o ai 120 secondi se di natura informativa). Viene indicato inoltre il valore del numero complessivo delle chiamate non esitate, comprensivo anche di quelle che non rilevano ai fini della remunerazione (durata inferiore ai 120/180 sec.).

PERIODO	N° Chiamate NON Esitate TOTALI	N° Chiamate non esitate con tempo di conversazione >= 120 o 180 sec	N° Chiamate					% di chiamate non esitate remunerate sul totale delle chiamate
			TMA <= 60 sec.	N° Chiamate TMA 61 - 120 sec.	N° Chiamate TMA 121 - 180 sec.	N° Chiamate TMA 181 - 240 sec.	N° Chiamate TMA > 240 sec.	
mag-22	427.499	189.727	87.324	18.222	19.230	16.399	48.552	44%
giu-22	345.062	156.638	64.134	23.878	28.258	21.678	18.690	45%
lug-22	327.616	141.313	38.828	28.085	26.883	19.024	28.493	43%
ago-22	280.778	131.180	47.991	27.864	22.948	14.814	17.563	47%
set-22	411.733	193.596	66.621	44.618	38.452	23.380	20.525	47%
ott-22	478.794	193.130	35.480	16.210	30.517	35.162	75.761	40%
nov-22	415.049	190.365	34.632	29.074	42.500	36.537	47.622	46%
dic-22	311.596	133.169	27.422	17.697	23.283	17.746	47.021	43%
gen-23	397.505	183.721	37.479	30.294	41.855	31.445	42.648	46%
feb-23	400.549	190.797	40.163	33.157	41.597	31.158	44.722	48%
mar-23	472.543	226.695	51.686	46.727	52.139	37.012	39.131	48%
apr-23	363.098	166.197	42.425	38.563	39.667	21.717	23.825	46%
mag-23	453.969	214.906	57.506	52.424	47.159	26.707	31.110	47%
giu-23	360.030	173.772	65.014	43.649	29.703	16.487	18.919	48%
lug-23	330.724	161.754	74.834	28.436	23.052	14.299	21.133	49%
ago-23	300.860	148.385	65.308	26.434	22.703	14.706	19.234	49%
set-23	412.362	202.934	72.074	45.218	40.020	21.774	23.848	49%
ott-23	495.711	237.296	51.088	53.385	50.488	37.005	45.330	48%
nov-23	427.732	217.951	83.129	52.475	38.685	20.297	23.365	51%
dic-23	300.822	127.386	29.576	19.289	23.349	18.441	36.731	42%
gen-24	426.390	195.069	43.236	41.405	45.027	30.797	34.604	46%
TOTALE	8.140.422	3.775.981						

Distribuzione del carico delle chiamate

I grafici mostrano rispettivamente, con riferimento al periodo gennaio - marzo 2024, la distribuzione del carico di chiamate nel corso della settimana per giorno e nel corso della giornata per fascia oraria.



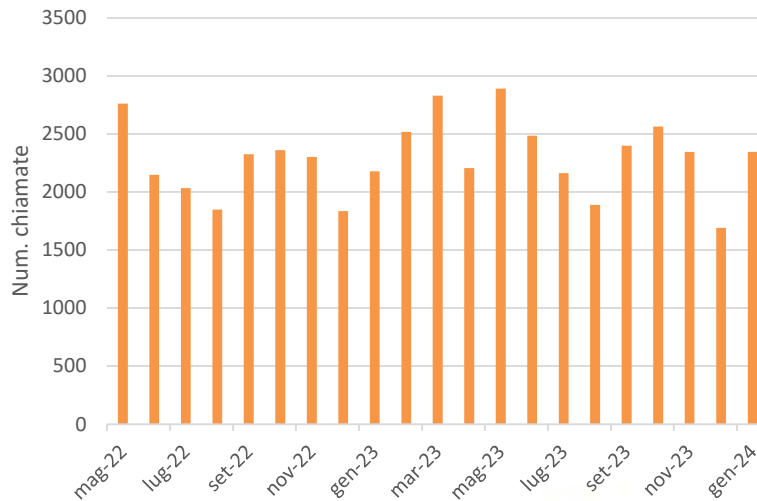
Servizio drCUP

Il grafico è relativo al canale dedicato al servizio di prenotazione prioritaria rivolto a MMG/PLS per le prestazioni con classe di priorità U (drCUP), alimentato con una coda specifica che risponde al numero verde 800-986867. La durata



media delle chiamate è di 320". La media delle chiamate pervenute è di 2279 chiamate/mese.

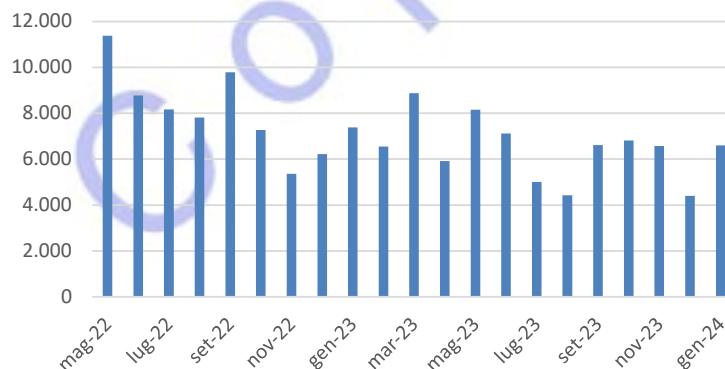
Dr CUP



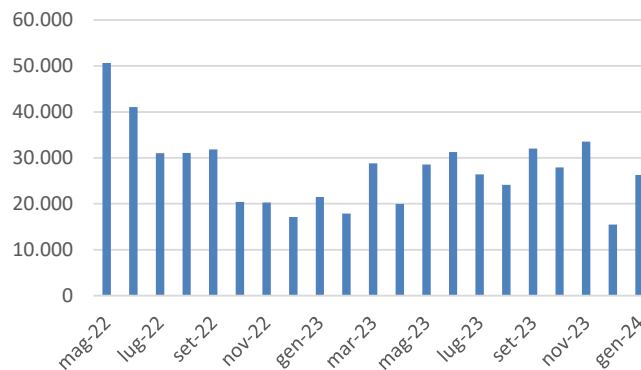
Chiamate gestite dal servizio di prenotazione su richiamata

I grafici mostrano le chiamate di recall effettuate dal Contact Center a seguito della compilazione del form presente su sito www.salutelazio.it da parte dell'utente o a seguito della richiesta di richiamata da parte dell'utente tramite selezione dell'apposito tasto su IVR.

Recall WEBMAIL



Richiamata su richiesta (tasto 9)



Attività di recall e operazioni automatizzate

L'attività di reminder per la conferma degli appuntamenti è articolata su differenti livelli:

- invio di un SMS,
- chiamata automatica all'utente,
- chiamata all'utente con Operatore.

L'escalation dell'attività di RECALL al terzo livello, con la chiamata all'utente da parte dell'Operatore di Contact Center, è riservata, nell'attuale scenario, alle sole "prestazioni critiche". Il contatto e la conferma dell'appuntamento su di un livello interrompe in ogni caso il processo sui livelli superiori.

La tabella di seguito riporta i volumi delle attività di RECALL del contratto in essere.

periodo	num SMS inviati	num chiamate IVR	num chiamate operatore	operazioni automatizzate
mag-22	97.012	76.943	81.600	20.265
giu-22	96.467	78.115	47.295	25.787
lug-22	88.554	66.049	33.113	20.237
ago-22	71.908	47.661	23.459	14.907
set-22	114.021	85.699	39.470	23.977
ott-22	129.075	84.648	39.945	24.328
nov-22	110.312	83.634	38.847	24.713
dic-22	94.720	62.742	32.870	19.470
gen-23	107.659	72.319	35.485	23.970
feb-23	103.029	72.121	39.122	18.604
mar-23	107.101	84.772	38.984	24.898
apr-23	113.575	64.538	29.016	21.038
mag-23	110.603	81.074	36.272	25.417
giu-23	106.308	76.728	35.729	22.665
lug-23	98.047	65.163	30.390	19.717
ago-23	70.501	49.996	22.118	15.833
set-23	127.661	81.040	35.793	25.070
ott-23	118.337	81.329	39.442	25.804
nov-23	110.803	82.854	37.642	24.844
dic-23	98.801	62.339	43.101	17.646
gen-24	112.092	84.162	36.468	27.603
TOTALE	2.186.586	1.543.926	796.161	466.793

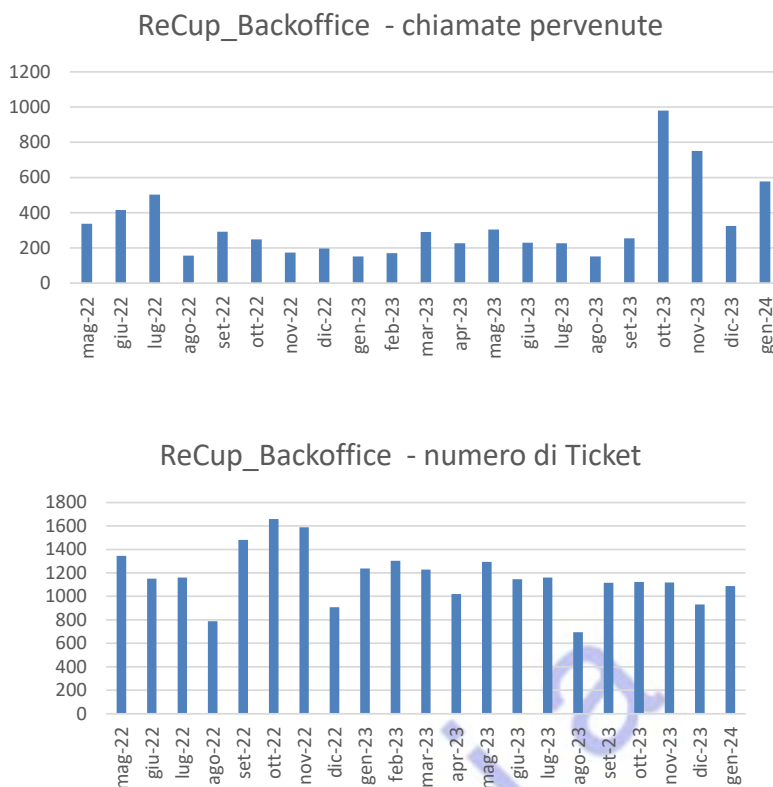
Come verrà descritto nel successivo par. 6.1.2, in attuazione delle disposizioni di cui al D.L. 7 giugno 2024, n. 73 recante "Misure urgenti per la riduzione dei tempi delle liste di attesa delle prestazioni sanitarie", l'attività di recall potrà essere estesa a tutte le tipologie di prestazione.

Si riportano di seguito alcuni elementi dimensionali registrati per l'intero anno 2023:

- Numero prenotazioni totali (solo regime SSN, escluse le prestazioni di laboratorio): 5.198.274
- Numero prenotazioni per prestazioni critiche (escluse le prestazioni di laboratorio): 2.192.556
- Numero prenotazioni per prestazioni di primo accesso (classi di priorità U, B, D, P): 3.385.521

Chiamate gestite dal servizio di Back Office

I grafici mostrano il numero di chiamate pervenute ed il numero di ticket gestiti tramite l'apposita piattaforma.



5.2. Il sistema ReCUP

L'Appaltatore dovrà utilizzare, come descritto in dettaglio nel presente Documento, il sistema ReCUP, di cui nel presente paragrafo è riportata una descrizione in termini funzionali. Ogni volta che nel presente Capitolato Tecnico si fa riferimento al sistema (o piattaforma) ReCUP ci si riferisce pertanto al sistema di seguito descritto. L'architettura del sistema ReCUP si basa su un'unica piattaforma che ha una collocazione regionale come il Sistema Unico Regionale al quale hanno accesso tutte le aziende regionali, pubbliche e private, relativamente a varie funzionalità.

Il sistema è interamente di proprietà della Regione Lazio ed è suddiviso in cinque principali sottosistemi:

- Sistema di Gestione dell'Offerta Regionale dei Servizi Specialistici.** Ha il compito di gestire tutte le funzionalità ed i servizi di integrazione che riguardano l'offerta delle prestazioni specialistiche nella Regione Lazio. Il Sistema gestisce in modalità trasversale sul territorio regionale tutte le disponibilità dei servizi specialistici al fine di fornire ai cittadini un'offerta completa delle prestazioni specialistiche, erogabili in tutte le modalità (SSR, ALPI, etc.), per avere il minor tempo di attesa possibile nella struttura più vicina al cittadino, così come richiesto dalle ultime normative regionali e nazionali. Tramite un Sistema unico della gestione della offerta regionale dei servizi è possibile, per tutte le aziende regionali, raggiungere l'obiettivo di creare e gestire per la propria popolazione residente, un'offerta specifica del fabbisogno dei servizi e gestire l'acquisto dei servizi dalle aziende private convenzionate nell'ambito dei finanziamenti assegnati. Tramite il sistema unico si può raggiungere l'obiettivo di gestire la trasparenza e la totale visibilità delle agende nell'ambito regionale e del proprio territorio di competenza, indipendentemente dal regime di erogazione. Inoltre, l'univocità del sistema permette la gestione omogenea della disponibilità dei servizi sulla base della priorità della prescrizione, delle prestazioni critiche, della gestione dei PDTA regionali nel rispetto dei tempi massimi di attesa, come da normative regionali e nazionali.



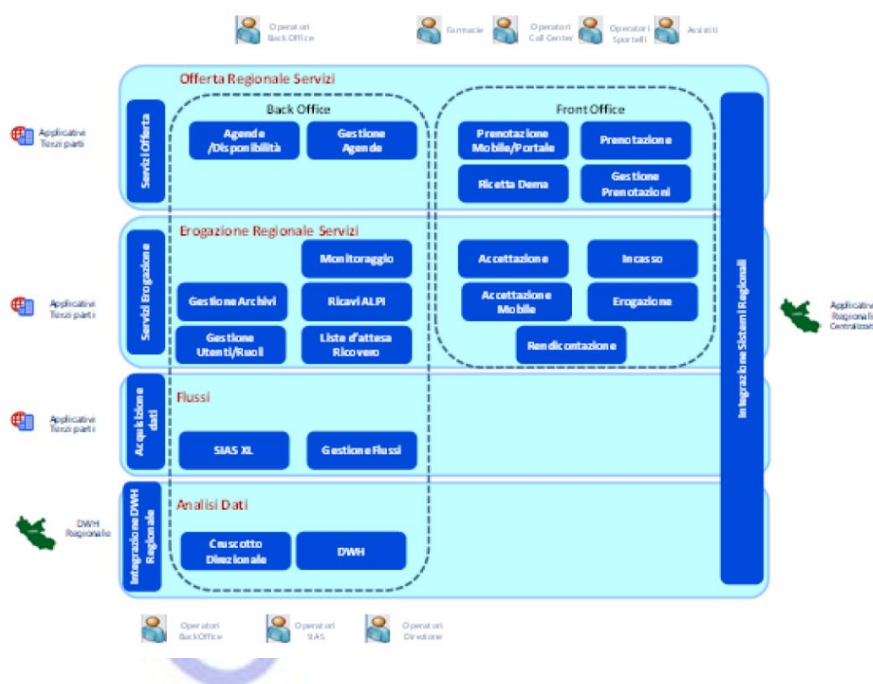
- **Sistema di Gestione dell'Erogazione dei Servizi Specialistici.** Ha il compito di gestire tutte le funzionalità ed i servizi di integrazione relativi all'erogazione delle prestazioni specialistiche sul territorio regionale. Il Sistema gestisce in modalità trasversale tutti i servizi relativi all'accettazione, all'erogazione delle prestazioni specialistiche ed al relativo pagamento ed incasso. Il Sistema è integrato con il Sistema SME Regionale per effettuare la registrazione dei pagamenti effettuati on-line dai cittadini. Sono presenti le funzionalità per la configurazione e la gestione delle agende per tutte le aziende regionali ed i servizi di integrazione che permettono alle aziende private la comunicazione della configurazione delle agende presenti presso le proprie strutture. Inoltre sono presenti le funzionalità che permettono la gestione e la configurazione degli utenti applicativi oltre alle abilitazioni e le funzionalità di monitoraggio. Sempre nello stesso sotto Sistema sono gestiti tutti gli archivi di base dell'applicativo Nuovo ReCUP. Sono presenti anche le funzionalità per la suddivisione dei ricavi per l'ALPI e la gestione delle Liste d'Attesa per i Ricoveri. Tali funzionalità sono rese omogenee nell'ambito regionale in quanto nel Sistema Nuovo ReCUP sono gestite le agende per tutti i regimi di erogazione.
- **Sistema di Gestione dei Flussi.** Ha il compito della raccolta di tutti i dati relativi all'offerta/erogazione delle prestazioni specialistiche nella Regione. Il Sistema è alimentato automaticamente, in quanto parte di un unico Sistema omogeneo, da altri due sotto Sistemi di Prenotazione ed Erogazione. In questo Sistema è implementata anche la funzionalità di acquisizione dei dati per il debito informativo da terzi parti.
- **Sistema SIAS XL.** Ha il compito di raccolta di tutti i dati relativi all'erogazione delle prestazioni specialistiche nella Regione. Il Sistema mette a disposizione le funzionalità attraverso le quali sono effettuati i controlli sulle prestazioni erogate nella regione sia dalle Aziende Pubbliche che Private ed i controlli sul budget. Il Sistema è alimentato automaticamente, in quanto parte di un unico Sistema omogeneo, da due sotto Sistemi di Prenotazione ed Erogazione. Il Sistema ha il compito di produrre i flussi di integrazione con il Sistema di Fatturazione Elettronica ed il Controllo della Spesa.
- **Sistema di Analisi dei Dati e Cruscotti.** Ha il compito di raccolta di tutti i dati relativi all'offerta/erogazione delle prestazioni specialistiche nella Regione e di produzione delle analisi statistiche dei dati. Questo Sistema mette a disposizione i servizi di integrazione con il *datawarehouse* Regionale al quale comunica i dati complessivi raccolti nella regione. Il Sistema è alimentato automaticamente, in quanto parte di un unico Sistema omogeneo, da due sotto Sistemi di Prenotazione e Erogazione.

Ulteriore suddivisione logica delle funzionalità applicative del Sistema ReCUP, per quanto riguarda il *Front End*, prevede il raggruppamento nei due seguenti blocchi trasversali:

- **Front Office applicativo.** questa parte del Sistema racchiude tutte le funzionalità applicative che sono utilizzate dagli utenti applicativi che hanno contatto con i cittadini. Hanno accesso alle varie funzionalità di *Front Office*:
 - operatori di Sportello delle Aziende,
 - operatori del *Contact Center*,
 - farmacie,

- MMG/PLS,
- assistiti.
- **Back Office applicativo.** Questa parte del Sistema racchiude tutte le funzionalità che sono utilizzate dagli utenti che non hanno diretto rapporto con cittadini. Hanno accesso alle varie funzionalità di *Back Office*:
 - operatori di *Back Office* delle Aziende,
 - operatori di *Back Office* Regionale,
 - operatori Regionali e Aziendali del SIAS XL,
 - utenti di direzione per la consultazione dei cruscotti e delle statistiche.

Le principali componenti del sistema sono riportate nella figura seguente:



Il ReCUP è impostato secondo i criteri di un'Architettura SOA. Secondo questa logica, ogni applicazione o parte di essa (in particolare una procedura, una funzionalità o, addirittura, un singolo dato) può essere vista come un "servizio" che scambia informazioni con altri "servizi" ed elabora parti di attività che, correttamente orchestrate e governate, creano valore per l'intero processo di cui l'applicazione fa parte. In un contesto così delineato, il ReCUP è stato disegnato tenendo conto della tipologia dei servizi erogati dalle strutture sanitarie (e di conseguenza dei processi che il ReCUP è chiamato a gestire) piuttosto che della tipologia di funzioni.

Il ReCUP è composto di vari moduli e servizi applicativi, che sono realizzati e implementati, al fine di supportare i processi di gestione, organizzazione, validazione, coordinamento, monitoraggio e controllo dei dati e dei documenti presenti nel sistema. Tutti i sotto Sistemi del ReCUP hanno uno strato di servizi che permettono di utilizzare le stesse funzionalità, previste per gli Operatori Applicativi, anche per le integrazioni con i software di terzi parti e Sistemi Regionali. Questo significa che il ReCUP ha, dal punto di vista dell'architettura applicativa, un *core business* che gestisce tutti i processi funzionali ed al quale avranno accesso sia le funzionalità applicative attraverso le maschere utilizzate dagli operatori, sia le funzionalità mobile, sia i servizi web di integrazione che sono/saranno utilizzati da terzi parti.



6. OGGETTO DI FORNITURA

[R.10] Costituirà obbligo dell'Appaltatore provvedere all'erogazione dei servizi di seguito riepilogati e descritti con maggior dettaglio nelle successive sezioni del presente Documento:

- **servizi di Contact Center ReCUP** (cfr. § 6.1),
- **servizi di Back Office** (cfr. § 6.2),
- **fornitura e gestione dell'infrastruttura tecnologica** (cfr. § 6.3),
- **servizi di formazione** (cfr. § 6.4),
- **servizi di coordinamento tecnico ed organizzativo** (cfr. § 6.5).

[R.11] Il Contratto avrà durata pari a 36 (trentasei) mesi eventualmente rinnovabili, su richiesta della Stazione Appaltante, di ulteriori 12 (dodici). L'importo complessivo posto a base d'asta è definito dalle seguenti componenti:

- Gestione delle chiamate andate a buon fine:** attività relative al servizio di Call / Contact Center per un quantitativo annuale presunto, ai fini dell'offerta, pari a 4.550.000 chiamate a buon fine. L'importo triennale pari a **€ 30.221.100,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di operazioni effettuate (prenotazioni e disdette) effettuate tramite chiamata nel corso del contratto. Si precisa che i prezzi unitari offerti potranno essere oggetto di decurtazione in funzione del Tempo di Attesa (TA), secondo il meccanismo illustrato di seguito;
- Gestione delle chiamate non andate a buon fine:** attività relative al Call / Contact Center inerenti la gestione delle chiamate *inbound* e *outbound* che non esitano con un'operazione (prenotazione o disdetta) ma hanno un Tempo di Conversazione (TC) pari o superiore a 180 secondi ovvero un Tempo di Conversazione (TC) pari o superiore a 120 secondi nel caso delle chiamate inerenti le attività di informazione al cittadino, per un quantitativo annuale presunto, ai fini dell'offerta, pari a 1.900.000 chiamate non andate a buon fine. L'importo triennale pari a **€ 10.095.840,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del medesimo prezzo unitario offerto per l'attività di cui al precedente punto a), decurtato del 20%, moltiplicato per il numero di chiamate non andate a buon fine effettuate nel corso del contratto. Si precisa, infine, che i prezzi unitari di tale componente potranno essere oggetto di decurtazione in funzione del Tempo di Attesa (TA), secondo il meccanismo illustrato di seguito;
- Attività di recall dell'utente prenotato tramite SMS** per conferma delle prenotazioni di prestazioni. L'importo triennale pari a **€ 468.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di SMS inviati nel corso del contratto;
- Attività di recall dell'utente prenotato tramite sistema IVR** per conferma delle prenotazioni di prestazioni ritenute "critiche". L'importo triennale pari a **€ 410.400,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di chiamate effettuato tramite sistema IVR nel corso del contratto;



- e) **Attività di recall dell'utente prenotato tramite chiamate** per conferma delle prenotazioni di prestazioni ritenute "critiche". L'importo triennale pari a **€ 5.313.600,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di chiamate effettuato per il servizio di *recall* nel corso del contratto;
- f) **Operazioni effettuate tramite strumenti automatizzati** (es. SMS, sistema IVR, ecc.). L'importo triennale pari a **€ 123.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di operazioni effettuato nel corso del contratto mediante strumenti automatizzati;
- g) **Servizi connessi al Call Center** che ricomprendono (i) l'esecuzione di attività di coordinamento tecnico ed organizzativo del servizio, (ii) i servizi di Back Office, (iii) la formazione delle risorse, (iv) l'infrastruttura tecnologica, (v) la struttura logistica, (vi) i moduli software e (vii) la security. Tale componente comprende ogni altra spesa che l'Aggiudicatario dovrà sostenere per il rispetto di quanto richiesto dal presente Capitolato. L'importo triennale pari a **€ 25.467.300,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a canone, con cadenza mensile, sulla base del ribasso offerto dall'Aggiudicatario;
- h) **Servizi di Back Office, formazione e supporto agli utenti** riguardanti la partecipazione alla gestione e al monitoraggio delle attività aziendali del servizio ReCUP e la formazione e supporto agli utenti. L'importo pari a **€ 2.016.900,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base dei prezzi unitari offerti in sede di gara moltiplicati per il numero giornate/persona erogate.

Esclusivamente per le componenti del servizio di cui ai punti a) e b), la Stazione Appaltante, in sede di esecuzione del contratto, applicherà una riduzione del prezzo unitario offerto per le chiamate andate a buon fine (PU_{CBF}) e per le chiamate non andate a buon fine con Tempo di Conversazione superiore o pari a 180 secondi (superiore o pari a 120 secondi per le chiamate inerenti le attività di informazione al cittadino) (PU_{CNBF}), secondo il seguente meccanismo "scalare" di decurtazione dei prezzi:

Tempo di Attesa (TA)		Gestione delle chiamate andate a buon fine	Gestione delle chiamate non andate a buon fine
min	max		
< 60 secondi		PU_{CBF}	PU_{CNBF}
61 secondi	120 secondi	90% di PU_{CBF}	90% di PU_{CNBF}
121 secondi	180 secondi	80% di PU_{CBF}	80% di PU_{CNBF}
181 secondi	240 secondi	70% di PU_{CBF}	70% di PU_{CNBF}
> 240 secondi (*)		70% di PU_{CBF}	70% di PU_{CNBF}

(*) Per chiamate con TMA superiore a 240 secondi, la Stazione Appaltante, oltre a decurtare il corrispettivo unitario, provvederà altresì ad emettere la relativa penale prevista nel Capitolato Tecnico.

6.1. Servizi di Contact Center ReCUP



- [R.12] Costituirà obbligo dell'Appaltatore erogare tutti i servizi di Contact Center ReCUP di cui alla presente sezione. Le attività in carico all'Appaltatore prevedono in particolare, come descritto nei paragrafi seguenti:
- prenotazione, modifica e revoca degli appuntamenti (cfr. § 6.1.1),
 - *recall* per la conferma delle prenotazioni per prestazioni “critiche” (cfr. § 6.1.2),
 - gestione delle prenotazioni prioritarie riservate ai prescrittori convenzionati con il SSR (cfr. § 6.1.3).
- [R.13] Tutti i servizi dovranno essere erogati presso locali e strutture di proprietà dell'Appaltatore e da esso approntate, gestite e mantenute.
- [R.14] Nell'erogazione dei servizi richiesti l'Appaltatore dovrà utilizzare personale in possesso dei requisiti di cui al successivo § 6.1.4.
- [R.15] L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione sia gli operatori che erogano il servizio di Contact Center ReCUP sia personale di coordinamento e supervisione (Team Leader e Supervisor), nel rispetto dei profili di seguito indicati:
- **Operatore:** ha il compito di gestire le *Service Request* in ingresso (ossia le chiamate pervenute al *Contact Center*) interagendo direttamente con l'utente. Assume pertanto la responsabilità dell'accoglienza e gestione dell'utente e, attraverso le proprie competenze e gli strumenti informatici e conoscitivi a disposizione, si adopera per reperire e comunicare le informazioni richieste ed eseguire i passaggi operativi necessari alla conclusione positiva della SR.
 - **Team Leader:** può svolgere, in caso di necessità, le stesse attività in carico all'operatore ma ha sempre, in aggiunta, un ruolo di coordinamento e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati, le informazioni e le procedure di riferimento. Egli opera anche in qualità di *tutor* in fase di avvio del servizio e per eventuali nuovi operatori ed identifica *gap* formativi, sia di carattere tecnico sia di carattere relazionale (i.e. *soft skill*). Ha inoltre il compito di collegamento con i Supervisor per la gestione organizzativa e per la gestione di problematiche complesse.
 - **Supervisore:** generalmente non svolge mai attività diretta di relazione con gli utenti (i.e. non svolge il ruolo di Operatore) ma è deputato alla garanzia ed al monitoraggio della corretta erogazione del servizio durante il turno di competenza assicurandosi che i *Team Leader* e gli operatori seguano le procedure operative definite. Ha il compito di monitorare gli indicatori di servizio e gli altri strumenti di monitoraggio concordati con la Committente, mettendo in pratica, se richiesto, le attività necessarie a garantire il pieno rispetto degli SLA previsti.
- [R.16] L'Appaltatore dovrà dimensionare lo staff dedicato all'erogazione dei servizi richiesti rispettando i seguenti rapporti:
- almeno 1 (un) *Team Leader* ogni 8 (otto) Operatori,
 - almeno 1 (un) Supervisore ogni 32 (trentadue) Operatori più 4 (quattro) *Team Leader*.
- [R.17] L'Appaltatore dovrà realizzare, gestire e mantenere un KMS che contenga la *Knowledge Base* a disposizione degli Operatori che erogano il servizio di *Contact Center*.

[R.18] Il KMS dovrà essere alimentato, a cura dell'Appaltatore, partendo:

- dalle basi dati fornite dalla Committente nel corso della formazione iniziale (cfr. [R.195]),
- da quanto emerso nel corso dell'erogazione dei servizi richiesti.

[R.19] A seguito di specifica richiesta, l'Appaltatore dovrà rendere disponibile il KMS alla Committente.

6.1.1. Prenotazione, modifica e revoca degli appuntamenti

[R.20] Il **servizio di prenotazione, modifica e revoca degli appuntamenti** richiesto all'Appaltatore prevede l'erogazione di un servizio di *Contact Center* rivolto all'accoglimento (*inbound*) delle richieste dell'utenza in merito alla prenotazione, modifica (es. spostamento data, etc.) e cancellazione degli appuntamenti per l'erogazione delle prestazioni sanitarie erogate in regime SSN o ALPI dalle strutture sanitarie della Regione Lazio.

[R.21] Gli operatori del *Contact Center*, oltre a quanto sopra, dovranno erogare un servizio informativo all'utente (nel seguito del presente Documento detto anche "chiamante") inerente alle prestazioni sanitarie erogabili dal Servizio Sanitario Regionale ed alle caratteristiche/modalità di fruizione del servizio di prenotazione erogato.

[R.22] Il servizio erogato dall'Appaltatore dovrà rispondere al numero **06-9939** che sarà messo a disposizione dalla Regione Lazio.

[R.23] Il servizio dovrà essere erogato e reso disponibile tutti i giorni dell'anno all'interno della seguente finestra temporale di erogazione:

- nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, con orario continuato dalle ore 07.30 alle 19.30,
- il sabato (non festivo) con orario continuato dalle ore dalle ore 07.30 alle 13.00.

Qualsiasi giorno di festa del Santo Patrono, ai fini dell'orario di servizio sopra indicato, non dovrà essere considerato come giorno festivo.

[R.24] L'Appaltatore dovrà predisporre, gestire e mantenere un **sistema di accoglienza di tipo IVR** che accolga l'utente chiamante e che abbia le seguenti caratteristiche:

- fornire al chiamante un messaggio di accoglienza che identifica il servizio chiamato,
- fornire al chiamante un messaggio che lo informa in merito alla registrazione della chiamata ed alle modalità di trattamento dei dati personali in ottemperanza alle normative vigenti,
- appena prima di mettere in contatto il chiamante con l'operatore del *Contact Center* individuato (al termina della coda), fornire al chiamante un messaggio che identifica univocamente con un codice alfanumerico l'operatore che gestirà la chiamata; il sistema dovrà inoltre rendere possibile, in caso di esplicita richiesta da parte della Committente, l'aggiunta al messaggio vocale dell'eventuale sede geografica di nella quale sta operando l'Operatore che risponde,

- fornire al chiamante indicazioni in merito al tempo previsto in attesa in caso di coda (tale indicazione dovrà essere ripetuta all'utente con una frequenza che verrà concordato con il Committente in sede di avvio del servizio),
- fornire al chiamante in coda eventuali ulteriori messaggi a seguito di esplicita richiesta della Committente,
- mettere a disposizione una musica d'attesa durante la coda (o, in alternativa a scelta della Committente, messaggi vocali di cui al punto precedente),
- fornire al chiamante la possibilità di lasciare un numero di telefono per essere ricontattato dagli operatori del Contact Center ed abbandonare la coda (cfr. [R.31]),
- consentire all'utente di selezionare le proprie scelte tramite selezione dei tasti (riconoscimento dei toni DTMF) o funzionalità di ASR (riconoscimento del parlato degli utenti che consenta al sistema di interpretare delle richieste preconfigurate ed indirizzare verso la specifica opzione richiesta) e TTS (funzionalità che consente al sistema di interpretare dei dati fornendo una risposta parlata all'utente attraverso una voce sintetizzata),
- consentire all'utente di accedere ad una serie di informazioni (i.e. informazioni automatizzate) di utilità quali ad esempio avere la rilettura del promemoria di appuntamento a partire dal numero di prenotazione (es. per le eventuali note di preparazione necessarie, etc.), procedere alla disdetta dell'appuntamento, ottenere il codice di pagamento PagoPA, ecc.

[R.25] L'IVR predisposto dall'Appaltatore dovrà essere totalmente configurabile sia a livello di alberatura (e definizione dei percorsi) sia a livello di messaggi vocali da esso producibili. Per tale motivo costituirà obbligo dell'Appaltatore la predisposizione di una efficiente procedura che renda possibile modificare rapidamente le informazioni o l'alberatura in modalità automatica a fronte di nuove esigenze manifestate dalla Committente (es. nuovi servizi, nuove comunicazioni all'utenza, etc.) o da altre cause (es. novità normative in tema di privacy, ecc.).

[R.26] Nel caso l'utente chiamante sia in possesso di ricetta digitale - a puro titolo informativo e senza che questo sollevi l'Appaltatore da alcun onere con riferimento a quanto richiesto nel presente Documento si evidenzia come attualmente le ricette digitali rappresentino oltre il 90% (novanta per cento) del totale -, l'Operatore del Contact Center che accoglie la chiamata dovrà seguire la procedura di seguito indicata:

- richiedere il codice NRE e il codice fiscale del paziente,
- recuperare le informazioni relative alla prescrizione sull'apposito portale web del SAR,
- identificare il paziente sul sistema di prenotazione,
- inserire i relativi dati anagrafici a sistema o verificarne la correttezza qualora già presenti,
- inserire i dati relativi alla prescrizione recuperati dal SAR (prestazioni, esenzione, numero ricetta, data ricetta, medico prescrittore ed eventuali ulteriori informazioni inseribili nel sistema di prenotazione),
- inserire eventuali "vincoli" sulle caratteristiche della prenotazione in funzione delle eventuali preferenze dell'utente (es. periodo temporale preferito, struttura richiesta, medico richiesto, etc.).



- [R.27] Nel caso l'utente chiamante sia in possesso di una prescrizione non dematerializzata, l'operatore del Contact Center che accoglie la chiamata dovrà seguire la procedura di seguito indicata:
- identificare il paziente,
 - inserire i relativi dati anagrafici a sistema o verificarne la correttezza qualora già presenti,
 - richiedere il numero di impegnativa e le prestazioni da erogare,
 - inserire eventuali "vincoli" sulle caratteristiche della prenotazione in funzione delle eventuali preferenze dell'utente (es. periodo temporale preferito, struttura richiesta, medico richiesto, etc.).
- [R.28] Laddove a fronte di una richiesta di prenotazione per prestazioni di primo accesso non sia stato possibile trovare una disponibilità nei tempi previsti dalla classe di priorità e nell'ambito territoriale di garanzia dell'utente, devono essere attivate le tutele previste dalla normativa (rif. D.lgs. n. 124/1998 art.3 commi 10 e 13) attraverso l'inserimento della richiesta di prenotazione in un cosiddetto "contenitore di garanzia" definito secondo indicazioni regionali. A tal fine, l'appaltatore dovrà predisporre un servizio per l'inserimento sistematico di tutte le richieste di prenotazione non soddisfatte in tale contenitore dandone evidenza all'utente; allo scopo potranno essere utilizzati sistemi automatizzati resi disponibili dall'infrastruttura del sistema RECUP.
- [R.29] Tramite *web-form* presente sul Portale Sanitario della Regione Lazio (www.salute.lazio.it) o su eventuale altra piattaforma web che verrà implementata è possibile da parte dell'utente inviare al servizio di Call center RECUP una richiesta di prenotazione o di spostamento di appuntamento già prenotato. Il servizio erogato dall'appaltatore dovrà inviare all'utente tramite SMS una conferma della registrazione della richiesta, e provvedere a ricontattare telefonicamente l'utente da parte degli Operatori del *Contact Center* entro il secondo giorno lavorativo successivo. A seguito del contatto si procederà alle operazioni di prenotazione, modifica o cancellazione della prestazione sanitaria
- [R.30] Il servizio dovrà prevedere che l'utente avrà anche la possibilità di compilare un apposito *form* disponibile sul Portale Sanitario della Regione Lazio (www.salute.lazio.it - servizio **Prenota Smart**) tramite il quale chiedere di essere ricontattato telefonicamente. In tali casi costituirà compito degli Operatori del *Contact Center* contattare telefonicamente l'utente per poi successivamente procedere alle operazioni di prenotazione, modifica o cancellazione della prestazione sanitaria.
- [R.31] Il servizio erogato dall'Appaltatore dovrà inoltre prevedere la possibilità per l'utenza, accessibile tramite apposita selezione del sistema IVR reso disponibile dall'Appaltatore medesimo (cfr. [R.24]), di indicare un numero di telefono sul quale successivamente essere ricontattato ed abbandonare la coda di attesa. In tali casi costituirà compito degli Operatori del *Contact Center*, nel rispetto delle tempistiche massime di cui al § 11 (cfr. ID SLA **CC_CBACK_1**, **CC_CBACK_2** e **CC_CBACK_3**), contattare telefonicamente l'utente per poi successivamente procedere alle operazioni di prenotazione, modifica o cancellazione della prestazione sanitaria. Costituirà in particolare obbligo dell'Appaltatore provvedere ad almeno 3 (tre) tentativi di richiamata in fasce orarie differenti.

- [R.32] In caso di richiesta di modifica o cancellazione di una prenotazione precedentemente effettuata, l'operatore del *Contact Center* dovrà:
- identificare l'appuntamento prenotato,
 - annullarlo o modificarne le caratteristiche (es. spostare data, struttura, etc.) in funzione della specifica richiesta dell'utente.
- [R.33] L'IVR reso disponibile dall'Appaltatore dovrà inoltre fornire al chiamante la possibilità di scegliere se accedere, al termine della chiamata con l'operatore e tramite le modalità automatiche di cui al [R.24] , ad una **survey di customer satisfaction** tramite la quale il medesimo potrà rispondere ad un questionario contenente alcune domande in merito alla qualità ed all'efficacia del servizio appena fruito.
- [R.34] La struttura del questionario di *customer satisfaction* dovrà essere concordata congiuntamente con la Committente ma dovrà contenere quesiti rivolti alla prestazione erogata dall'operatore e non al servizio di ReCUP nel suo complesso, ad esempio dovrà misurare almeno: tempo di attesa in coda, cortesia dell'Operatore, capacità dell'operatore di risolvere il problema presentato, chiarezza nella formulazione delle informazioni, disponibilità nel trovare soluzioni alternative, etc..
- [R.35] L'IVR reso disponibile dall'Appaltatore dovrà prevedere la possibilità opzionale per l'utente in coda di comunicare in maniera vocale, o tramite tastiera, i dati identificativi della richiesta (codice fiscale, numero di ricetta elettronica) che verranno successivamente mostrati direttamente all'operatore che prenderà in carico la chiamata al fine di agevolarne le operazioni di inserimento dei dati.
- [R.36] Sulla base dei dati forniti in maniera vocale da parte dell'utente in attesa, sarà possibile attraverso servizi che verranno resi disponibili dall'infrastruttura del RECUP, procedere ad una ricerca di disponibilità e ad una prenotazione automatizzata laddove l'appuntamento proposto risulti compatibile con la richiesta dell'utente. Il sistema IVR predisposto dall'Appaltatore dovrà pertanto provvedere a comunicare in maniera automatizzata all'utente i riferimenti dell'appuntamento proposto (data, ora, struttura, indicazioni di preparazione), richiedere e registrare la conferma dell'accettazione dell'appuntamento proposto da parte dell'utente, o l'eventuale richiesta dell'utente di essere messo in contatto con l'operatore.
- [R.37] Attraverso nuovi servizi che verranno realizzati nell'ambito del Portale Sanitario della Regione Lazio (www.salute.lazio.it) o di altra applicazione web ad esso collegata, l'utente avrà la possibilità di interagire con una chat-bot per informazioni inerenti i servizi sanitari regionali o per richieste di prenotazione di prestazioni, o modifica/disdetta di prenotazioni, che verranno gestite in maniera automatizzata. Laddove la richiesta non possa essere soddisfatta in maniera automatizzata, o l'utente richieda comunque di essere messo in contatto con un operatore, l'utente potrà lasciare un riferimento di contatto e la richiesta verrà ridirezionata al servizio del call Center Recup. L'appaltatore dovrà predisporre pertanto un servizio di richiamata all'utente ai riferimenti di contatto indicati nella richiesta. Si applicano le stesse tempistiche di riferimento e SLA di cui al [R.31] (cfr. ID SLA **CC_CBACK_1**, **CC_CBACK_2** e **CC_CBACK_3**)

6.1.2. Recall per la conferma delle prenotazioni

[R.38] Il servizio di *reminder/recall* richiesto all'Appaltatore dovrà prevedere una serie di attività di contatto (*outbound*) rivolte agli utenti che hanno in precedenza prenotato una prestazione. L'attività dovrà prevedere servizi automatici (messaggistica sms e vocali) e tramite operatore. L'obiettivo del servizio consiste nell'ottimizzare l'erogazione delle prestazioni individuando eventuali indisponibilità al fine di reinserire tali appuntamenti nel circuito di prenotazione. L'attività dovrà essere rivolta a tutte le prenotazioni registrate a sistema, indipendentemente dal canale utilizzato per la prenotazione.

[R.39] Il servizio in carico all'Appaltatore prevede in particolare l'esecuzione, nell'ordine successivamente dettagliato, delle seguenti attività:

- invio di un SMS – per tutte le tipologie di prestazioni
- chiamata automatica all'utente – per tutte le tipologie di prestazioni
- chiamata all'utente con Operatore – per le sole prenotazioni di prestazioni “critiche”

Il contatto e la conferma dell'appuntamento su di un livello interrompe il processo sui livelli superiori. Le tempistiche dei vari livelli di *reminder/recall* potranno essere soggette a modifica sulla base di indicazioni che verranno concordate dal Committente.

[R.40] L'Appaltatore dovrà gestire senza eccezioni tutte le prestazioni di natura critica così come comunicate dall'Amministrazione. L'elenco delle prestazioni critiche e le relative informazioni di dettaglio saranno comunicati all'Appaltatore dal Coordinamento regionale del servizio, concordemente con il Direttore ReCUP nominato dalla Committente. Al momento, fermo restando la facoltà della Committenza di utilizzare criteri differenti, le prestazioni critiche sono quelle caratterizzate dai maggiori tempi di attesa, e definite nella pianificazione regionale e nazionale per il governo dei tempi di attesa.

[R.41] I servizi di recall per la conferma delle prenotazioni critiche dovranno essere erogati tramite personale dell'Appaltatore afferente alla struttura di Back Office di cui al § 6.2.

[R.42] Con riferimento all'attività di **invio di un SMS** di cui al [R.39] il servizio erogato dall'Appaltatore dovrà prevedere, in particolare:

- l'estrazione quotidiana dal sistema ReCUP di tutte le prenotazioni attive che scadranno 10 (dieci) giorni solari dopo la data di estrazione (l'estrazione dovrà riguardare l'elenco degli utenti e le relative informazioni quali nome e cognome, cellulare, estremi prenotazione, etc.,
- l'invio di un SMS a tutti gli utenti facenti parte dell'elenco, per ricordare la prenotazione effettuata. L'SMS inviato dovrà specificare all'utente i dati base della prenotazione (numero identificativo della prenotazione, oggetto della prenotazione, struttura erogante, data e orario previsti) e offrire all'utente medesimo la possibilità di modificare / disdire l'appuntamento tramite la risposta diretta all'SMS fornendo le istruzioni nel testo dello stesso SMS (es. digitare “CANC” in risposta all'SMS per disdire l'appuntamento, etc.).

[R.43] Con riferimento all'attività di **chiamata automatica all'utente** di cui al [R.39] il servizio erogato dall'Appaltatore dovrà prevedere in particolare:

- l'estrazione quotidiana dal sistema ReCUP di tutte le prenotazioni attive che scadranno 5 (cinque) giorni solari dopo la data di estrazione,
- l'esecuzione di una chiamata automatica a tutti gli utenti facenti parte del suddetto elenco, per ricordar loro la prenotazione effettuata, fornire la possibilità di modificare / disdire l'appuntamento tramite funzionalità automatiche di TTS (es. pronunciare "CANCELLA" per disdire l'appuntamento", etc.) e ricordare eventuali note di preparazione per l'appuntamento (es. presentarsi a digiuno, etc.).

Il servizio dovrà prevedere, per ciascun utente interessato ed in caso di mancata risposta al tentativo precedente, altri tre tentativi di chiamata automatica in fasce orarie (07.30-11.30 / 11.30-15.30 / 15.30-19.30) dal Lunedì al Sabato, festivi esclusi fino a che non si otterrà risposta.

[R.44] Nel caso in cui la chiamata automatica all'utente (cfr. [R.43]) non abbia fornito riscontro positivo dopo 3 (tre) tentativi, l'Appaltatore dovrà erogare 3 (tre) giorni solari prima della data prevista per la prestazione per la quale esiste una prenotazione attiva un nuovo servizio di chiamata automatica all'utente con le stesse modalità di cui al punto [R.43]

[R.45] Per le sole prestazioni "critiche" nel caso in cui la chiamata automatica all'utente (cfr. [R.43]) non abbia fornito riscontro positivo dopo 3 (tre) tentativi, l'Appaltatore dovrà erogare un servizio chiamata all'utente da parte di un Operatore 3 (tre) giorni solari prima della data prevista per la prestazione per la quale esiste una prenotazione attiva. L'Operatore dovrà in particolare:

- ricordare all'utente contattato la data dell'appuntamento prenotato;
- ricordare all'utente contattato eventuali note di preparazione per l'appuntamento (es. presentarsi a digiuno, ecc.);
- ottenere una conferma dell'appuntamento, oppure procedere alla revoca o alla modifica dello stesso.

Il servizio dovrà prevedere tre tentativi di chiamata rispettivamente nelle seguenti fasce orarie (07.30-11.30 / 11.30-15.30 / 15.30-19.30) dal Lunedì al Sabato, festivi esclusi.

[R.46] Per tutte le altre prestazioni, il servizio dovrà prevedere, per ciascun utente interessato, altri tre tentativi di chiamata automatica in fasce orarie (07.30-11.30 / 11.30-15.30 / 15.30-19.30) dal Lunedì al Sabato, festivi esclusi fino a che non si otterrà risposta.

[R.47] È fatto obbligo all'Appaltatore di dare evidenza alla Committente, ed in particolare al Coordinamento regionale del servizio, di tutti gli appuntamenti gestiti tramite il servizio di *recall* sopra descritto. A tal proposito l'Appaltatore dovrà rendere disponibile alla Committente la tracciatura e l'analisi delle singole operazioni di *recall* mediante la realizzazione, manutenzione e gestione di un *database* su cui registrare gli eventi. Il contenuto del *database* dovrà essere aggiornato nel rispetto delle tempistiche massime di cui al § 11 (cfr. ID **SLA REC_DB**).

- [R.48] L'Appaltatore dovrà inoltre garantire il tracciamento dell'esito delle chiamate effettuate nel tentativo di rintracciare l'utente e memorizzare nel *database* di cui al [R.47] l'eventuale scelta di conferma, modifica o disdetta dell'appuntamento da parte dell'utente medesimo.
- [R.49] È compito dell'Appaltatore adempiere a tutte le necessarie attività volte a garantire che l'intero processo risponda ai requisiti previsti dalla normativa vigente in tema di *privacy*.
- [R.50] L'Appaltatore dovrà fornire al chiamante, al termine della chiamata automatica ed al termine della chiamata con l'operatore (nel caso abbiano avuto risposta), la possibilità di accedere ad una **survey di customer satisfaction** tramite la quale il medesimo potrà rispondere ad un questionario contenente alcune domande in merito alla qualità ed all'efficacia del servizio appena fruito.
- [R.51] La struttura del questionario di *customer satisfaction* dovrà essere concordata congiuntamente con la Committente ma dovrà contenere esclusivamente quesiti rivolti alla prestazione erogata dall'operatore e non al servizio di ReCUP nel suo complesso, e ad esempio dovrà misurare: cortesia dell'operatore, capacità dell'operatore di risolvere il problema presentato, chiarezza nella formulazione delle informazioni, disponibilità nel trovare soluzioni alternative, etc..
- [R.52] La survey di customer satisfaction dovrà essere eseguita tramite sistemi automatici che consentano all'utente di selezionare le proprie scelte tramite selezione dei tasti (riconoscimento dei toni DTMF) o tramite funzionalità di ASR (riconoscimento del parlato degli utenti che consenta al sistema di interpretare delle richieste preconfigurate ed indirizzare verso la specifica opzione richiesta) e TTS (funzionalità che consente al sistema di interpretare dei dati fornendo una risposta parlata all'utente attraverso una voce sintetizzata).
- [R.53] È fatto infine obbligo all'Appaltatore di comunicare con cadenza mensile al Coordinamento regionale del servizio ed al Direttore ReCUP, nel rispetto delle tempistiche massime di cui al § 11 (cfr. ID SLA **REC_C_T_ES**), il "*Tasso di esecuzione delle attività di recall*" definito come il rapporto, espresso in percentuale, fra il numero delle attività di *recall* correttamente eseguite ed il numero complessivo delle attività di *recall* necessarie, misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1.

6.1.3. *Gestione delle prenotazioni prioritarie riservate ai prescrittori convenzionati con il SSR*

- [R.54] Il servizio di gestione delle prenotazioni prioritari riservate ai prescrittori convenzionati con il **SSR** (i.e. **drCUP**) richiesto all'Appaltatore prevede l'erogazione di un servizio di *Contact Center inbound* riservato ai MMG, ai PLS e ai medici di struttura che consenta loro di prenotare, per conto dei propri pazienti, prestazioni con carattere di urgenza da erogarsi entro le 72 (settantadue) ore successive alla chiamata.
- [R.55] Il servizio erogato dall'Appaltatore dovrà rispondere al **Numero Verde gratuito 800-986867** o ad eventuale ulteriore numero geografico che sarà messo a disposizione dalla Regione Lazio.
- [R.56] L'operatore del *Contact Center* dovrà, al momento della ricezione della chiamata, nell'ordine:

- identificare il chiamante, verificandone l'esistenza sul sistema ReCUP, il ruolo svolto e la titolarità ad usufruire del servizio erogato,
- procedere alla raccolta dei dati necessari per effettuare la prenotazione, sia relativa ad una prescrizione con ricetta digitale (codice NRE e codice fiscale del paziente) sia con ricetta non dematerializzata (anagrafica paziente, prestazione e quesito diagnostico),
- verificare la disponibilità della prestazione all'interno dei tempi previsti dalle direttive regionali concernenti le prenotazioni prioritarie,
- procedere alla prenotazione oppure, in caso di indisponibilità, impegnarsi a contattare il paziente interessato e/o il medico (in funzione delle preferenze del chiamante) non appena sarà nuovamente disponibile l'appuntamento richiesto; contestualmente, l'Operatore dovrà avviare una richiesta di sollecito verso le strutture interessate al fine di coprire la richiesta di prenotazione prioritaria.

[R.57] Il servizio dovrà essere erogato e reso disponibile per tutti i giorni dell'anno all'interno della seguente finestra temporale di erogazione:

- nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, con orario continuato dalle ore 07.30 alle 19.30,
- il sabato (non festivo) con orario continuato dalle ore dalle ore 07.30 alle 13.00.

Qualsiasi giorno di festa del Santo Patrono, ai fini dell'orario di servizio sopra indicato, non dovrà essere considerato come giorno festivo.

[R.58] L'Appaltatore dovrà utilizzare un meccanismo di accoglienza tramite un sistema IVR con caratteristiche analoghe a quello di cui dal [R.24] al [R.27] .

[R.59] Il servizio erogato dall'Appaltatore dovrà inoltre prevedere la possibilità per l'utenza, accessibile tramite apposita selezione del sistema IVR, di indicare un numero di telefono sul quale successivamente essere ricontattato e di abbandonare la coda di attesa. In tali casi costituirà compito degli Operatori del *Contact Center* contattare telefonicamente l'utente per poi successivamente procedere alle operazioni di prenotazione, modifica o cancellazione della prestazione sanitaria.

[R.60] Nell'ambito del sistema IVR dovrà essere fornita al chiamante la possibilità di scegliere se accedere, al termine della chiamata con l'operatore, ad una **survey di customer satisfaction** tramite la quale il medesimo potrà rispondere ad alcune domande automatiche in merito alla qualità ed all'efficacia del servizio appena fruito e non al servizio di ReCUP nel suo complesso.

[R.61] La struttura del questionario di *customer satisfaction* dovrà essere concordata congiuntamente con la Committente ma dovrà contenere quesiti rivolti alla prestazione erogata dall'operatore e non al servizio di ReCUP nel suo complesso, ad esempio dovrà misurare almeno: cortesia dell'operatore, capacità dell'operatore di risolvere il problema presentato, chiarezza nella formulazione delle informazioni, disponibilità nel trovare soluzioni alternative, etc..

[R.62] L'Appaltatore dovrà consegnare alla Committente, con periodicità mensile e nel rispetto delle tempistiche massime di cui al § 11 (cfr. ID SLA **CC_PRI_REP**), il "**Report delle prenotazioni prioritarie**") contenente

le seguenti informazioni di dettaglio su tutte le prenotazioni prioritarie richieste nel mese appena trascorso, con particolare riferimento a:

- data della prestazione,
- tipologia della prestazione,
- data della prenotazione effettuata,
- in caso di indisponibilità dell'appuntamento, data di richiamata per comunicazione dell'appuntamento individuato.

6.1.4. *Requisiti del personale impiegato*

[R.63] L'Appaltatore, con riferimento ai ruoli di cui al [R.15], dovrà garantire l'impiego di risorse che presentino i requisiti minimi di seguito riportati:

- Operatore:
 - diploma di scuola secondaria di secondo grado,
 - piena padronanza della lingua italiana,
 - competenze comunicative e relazionali, con attitudine all'assertività e al *problem solving*,
 - piena dimestichezza nell'utilizzo del *personal computer*, dei principali pacchetti software di produttività individuale (es. MS Word, MS Excel, etc.) e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti.
- Team Leader:
 - diploma di scuola secondaria di secondo grado,
 - piena padronanza della lingua italiana,
 - elevate competenze comunicative e relazionali, con piena attitudine all'assertività e al *problem solving*,
 - piena dimestichezza nell'utilizzo del *personal computer*, dei principali pacchetti software di produttività individuale (es. MS Word, MS Excel, etc.) e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti,
 - esperienza lavorativa di almeno 4 (quattro) anni nel settore, come operatore di *Contact Center* o *Team Leader*,
 - capacità di analisi, di approfondimento e di coordinamento di risorse umane.
- Supervisore:
 - laurea triennale oppure diploma di scuola secondaria di secondo grado ed un'esperienza accumulata pari a, in alternativa, 10 (dieci) anni complessivi nel settore o 4 (quattro) anni nello svolgimento di mansioni analoghe o 6 (sei) anni da *Team Leader*,

- piena padronanza della lingua italiana,
- elevate competenze comunicative e relazionali, con piena attitudine all'assertività e al *problem solving*,
- piena dimestichezza nell'utilizzo del *personal computer*, dei principali pacchetti software di produttività individuale (es. MS Word, MS Excel, etc.) e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti,
- esperienza lavorativa nel settore di almeno 5 (cinque) anni con almeno 2 (due) anni in ruolo analogo, o esperienza lavorativa nel settore di almeno 8 (otto) anni con almeno 4 (quattro) anni da *Team Leader*,
- capacità di analisi, di approfondimento e di coordinamento di risorse umane,
- conoscenza dell'infrastruttura e dei processi di *Contact Center*, inclusi gli strumenti di monitoraggio degli SLA,
- conoscenza delle tecniche di *Project Management*.

[R.64] L'Appaltatore dovrà utilizzare personale specializzato (*Operatori*, *Team Leader*, *Supervisor*), opportunamente organizzato e dimensionato, secondo i requisiti di orario e di servizio di cui al presente Capitolato Tecnico.

[R.65] Al fine di garantire il livello di servizio previsto dagli SLA indicati, a fronte di un'eventuale situazione ipotetica nella quale sia abbia la necessità di contattare in un lasso di tempo ristretto un elevato numero di utenti, l'Appaltatore dovrà garantire sempre una gestione ottimizzata dei volumi di contatto anche attraverso l'interscambiabilità degli operatori eventualmente destinati alle attività *inbound* con quelli eventualmente destinati alle attività di *recall (outbound)*.

6.2. Servizi di Back Office

[R.66] Costituirà obbligo dell'Appaltatore erogare tutti i **servizi di Back Office** di cui alla presente sezione, con l'obiettivo di gestire il sistema ReCUP fornito dalla Committente e costituire uno strato di servizi di supporto, formazione ed assistenza per gli addetti ai servizi di *Contact Center* (cfr. § 6.1) e per altri utenti indicati dalla Committente che sono abilitati a vario titolo ad accedere al sistema ReCUP.

[R.67] Gli addetti al *Back Office*, fatta eccezione per eventuali e specifiche casistiche laddove indicate nel presente Documento, dovranno essere distinti dagli Operatori del *Contact Center* (cfr. § 6.1).

[R.68] Gli addetti al *Back Office*, nel rispetto di una modalità di formazione di tipo "train the trainers":

- saranno formati dal Coordinamento del servizio regionale,
- provvederanno, successivamente, a formare i propri colleghi addetti ai servizi di *Contact Center* ed eroganti il servizio di ReCUP (cfr. § 6.1), nel rispetto delle tempistiche e delle modalità indicate dall'Appaltatore nel "Piano della Formazione" (cfr. § 10.2).

- [R.69] L'Appaltatore dovrà organizzare, all'interno della struttura di *Back Office*, un gruppo di utenti dedicati alla gestione delle problematiche *hardware* e *software* occorrenti ai propri sistemi.
- [R.70] Le attività in carico alla struttura di *Back Office* predisposta dall'Appaltatore prevedono in particolare, come descritto nei paragrafi seguenti:
- l'erogazione dei servizi di *recall* per la conferma delle prenotazioni di cui al [R.39] ,
 - gestione degli archivi di base (cfr. § 6.2.1),
 - partecipazione alla gestione ed al monitoraggio delle attività aziendali relative al servizio ReCUP (cfr. § 6.2.2),
 - *Help Desk* (cfr. § 6.2.3).
- [R.71] L'Appaltatore dovrà tracciare tutte le attività inerenti ai servizi di *Back Office* per il tramite di un **sistema di *trouble ticketing*** che egli stesso dovrà mettere a disposizione e che dovrà interfacciarsi con la piattaforma di *trouble ticketing* in uso presso l'Amministrazione.
- [R.72] Tutti i servizi dovranno essere erogati presso locali e strutture nella disponibilità dell'Appaltatore e da esso approntate, gestite e mantenute ovvero altri locali e strutture indicati dal Committente.

6.2.1. *Gestione degli archivi di base*

- [R.73] L'Appaltatore dovrà eseguire attività di gestione e manutenzione degli archivi di base, ossia di tutti i dati di configurazione necessari per l'utilizzo del servizio ReCUP, al fine di gestire opportunamente le fasi del processo relativo alla richiesta ed alla conseguente erogazione di prestazioni sanitarie.
- [R.74] L'Appaltatore dovrà eseguire fra l'altro, in coordinamento con la Committente, le attività di gestione e manutenzione del "Nomenclatore" delle prestazioni sanitarie erogate.
- [R.75] Le configurazioni che l'Appaltatore dovrà gestire comprendono le seguenti tipologie di dato:
- dati di tipo generale (non specificamente sanitari), quali anagrafiche geografiche ISTAT, etc.,
 - dati di tipo sanitario, come le anagrafiche delle strutture sanitarie, delle prestazioni, gli archivi delle branche, delle discipline ospedaliere, dei codici diagnostici, dei codici di esenzione, etc.,
 - anagrafiche relative al personale delle aziende sanitarie.
- [R.76] Il servizio dovrà essere erogato mediante l'utilizzo dell'apposito modulo *software* disponibile nell'attuale piattaforma di gestione del *Back Office*.
- [R.77] Il servizio dovrà essere erogato in modalità tale da garantire l'allineamento costante dei sistemi senza produrre alcuna discontinuità nel servizio di prenotazione.
- [R.78] Costituirà altresì obbligo dell'Appaltatore l'esecuzione di qualsiasi attività di manutenzione adeguativa che si rendesse necessaria a seguito di modifiche normative, con il conseguente aggiornamento delle configurazioni nel rispetto dei vincoli funzionali e temporali previsti.

[R.79] L'Appaltatore dovrà redigere e consegnare alla Committente con periodicità mensile, nel rispetto delle tempistiche di cui al § 11 (cfr. ID SLA **BO_ARC_PPRE_1**), il **“Piano previsionale delle attività di Back Office”** contenente il dettaglio delle attività che saranno eseguite nel mese successivo, corredato di pianificazione temporale inclusiva delle fasi di collaudo e rilascio. La Committente, entro la settimana successiva, valuterà il **“Piano previsionale delle attività di Back Office”** approvandolo o chiedendo all'Appaltatore modifiche e/o rimodulazioni; in tal caso l'Appaltatore dovrà consegnare, nel rispetto delle tempistiche di cui al § 11 (cfr. ID SLA **BO_ARC_PPRE_2**), la versione aggiornata del **“Piano previsionale delle attività di Back Office”**.

[R.80] L'Appaltatore dovrà redigere e consegnare alla Committente con periodicità mensile, nel rispetto delle tempistiche di cui al § 11 (cfr. ID SLA **BO_ARC_CONS**), il **“Resoconto consuntivo delle attività di Back Office”** svolte nel mese precedente. L'Amministrazione provvederà a verificare ed eventualmente accettare le attività svolte, nel rispetto del **“Piano previsionale delle attività di Back Office”** (cfr. [R.79]) ed a valutare le eventuali discrepanze tra quanto concordato e quanto effettivamente eseguito dall'Appaltatore.

6.2.2. *Partecipazione alla gestione ed al monitoraggio delle attività aziendali relative al servizio ReCUP*

[R.81] Il servizio prevede la partecipazione della struttura di *Back Office* alla gestione, in collaborazione con le strutture interne alle singole Aziende, delle attività necessarie a garantire caratteristiche e standard del servizio ReCUP omogenei su tutto il territorio regionale.

[R.82] In particolare il servizio prevede, congiuntamente alle apposite segreterie di riferimento ed al RAR, la gestione delle agende relative alle prestazioni erogate dalle unità dell'Ente di appartenenza.

6.2.3. *Help Desk*

[R.83] L'Appaltatore dovrà predisporre una struttura operativa dedicata a svolgere **attività di Help Desk**, articolata in 1° e 2° livello.

[R.84] L'*Help Desk* potrà essere raggiunto tramite:

- e-mail messa a disposizione da Regione Lazio (saranno cura dell'Appaltatore tutte le eventuali attività di integrazione con il server di posta regionale),
- segnalazione ricevuta tramite la piattaforma di TT (cfr. [R.88]),
- chiamata telefonica ricevuta su una numerazione predisposta dall'Appaltatore.

[R.85] Il servizio di *Help Desk* dovrà essere erogato e reso disponibile per tutti i giorni dell'anno all'interno della seguente finestra temporale di erogazione:

- nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, con orario continuato dalle ore 07.30 alle 19.30,
- il sabato (non festivo) con orario continuato dalle ore dalle ore 07.30 alle 13.00.

Qualsiasi giorno di Festa del Santo Patrono, ai fini dell'orario di servizio sopra indicato, non dovrà essere considerato come giorno festivo.

- [R.86] L'attività di primo livello in carico all'*Help Desk* consiste nel fornire una prima assistenza tecnica verso gli utilizzatori del sistema ReCUP, siano questi gli stessi Operatori del *Contact Center* o quelli di altre strutture atte all'erogazione dei servizi relativi alla prenotazione, accettazione e gestione della cassa (es. RAR, RUA, segreterie aziendali, ecc.).
- [R.87] Il servizio di primo livello dovrà gestire le richieste di assistenza pervenute dagli utilizzatori del sistema, individuandone la problematica, la competenza di risoluzione e la relativa gravità. In caso di mancata risoluzione da parte dell'*Help Desk* di primo livello, la segnalazione dovrà essere inoltrata per competenza alla struttura appropriata (secondo livello di *Help Desk* o l'*Help Desk* informatico della Committente).
- [R.88] L'*Help Desk* dovrà avvalersi del sistema di TT di cui al [R.71] .
- [R.89] In assenza di indicazioni diverse da parte della Società incaricata dell'esecuzione del Contratto, sarà compito del *Back Office* provvedere a creare le utenze e ad abilitare i diritti e i ruoli degli applicativi associati alle utenze create.

6.3. Fornitura e gestione dell'infrastruttura tecnologica

- [R.90] L'Appaltatore dovrà rendere disponibile (fornire, installare, collaudare, gestire e mantenere) tutte le componenti infrastrutturali di cui alla presente sezione.
- [R.91] Tutte le infrastrutture dovranno essere sottoposte, a cura dell'Appaltatore, alle attività di manutenzione di cui al § 8.
- [R.92] L'Appaltatore dovrà garantire il rispetto delle normative di sicurezza vigenti (Leggi 626/94, 46/90, etc.).
- [R.93] L'Appaltatore dovrà provvedere a redigere e fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica (sia in formato elettronico sia in formato cartaceo) in merito all'infrastruttura tecnologica resa disponibile e descritta nella presente sezione.

6.3.1. Sedi operative

- [R.94] Tutti i servizi richiesti all'Appaltatore dovranno essere erogati in una o più sedi messe a disposizione dell'Appaltatore medesimo ed a totale suo carico.
- [R.95] L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione almeno 1 (una) sede destinata ad ospitare il personale incaricato delle attività previste in questo Capitolato.
- [R.96] La sede dovrà essere dislocata in 1 (una) provincia della Regione Lazio e dovrà poter ospitare almeno 100 (cento) Operatori.
- [R.97] Costituirà obbligo dell'Appaltatore rispettare tutte le normative vigenti in termini di logistica e sicurezza negli ambienti di lavoro.



- [R.98] Le sale operative nella quale lavorano gli Operatori del *Contact Center* dovranno essere allestite con *monitor* di sala che consentono al *Team Leader/Supervisore* di inviare notifiche immediate agli Operatori.
- [R.99] Sui *monitor* di cui al [R.98] dovranno inoltre essere evidenziate le chiamate in coda.

6.3.2. *Infrastruttura di telecomunicazioni*

- [R.100] L'Appaltatore avrà la responsabilità del corretto funzionamento di tutte le componenti *hardware* e *software* di propria competenza necessarie per l'espletamento dei servizi, incluse le connettività ed integrazioni a livello di rete o tra sistemi.
- [R.101] In particolare, l'Appaltatore dovrà rendere disponibile (fornire, installare, gestire e mantenere) tutta l'infrastruttura di telecomunicazioni descritta nella presente sezione in **modalità full outsourcing**, da integrarsi opportunamente con la piattaforma ReCUP (cfr. § 5.2) e con l'infrastruttura tecnologica che sarà invece messa a disposizione dall'Amministrazione.
- [R.102] L'Appaltatore dovrà fornire, approntare, gestire e mantenere, in ciascuna delle sedi messe a disposizione (cfr. § 6.3.1), tutte le componenti architetture, telefoniche e di elaborazione dati necessarie ad erogare i servizi richiesti (*hardware*, *software*, apparati di rete, locale e geografica, apparati di telecomunicazione, etc.), ivi incluse le infrastrutture di telecomunicazione, informatiche e di rete locale, come descritto nella presente sezione.
- [R.103] Costituirà obbligo dell'Appaltatore procedere alla verifica di funzionalità, all'installazione ed alla configurazione dei singoli componenti e dell'architettura globale per l'infrastruttura dal medesimo di *Contact Center* resa disponibile.
- [R.104] Costituirà altresì compito dell'Appaltatore provvedere alla conduzione operativa, alla gestione operativa ed alla completa manutenzione in maniera continuativa di tutte le componenti *hardware*, *software* e di rete dell'infrastruttura resa disponibile, con l'obiettivo di garantire la piena operatività del *Contact Center* come richiesto nel presente Documento e nel rispetto degli SLA previsti.
- [R.105] Costituirà obbligo dell'Appaltatore fornire, gestire e mantenere dei collegamenti dati fra i propri *Data Center* ed il Centro Stella della Regione Lazio. A tal fine, ciascuna delle sedi messe a disposizione dall'Appaltatore (cfr. § 6.3.1) dovrà essere dotata, a spese del medesimo, di servizi di connettività con le seguenti caratteristiche:
- collegamento in fibra ottica con capacità di almeno 200 (duecento) Mbps garantiti fra la sede medesima e la sede del *Data Center* Regionale della Regione Lazio attualmente sita in via R.R. Garibaldi n. 7 – Roma (RM),
 - disponibilità del servizio pari al 99,99% (novantanove, novantanove per cento) su una finestra temporale H24, 7 giorni su 7, 365 gg/anno.



- [R.106] L'Appaltatore dovrà predisporre, in ciascuna sede, un'adeguata rete locale dati (*Ethernet*) per il collegamento alla rete regionale, che consenta di fornire i servizi richiesti nel rispetto degli standard minimi fissati nel presente Capitolato Tecnico.
- [R.107] L'indirizzamento lato LAN dovrà essere conforme con il piano di indirizzamento regionale (sarà cura del Coordinamento regionale del servizio fornire gli indirizzi da attribuire a tale LAN).
- [R.108] Al fine di garantire degli *standard* appropriati di sicurezza, considerata la riservatezza dei dati scambiati, la rete locale dovrà essere isolata dalla *Big Internet*.
- [R.109] Costituirà compito dell'Appaltatore rendere disponibile un sistema ACD che si occupi di gestire le funzionalità di commutazione delle chiamate entrante/uscenti ed interne, distribuendole a gruppi di linee (es. per instradare chiamate in ingresso verso gruppi di operatori, verso un risponditore automatico o verso altri terminali di ricezione). La distribuzione del contatto in ingresso tra gli operatori del *Contact Center* attivi dovrà avvenire per mezzo del sistema ACD, il motore di *routing* multicanale messo a disposizione dall'Appaltatore che dovrà provvedere alla distribuzione e allo smistamento degli eventi in base a logiche configurabili (es. a livello di *routing* su PBX) in base alle specifiche richieste dell'Amministrazione e che siano prontamente modificabili dall'Appaltatore qualora quest'ultima ne faccia richiesta in base a rinnovate esigenze e/o differenti scelte di ordine strategico (nel rispetto delle tempistiche di cui al § I I, cfr. ID SLA **ACD_MOD**).
- [R.110] La distribuzione delle richieste di servizio in ingresso dovrà poter rispettare le esigenze eventualmente rappresentate dall'Amministrazione e dovrà almeno disporre delle seguenti funzionalità di distribuzione degli eventi:
- secondo l'ordine di arrivo (*First In First Out, FIFO*),
 - verso il primo operatore libero, nel caso di operatori tutti occupati,
 - all'operatore inattivo da più tempo,
 - in base alle competenze specifiche degli operatori (*skill base routing*),
 - sulla base di gruppi operatore definiti su regole specifiche (*intelligent routing*).
- [R.111] Il sistema reso disponibile dall'Appaltatore dovrà possedere funzionalità operative tipiche di gestione dei *Contact Center*, quali la distribuzione da Operatore a Operatore, la possibilità di inclusione di un'ulteriore risorsa (es. un *Team Leader*) a supporto in una chiamata in corso, e il trasferimento della telefonata verso un altro recapito attraverso la digitazione dello stesso o il rintraccio da apposita rubrica direttamente da barra telefonica.
- [R.112] Ai fini dell'erogazione dei servizi richiesti verranno messi a disposizione dell'Appaltatore appositi numeri geografici e Numero Verdi. Il traffico telefonico generato per lo svolgimento delle attività previste dal presente Capitolato per tutte le chiamate in *outbound* e in *inbound*, generato dall'indirizzamento dei Numeri Verdi e dei numeri geografici, è a carico della Regione Lazio.
- [R.113] Le linee telefoniche saranno messe a disposizione dalla Regione Lazio e consegnate all'Appaltatore in un punto di interscambio dal medesimo indicato.



- [R.114] Tutto il traffico SMS in uscita (cfr. [R.42]) è carico dell'Appaltatore.
- [R.115] L'Appaltatore dovrà rendere disponibile una infrastruttura telefonica che si interconnetta con l'infrastruttura della Regione Lazio al punto di interscambio di cui al [R.113] e che dovrà avere le seguenti caratteristiche:
- essere basata su un'architettura modulare e scalabile, in grado quindi di svilupparsi in maniera semplice al crescere del numero di utilizzatori del servizio e al carico elaborativo dei singoli elementi che erogano i servizi,
 - gestire le numerazioni telefoniche,
 - gestire l'instradamento interno ed esterno del traffico,
 - gestire i *codec* G.729 (fonia compressa), G.711 (fonia non compressa) e dei toni DTMF secondo l'RFC2833,
 - gestire tutto il traffico telefonico,
 - garantire il rispetto degli SLA in termini di disponibilità del servizio (cfr. § 11, ID SLA **CC_T_DISP_I**),
 - disporre dei servizi telefonici supplementari (CLIP, CLIR, *Call Forward*, *Call Barring*, *Call Waiting*, etc.),
 - essere dimensionata almeno per la gestione di un numero di canali equivalenti / sessioni pari a 750.
- [R.116] L'infrastruttura telefonica resa disponibile dall'Appaltatore dovrà provvedere all'indirizzamento sull'infrastruttura resa disponibile per il **Numero 069939** (cfr. [R.22]) e per il **Numero Verde 800986867** (cfr. § [R.55]). Inoltre, con riferimento all'**Help Desk** (cfr. § 6.2.3), l'Appaltatore dovrà prevedere una numerazione distinta dalle altre due sopra indicate.
- [R.117] Costituirà obbligo dell'Appaltatore rendere disponibile un sistema CTI che consenta l'effettiva integrazione tra l'infrastruttura informatica e quella telefonica.
- [R.118] Tramite il sistema CTI reso disponibile dall'Appaltatore gli operatori del *Contact Center*, tramite un'applicazione software attivabile da *desktop* (i.e. *softphone*), dovranno poter accedere alle seguenti funzionalità:
- risposta ad una chiamata telefonica,
 - effettuazione di una chiamata telefonica,
 - trasferimento di una chiamata telefonica ad un altro operatore,
 - chiusura di una chiamata telefonica,
 - messa in attesa di una chiamata telefonica.
- [R.119] Tutte le chiamate *inbound* ed *outbound* dovranno essere registrate su appositi strumenti ed inoltre dovranno essere monitorabili e recuperabili ai fini della elaborazione di statistiche nonché del monitoraggio dei livelli di qualità previsti. In fase di avvio dell'esecuzione del contratto, la Committente si impegna a comunicare all'Appaltatore le tempistiche (in mesi) di conservazione delle registrazioni.
- [R.120] L'Appaltatore dovrà garantire l'effettuazione periodica e costante di attività di *backup* a tutela dei dati e delle informazioni necessarie per lo svolgimento del servizio, nonché idonea e continua attività di monitoraggio e

manutenzione sulle proprie infrastrutture informatiche. In fase di avvio dell'esecuzione del contratto, la Committente si impegna a comunicare all'Appaltatore la periodicità di esecuzione delle attività di *backup*.

[R.121] L'Appaltatore sarà responsabile della sicurezza fisica e logica dei dati del servizio e dell'intera infrastruttura tecnologica di propria competenza e dovrà pertanto garantire il rispetto della vigente normativa in materia di *privacy*.

[R.122] L'Appaltatore dovrà garantire che l'infrastruttura resa disponibile sia in possesso delle seguenti caratteristiche di sicurezza fisica e logica:

- accesso controllato ai sistemi *hardware* (*server*, apparati di rete) a supporto del servizio,
- accesso degli addetti alle postazioni ed agli applicativi utilizzati attraverso credenziali (*login/password*),
- funzionalità di *logging* degli accessi alle postazioni e agli applicativi,
- protezione della rete interna attraverso l'utilizzo di apparati *firewall*,
- utilizzo di apparati per il rilevamento e la prevenzione di attacchi informatici,
- protezione delle postazioni di lavoro per mezzo di *software antivirus* e *antispyware*.

[R.123] Sarà cura dell'Appaltatore adottare in tutte le fasi del progetto le indicazioni, con specifico riferimento a quelle di carattere organizzativo, tecnico, fisico e logico, finalizzate a garantire la massima sicurezza dell'infrastruttura e dei dati trattati.

[R.124] L'Appaltatore dovrà redigere e consegnare alla Committente, nel rispetto delle tempistiche di cui al § 11, cfr. ID SLA **PIA_SIC**) un documento intitolato **"Piano della Sicurezza"** a supporto della prevenzione dei rischi informatici che, presentando un'analisi di tipo *Risk Assessment*:

- si basa sull'analisi dell'intera infrastruttura tecnologica,
- descrive le specifiche dettagliate dell'architettura di sicurezza da realizzare,
- descrive le politiche per il controllo degli accessi (che potranno poi essere personalizzate dagli amministratori di sistema in funzione dei ruoli che gli utenti possono assumere e delle risorse che l'architettura presenta).

6.3.3. *Strumenti di Business Intelligence*

[R.125] Costituirà obbligo dell'Appaltatore fornire ed integrare nell'infrastruttura messa a disposizione un sistema di *Business Intelligence* in grado di rendere disponibile un cruscotto di monitoraggio accessibile via *web* attraverso il quale il Direttore ReCUP, il Coordinamento del servizio ovvero ogni altra struttura regionale interessata potranno monitorare in tempo reale l'erogazione del servizio.

[R.126] Tramite lo strumento di BI l'Appaltatore dovrà realizzare e/o rendere il Coordinamento del servizio in grado di realizzare, dei *report* specifici per la misurazione degli SLA oltre che fornire un concreto supporto alle decisioni con il fine di valutare le performance del sistema, generare stime revisionali, individuare le criticità, ipotizzare scenari futuri e future strategie di risposta.



[R.127] In particolare, tramite il cruscotto fornito dal sistema di BI, dovrà essere possibile alla Committente monitorare tutti i parametri/indicatori definiti al § 11.1 ed inoltre i seguenti indicatori:

- numero di chiamate ricevute (distinguendo per fascia di tempo di risposta, in funzione delle specifiche esigenze della Committente),
- numero di chiamate gestite (distinguendo per fascia di tempo di risposta, in funzione delle specifiche esigenze della Committente),
- numero chiamate per informazioni gestite,
- numero di chiamate abbandonate,
- numero di chiamate senza risposta,
- tempo di attesa in coda,
- tempo medio di gestione del contatto,
- numero di prenotazioni effettuate,
- tempo medio di risoluzione chiamate.

[R.128] Lo strumento di BI fornito dall'Appaltatore dovrà essere comprensivo delle eventuali licenze, per l'intera durata del Contratto, per almeno 80 utenti contemporanei.

[R.129] Tramite il sistema di BI di cui al [R.125] l'Appaltatore dovrà rendere disponibile alla Committente un *datawarehouse* tramite il quale accedere in modalità autonoma a tutti i dati elementari e di dettaglio necessari ai fini del calcolo di tutti i parametri di SLA di cui al § 11.

[R.130] Il *datawarehouse* dovrà essere realizzato in maniera tale da poter generare almeno le seguenti tipologie di *report*:

- *report di management* (destinato alla Direzione): sintesi di *performance* del *Contact Center* in termini di accessibilità, carico ed operatività (i.e. *performance*),
- *report di performance*, finalizzati al processo di miglioramento del servizio e al monitoraggio delle attività svolte:
 - attività degli operatori (es. numero di operatori presenti, numero di operatori attivi, etc.),
 - volume del traffico entrante per servizio,
 - volume del traffico uscente per servizio,
 - operatività del *Contact Center*, tempi medi dei contatti (durata chiamate, % chiamate evase, etc.),
 - copertura del servizio,
 - livelli di servizio erogati (con indicazione scostamento da valore soglia),
 - tempo medio di risoluzione chiamate.

- [R.131] Tutti i dati presenti nel *datawarehouse* dovranno essere aggiornati con cadenza giornaliera (fatta eccezione per quei parametri per i quali è richiesto un aggiornamento di tipo *real time*, come specificato nel [R.136] e nel [R.134]), all'interno della finestra di erogazione del servizio di *Contact Center* (cfr. [R.23]).
- [R.132] L'accesso al *datawarehouse* dovrà avvenire via *web*.
- [R.133] L'Appaltatore dovrà rendere possibile l'accesso al *datawarehouse* sia alla Committente sia, a seguito della richiesta da parte della medesima, alle Aziende/strutture pubbliche.
- [R.134] Sul *datawarehouse* dovranno inoltre essere disponibili informazioni relative al grado di saturazione dei canali vocali, sia di tipo *real time* sia storico.
- [R.135] Tutti i dati disponibili nel *datawarehouse* dovranno essere consultabili dall'Amministrazione selezionando la granularità temporale scegliendo almeno fra le seguenti opzioni: *real time* (per i parametri che prevedono l'aggiornamento in tempo reale di cui al [R.136]), oraria, sei ore, giornata, settimana, mese.
- [R.136] In particolare, tramite il *datawarehouse*, l'Amministrazione dovrà poter accedere a viste di tipo *real time* con informazioni in merito al numero di chiamate in coda, al numero di chiamate in conversazione, alla durata delle chiamate, alla consistenza in secondi della coda più elevata al momento, al numero degli operatori in servizio, al numero degli operatori impegnati in conversazione, in consultazione o in altre operazioni.
- [R.137] In particolare, i dati sulla *customer satisfaction* dovranno almeno riguardare:
- numero degli utenti che hanno risposto ai questionari rispetto al numero complessivo dei chiamanti,
 - risultati rilevati per ciascuna domanda compresa nel questionario,
 - eventuali suggerimenti rilasciati dagli utenti.

6.3.4. Postazioni di lavoro

- [R.138] L'Appaltatore dovrà fornire e mettere a disposizione, nelle sedi operative definite, un numero di postazioni per operatore di *Contact Center* e per gli operatori del *Back Office* sufficientemente dimensionato per far fronte ai volumi richiesti per l'erogazione dei servizi ed in grado di garantire gli SLA definiti, anche in considerazione della necessità di gestire i momenti di picco di attività.
- [R.139] Ciascuna postazione di lavoro predisposta dall'Appaltatore fornita dovrà essere debitamente attrezzata con *personal computer* dotato di *monitor*, *mouse*, *tastiera*, *cuffia* e *microfono* e tutto il *software* necessario per effettuare la chiamata telefonica (i.e. *softphone*) come richiesto al [R.118] e comunque di tutto quanto necessario all'erogazione dei servizi richiesti nel presente Documento.
- [R.140] Le postazioni di lavoro dovranno essere predisposte con *browser* compatibili per applicazioni *Java* o, comunque, per l'integrazione con i sistemi informativi resi disponibili dalla Committente.
- [R.141] Costituirà ad ogni modo obbligo dell'Appaltatore, e pertanto ricompreso nell'Offerta presentata, mantenere aggiornate le postazioni di lavoro fornite, sia dal punto di vista *hardware* sia dal punto di vista *software*, al fine di garantire l'erogazione dei servizi richiesti e la piena integrazione con le piattaforme, i *software* e quant'altro messo a disposizione dalla Committente.

6.4. Servizi di formazione

- [R.142] L'Appaltatore dovrà erogare un **servizio di formazione** destinato a tutti gli operatori eroganti il servizio ReCUP, siano questi operatori di sportello aziendale, farmacie, eventuali nuove strutture pubbliche e/o private e personale della Committente.
- [R.143] L'Appaltatore dovrà svolgere le attività di formazione, in funzione della specifica richiesta, presso proprie sedi messe a disposizione dal medesimo o presso le strutture richiedenti.
- [R.144] Costituirà in ogni modo obbligo dell'Appaltatore provvedere alla fornitura di tutti gli strumenti tecnici, informativi, logistici ed a svolgere qualsiasi attività necessaria ai fini dell'erogazione delle attività.
- [R.145] L'Appaltatore dovrà impegnarsi a svolgere almeno 2.500 (duemilacinquecento) ore mensili di formazione e/o supporto.
- [R.146] L'attività di formazione potrà essere richiesta all'Appaltatore dalle aziende sanitarie o dalla Società incaricata dell'esecuzione del Contratto che potrà svolgere la funzione di soggetto proponente le attività di formazione e/o supporto per operatori che non dipendano da istituzioni sanitarie (es. apertura del servizio ReCUP presso sedi non appartenenti alle strutture sanitarie o per il proprio personale tecnico).
- [R.147] Costituirà compito dell'Appaltatore raccogliere le esigenze specifiche di tutti i richiedenti e predisporre un piano di formazione per il soddisfacimento dei fabbisogni espressi.
- [R.148] Tutte le attività di individuazione delle risorse necessarie, organizzazione, esecuzione e supervisione delle attività saranno a cura dell'Appaltatore tramite la struttura di *Back Office*.
- [R.149] Costituirà compito dell'Appaltatore verificare l'esito delle attività e comunicarlo alla Società incaricata
- [R.150] dell'esecuzione del Contratto, al Direttore ReCUP e/o al soggetto richiedente.
- [R.151] L'Appaltatore dovrà conservare la documentazione relativa alle attività erogate e renderla disponibile alla Committente quanto eventualmente richiesto.
- [R.152] Costituirà compito dell'Appaltatore raccogliere *feedback* dai discenti in merito al livello di soddisfazione inerente al servizio di formazione fruito. A tale scopo, al termine di ogni sessione formativa, dovrà esser consegnato ai discenti un questionario per la rilevazione della soddisfazione con riferimento ai contenuti trattati ed alla capacità del docente.
- [R.153] Con cadenza semestrale l'Appaltatore dovrà fornire ai soggetti proponenti le attività di formazione e/o supporto (aziende sanitarie e Amministrazione aggiudicatrice) analoghi moduli ove registrare la soddisfazione riguardo le attività erogate ai propri operatori.
- [R.154] L'Appaltatore dovrà infine elaborare e consegnare alla Committente con periodicità semestrale e nel rispetto delle tempistiche di cui al § 11 (cfr. ID SLA **FOR_CONS**), opportune statistiche ("**Report consuntivo delle attività di formazione ReCUP**") da fornire al direttore ReCUP ed alla Società incaricata dell'esecuzione



del Contratto nelle quali fornire evidenza del grado di soddisfazione sia dei soggetti proponenti le attività, sia degli utenti a cui sono state erogate e dei risultati conseguiti. Il primo invio del “*Report consuntivo delle attività di formazione ReCUP*” dovrà avvenire il 6° (sesto) mese successivo alla data di attivazione del Contratto.

6.5. Servizi di coordinamento tecnico ed organizzativo

- [R.155] L'Appaltatore, per il tramite di una propria unità organizzativa dirette e personalmente guidata dal Rappresentante dell'Appaltatore (cfr. § 7), dovrà erogare servizi inerenti alla gestione e al coordinamento del *Back Office* e del Contact Center, assumendo la responsabilità operativa delle attività previste.
- [R.156] Obiettivo del servizio sarà quello di risolvere qualsiasi problematica che dovesse insorgere nell'erogazione dei servizi richiesti e nei rapporti fra gli *stakeholder* coinvolti.
- [R.157] In particolare, la struttura guidata dal Rappresentante dell'Appaltatore dovrà mantenere uno stretto rapporto di collaborazione con tutte le segreterie aziendali e farsi garante della risoluzione delle problematiche da essere riscontrate e segnalate.
- [R.158] Il servizio dovrà prevedere, fra l'altro, la riorganizzazione delle agende e delle attività collegate (es. ripianificazione di appuntamenti già prenotati) a seguito di modifiche intervenute (es. modifica dello sbarramento per fasce d'età, etc.).
- [R.159] All'Appaltatore, nell'erogazione del servizio di cui alla presente sezione, è richiesto un comportamento proattivo con l'obiettivo di garantire un servizio di elevata qualità nel rispetto dei ruoli di tutti gli attori coinvolti.

7. RAPPRESENTANTE DELL'APPALTATORE

- [R.160] È fatto obbligo all'Appaltatore di nominare un proprio **Referente operativo**, denominato “**Rappresentante dell'Appaltatore**”, con il compito di costituire il punto privilegiato di contatto verso la Committente per tutta la durata del Contratto e di interfacciarsi direttamente con il/i Referente/i da questa nominato/i.
- [R.161] Il Rappresentante dell'Appaltatore sarà responsabile dell'erogazione dei servizi di coordinamento tecnico ed organizzativo di cui al [R.155] .
- [R.162] Il Rappresentante dell'Appaltatore dovrà occuparsi di tutte le attività di gestione e coordinamento delle strutture coinvolte nell'erogazione dei servizi richiesti, assumendo la responsabilità operativa delle attività in carico all'Appaltatore nei confronti della Committente.
- [R.163] L'Appaltatore, contestualmente alla stipula del Contratto, dovrà comunicare all'Amministrazione il nominativo, il numero di cellulare e l'indirizzo e-mail del Rappresentante dell'Appaltatore.



- [R.164] Il Rappresentante dell'Appaltatore dovrà possedere un'esperienza di almeno 5 (cinque) anni nel settore dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.
- [R.165] In caso di assenza o impedimento per cause di forza maggiore del Rappresentante dell'Appaltatore, l'Appaltatore dovrà indicare il nominativo e l'indirizzo di un sostituto, nel rispetto delle tempistiche di cui al § 11 (cfr. ID SLA **RAPP_APP_NOM**).
- [R.166] Ogni comunicazione, segnalazione o reclamo rivolto dall'Amministrazione nei confronti del Rappresentante dell'Appaltatore si intenderà rivolto all'Appaltatore stesso.
- [R.167] Il Rappresentante dell'Appaltatore dovrà informare tempestivamente il Responsabile per la fase di Esecuzione nominato dall'Amministrazione in merito a tutte le attività inerenti ai servizi erogati.
- [R.168] Il Rappresentante dell'Appaltatore ha l'obbligo di partecipare a incontri regolari con i rappresentanti della Committente per l'aggiornamento sullo stato di avanzamento del Contratto e ai fini della condivisione di ogni eventuale azione correttiva che si rendesse necessaria al fine della risoluzione di problematiche emerse, nel rispetto dei tempi del progetto e dei livelli di servizio attesi.
- [R.169] Il Rappresentante dell'Appaltatore ha l'obbligo di garantire l'applicazione delle procedure e delle metodologie concordate e coordinare le attività di servizio pianificate.
- [R.170] Durante tutto il periodo di vigenza contrattuale, la Committente potrà chiedere la sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore, a seguito del rilevamento di problematiche emerse relativamente allo svolgimento delle sue funzioni. In tale evenienza e nel rispetto delle tempistiche di cui al § 11 (cfr. ID SLA **RAPP_APP_SOST**) l'Appaltatore dovrà provvedere alla nomina di un adeguato sostituto.

8. SERVIZI DI MANUTENZIONE

- [R.171] Costituirà obbligo dell'Appaltatore l'esecuzione di tutte le attività di manutenzione preventiva, correttiva e evolutivo/adeguativa e di tutte le attività di conduzione e *system management* con riferimento a tutte le componenti infrastrutturali e tecnologiche fornite, come descritto in dettaglio nei paragrafi che seguono.

8.1. Manutenzione preventiva

- [R.172] Le attività di **manutenzione preventiva** in capo all'Appaltatore dovranno comprendere l'esecuzione di interventi a carattere preventivo/programmato aventi come obiettivo ultimo la riduzione dell'incidenza di guasti e di interventi di manutenzione correttiva e in particolare:
- le operazioni di manutenzione finalizzate a contenere e a prevenire il degrado dovuto al normale uso, al fine di mantenere inalterate le caratteristiche di sicurezza, affidabilità, funzionalità e rendimento in essere,
 - gli interventi consistenti in un sistematico monitoraggio periodico di condizione, finalizzato a verificare lo stato di funzionalità e sicurezza, attraverso l'esecuzione di verifiche, controlli e analisi che consentano di conoscere lo stato manutentivo di ogni elemento considerato, oltre alla vita utile residua dello stesso.

[R.173] A valle delle operazioni di manutenzione preventiva il personale addetto dovrà redigere un **“Rapportino d'intervento”** in cui saranno evidenziati i controlli effettuati e le azioni intraprese ovvero:

- apertura e chiusura dell'intervento,
- riferimento al *“Piano di Manutenzione Preventiva”* di cui al [R.175] ,
- dettaglio sulle operazioni svolte,
- elenco degli eventuali componenti modificati, aggiornati o sostituiti.

[R.174] Qualora dal *“Rapportino di intervento”* si dovesse evincere la necessità di interventi di manutenzione correttiva saranno automaticamente innescate le attività di manutenzione correttiva di cui § 8.2.

[R.175] L'Appaltatore dovrà predisporre, nel rispetto delle tempistiche massime di cui al § 11 (cfr. ID SLA **PIA_MAN_PREV**), un **“Piano di Manutenzione Preventiva”**, ove dovranno essere indicati, con riferimento all'intera durata contrattuale:

- elenco delle attività di manutenzione preventiva, articolate eventualmente per specifica categoria/tipologia di apparato/sistema/SW/servizio che si intende effettuare,
- pianificazione temporale di dettaglio e frequenza temporale di tutte le attività previste e individuate al punto precedente, anche nel rispetto di eventuali normative vigenti,
- modalità di esecuzione degli interventi,
- durata prevista per ciascuna tipologia di intervento,
- professionalità dedicate allo svolgimento delle attività,
- criteri di misurazione e di controllo delle attività,
- eventuale modalità di coinvolgimento dei referenti della Committente.

[R.176] Il *“Piano di Manutenzione Preventiva”* dovrà essere costantemente aggiornato in modo tale da raccogliere sempre tutte le attività di manutenzione preventiva previste, tenendo conto delle condizioni attualizzate delle infrastrutture HW/SW e dei relativi impatti sulla frequenza e sulla tipologia degli interventi operativi da condurre.

8.2. Manutenzione correttiva

[R.177] Le attività di **manutenzione correttiva** richieste all'Appaltatore comprendono tutti quegli interventi volti alla rimozione delle criticità ed al ripristino da malfunzionamenti e/o disservizi. Lo svolgimento di tali attività potrà essere innescato da:

- rilevamento proattivo da parte dell'Appaltatore per mezzo dei propri sistemi di monitoraggio,
- segnalazione da parte dell'Amministrazione,
- attività di manutenzione preventiva (cfr. § 8.1).

[R.178] Gli interventi di manutenzione correttiva si intendono comprensivi delle attività di:

- identificazione e documentazione del malfunzionamento,

- gestione delle comunicazioni e innesco delle eventuali procedure di *escalation* (cfr. § 9),
- eliminazione delle cause originanti il malfunzionamento,
- ripristino e controllo delle normali condizioni di funzionamento,
- installazione ed eventuale configurazione delle parti di ricambio finalizzate al ripristino delle normali prestazioni,
- interventi di manutenzione SW (errori o blocco del sistema operativo, applicazione di *patch* o aggiornamenti dei *software* di sistema operativo e dei *driver* delle periferiche, risoluzione blocco delle applicazioni, migrazioni di applicativi tra sistemi, funzionalità di *backup*, etc.),

[R.179] A valle dell'esecuzione di ciascuna attività di manutenzione correttiva costituirà obbligo dell'Appaltatore:

- alimentare il KEDB (costituirà a tal proposito obbligo dell'Appaltatore realizzare, gestire e mantenere un *database* - KEDB – per l'archiviazione dei problemi occorsi e delle soluzioni apportate che costituisce una base dati storica alla quale attingere nel caso di ripetizione di eventi analoghi),
- procedere al collaudo della soluzione apportata,
- redigere una **“Nota di ripristino funzionalità”** e renderla disponibile alla Committente in caso di esplicita richiesta.

8.3. **Manutenzione evolutivo/adequativa**

[R.180] Le attività di **manutenzione evolutivo/adequativa** in capo all'Appaltatore prevedono l'esecuzione di interventi mirati a modificare le caratteristiche del sistema a seguito di variazioni normative. Tali modifiche dovranno sempre essere approvate preventivamente dal Coordinamento regionale del servizio.

[R.181] Sono inoltre a carico dell'Appaltatore tutte le attività che, con riferimento all'infrastruttura resa disponibile dal medesimo, riguardano:

- il rilascio di aggiornamenti (o correzioni di eventuali *bug*) del *software/firmware* dei sistemi,
- il costante aggiornamento delle componenti *software/firmware* dei sistemi all'ultima *minor release* disponibile sul mercato,
- l'installazione di *minor/major release* dei SW utilizzati.

[R.182] L'Appaltatore dovrà redigere, prima di ogni intervento, un **“Rapporto di manutenzione evolutiva/adequativa”** che dovrà essere consegnato alla Committente ed, in particolare, al Coordinamento regionale del servizio.

8.4. **Condizione e System Management**

[R.183] L'Appaltatore dovrà erogare tutte le attività inerenti alla gestione di tipo continuativo dell'infrastruttura resa disponibile ivi incluso il monitoraggio dei sistemi per la rilevazione di malfunzionamenti e il controllo di procedure schedulate.

[R.184] I servizi erogati dovranno includere le attività di gestione dei sistemi e delle reti, la gestione degli applicativi e delle basi dati e la gestione della configurazione e il controllo dei livelli di servizio.

[R.185] L'Appaltatore dovrà in particolare farsi carico delle seguenti attività:

- **HW & SW maintenance:**
 - gestione dell'intero ciclo operativo per le singole attività di manutenzione o aggiornamento,
 - monitoraggio e controllo dei livelli di servizio,
 - azione in autonomia su solleciti ed *escalation*,
 - presa in carico di ogni aspetto logistico relativo alla movimentazione di parti di ricambio,
 - controllo del rilascio di aggiornamenti di nuove versioni di *firmware* di *software*,
- **assistenza software:**
 - risoluzione delle anomalie, errori o blocco del sistema operativo,
 - segnalazione di *virus*, *malware* e *spyware*, dove individuati,
 - risoluzione delle anomalie di funzionamento delle periferiche e dei relativi *driver* di sistema,
 - applicazione di *patch* o aggiornamenti dei *software* di sistema operativo e dei *driver* delle periferiche,
 - controllo funzionalità *backup*,
 - controllo funzionalità processi di replica dati.
- **Variazioni architetture e *change request* comprendenti le attività evolutive e le attività di supporto conseguenti:**
 - al manifestarsi di nuove esigenze,
 - alla necessità di implementare un nuovo servizio,
 - alla decisione di effettuare un cambio di piattaforma o un aggiornamento ad una *major release*,
 - alla decisione di ottimizzare e migliorare alcuni processi, a valle di analisi di eventuali problemi intercorsi durante l'esercizio.

[R.186] Le attività in carico all'Appaltatore dovranno riguardare inoltre tutte quelle operazioni che comportano l'assunzione di responsabilità finalizzata alla gestione degli impianti presso le sedi, comprese la conduzione ed il controllo nel rispetto delle norme in materia di sicurezza, di contenimento dei consumi energetici e di salvaguardia ambientale (es. impianti di condizionamento, impianti elettrici, impianti antincendio, etc.).

9. GESTIONE DELLE ESCALATION

- [R.187] Con il fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi resi, l'Appaltatore dovrà dotarsi all'interno della propria organizzazione di **procedure di escalation** che avranno l'obiettivo di coinvolgere le corrette figure professionali nonché gli idonei riferimenti decisionali al verificarsi di particolari situazioni di criticità che possono compromettere la regolare esecuzione dei servizi oggetto del Contratto nonché la qualità attesa dall'Amministrazione.
- [R.188] Le procedure di *escalation*, che dovranno essere appositamente documentate dall'Appaltatore (e rese disponibili all'Amministrazione in caso di esplicita richiesta) dovranno individuare:
- i casi di innesco delle azioni di escalation:
 - presenza di una richiesta dell'Amministrazione non gestita,
 - ripetuto degrado della qualità di servizio concordata: es. a seguito di rilevazione proattiva da parte dell'Appaltatore o di una esplicita segnalazione dell'Amministrazione (anche a seguito della misura di eventi fuori SLA per un tempo prolungato), etc.,
 - insorgenza di problematiche di natura tecnologica, anche in assenza di decadimento della qualità di servizio garantita (es. problematiche improvvise di sicurezza, etc.).
 - la tassonomia delle possibili problematiche previste,
 - per ciascuna problematica classificata, le azioni da intraprendere sino alla completa rimozione delle cause del problema e al ripristino delle condizioni originali di funzionamento,
 - le figure professionali deputate ad intervenire, ciascuna per quanto di propria competenza ed i relativi ambiti di intervento.
- [R.189] Ciascun specifico caso di innesco dovrà individuare una specifica procedura di *escalation* da applicare, come a titolo esemplificativo:
- a seguito della presenza di una richiesta utente non gestita:
 - consultazione del *database* degli errori noti e delle soluzioni,
 - coinvolgimento del Rappresentante dell'Appaltatore (cfr. § 7), del referente della Committente e, se necessario, del supporto specialistico dell'Appaltatore.
 - a seguito della rilevazione in merito all'abbassamento della qualità di servizio garantita (rilevazione proattiva da parte dell'Appaltatore o esplicita segnalazione dell'Amministrazione):
 - consultazione del *database* degli errori noti e delle soluzioni,
 - convocazione di un **Crisis Team** con competenze trasversali di carattere organizzativo/tecnologico/operativo composto da referenti dell'Appaltatore e referenti dell'Amministrazione. Ciascun intervento del *Crisis Team* dovrà terminare con la redazione di una "**Relazione di intervento**", contenente informazioni di dettaglio sulle cause e sulle soluzioni individuate, che dovrà sempre essere a disposizione dell'Amministrazione,

- individuazione della causa di degrado ed applicazione delle relative contromisure,
- collaudo della soluzione apportata.
- a seguito dell'insorgenza di problematiche di natura tecnologica:
 - consultazione del *database* degli errori noti e delle soluzioni,
 - consultazione del supporto specialistico dell'Appaltatore e del responsabile tecnologico di riferimento,
 - individuazione della causa della problematica rilevata ed applicazione delle relative contromisure,
 - collaudo della soluzione apportata.

10. MODALITA' DI ATTIVAZIONE E CESSAZIONE DEI SERVIZI

10.1. Avvio dei servizi

[R.190] L'Appaltatore dovrà redigere e presentare alla Committente, nel rispetto delle tempistiche massime di cui al § 11 (cfr. ID SLA **PIA_ATT**), il Documento "**Piano delle attività**" contenente:

- diagramma di *Gantt* complessivo dell'intero progetto, comprensivo dell'analisi delle criticità,
- definizione delle fasi di collaudo (dichiarazione di pronti al collaudo, esecuzione dei test, etc.),
- definizione delle fasi e delle relative attività per la realizzazione e la conseguente messa in esercizio,
- dettaglio dei risultati previsti per ogni fase e attività,
- piano di rilascio distinto per ogni fase e attività,
- descrizione degli *standard* di qualità utilizzati e delle metodologie usate al fine di controllare il progetto, l'eventuale sviluppo di nuovo *software* e della sua conseguente integrazione,
- l'elenco ordinato dei servizi oggetto dell'appalto, con le relative tariffazioni e modalità di consuntivazione previste,
- l'organizzazione del *Contact Center*, in termini di sedi di erogazione del servizio e di dimensionamento delle risorse umane, distribuzione delle risorse, sia a livello geografico che in termini di ruolo,
- il piano relativo agli Operatori operanti in modalità telelavoro,
- il piano relativo allo *smart working*, sia rappresentandone la resa laddove venga previsto tra le modalità ordinarie di erogazione parziale del servizio, complementare a quella in presenza presso sede fisica, sia nel documentare procedure e tempistiche minime per il passaggio, in tutto o in parte, degli operatori in lavoro agile per garantire la continuità del servizio in occasione di eventi imprevisti a elevato impatto o per concorrere nel contrastare altre forme, prevedibili e non, di criticità operativa,
- le soluzioni tecnologiche e architettoniche per la gestione straordinaria in seguito ad eventi di varia natura, quali picchi di traffico o momentanei malfunzionamenti.

- [R.191] Nella redazione del “Piano delle attività” l’Appaltatore dovrà rispettare quanto indicato nella sezione § 11 con riferimenti alle tempistiche richieste per l’attivazione dei servizi (cfr. ID SLA **T_AVV_SERV**, **T_AVV_BI**).
- [R.192] Costituirà obbligo dell’Appaltatore produrre, con cadenza bimestrale e nel rispetto tempistiche massime di cui al § 11 (cfr. ID **SAL**), un documento di “**stato di avanzamento dei lavori**”, ponendo evidenza dell’avanzamento rispetto al “Piano delle attività”, all’analisi delle criticità e ad eventuali proposte di revisione.
- [R.193] L’Appaltatore dovrà redigere e presentare alla Committente, nel rispetto delle tempistiche massime di cui al § 11 (cfr. ID SLA **PIA_CONT_SERV**), il Documento “**Piano di continuità dei servizi**” indicante almeno:
- le metodologie, le *policy*, gli strumenti tecnologici e le soluzioni realizzative che l’Appaltatore intende adottare al fine di garantire la continuità del servizio ed il rispetto degli SLA previsti,
 - le strategie e le soluzioni di *Disaster Recovery* che intende adottare ed implementare al fine di garantire in ogni momento la resilienza dell’infrastruttura tramite la quale erogare i servizi richiesti,
 - le procedure da adottare in caso di eventi disastrosi e che consentono di mitigare il rischio di disservizi o degrado della qualità.

Il Documento sarà soggetto ad approvazione da parte della Committente ed in particolare del Coordinamento regionale del servizio.

10.2. Piano della formazione

- [R.194] Nella fase di avvio del servizio è prevista un’attività di formazione iniziale per la quale la Committente metterà a disposizione propri locali (siti in Roma) e/o servizi telematici per eseguire l’attività in modalità remota, propri formatori ed il materiale di supporto, mentre l’Appaltatore dovrà garantire la presenza del personale addetto al *Back Office* (cfr. § [R.68]) che successivamente dovrà svolgere, a sua volta, il ruolo di formatore nei confronti dei propri colleghi addetti ai servizi di *Contact Center* ed eroganti il servizio di ReCUP di cui al § 6.1 (i.e. “*train the trainers*”). Tale formazione iniziale sarà erogata con un anticipo di almeno 30 (trenta) giorni solari dalla data di avvio del servizio (in generale, il numero di ore di aula previste al giorno è di massimo 8 (otto) e il numero di giorni di aula sarà stabilito congiuntamente).
- [R.195] Le basi dati e le informazioni comunicate dalla Committente nel corso della fase di formazione iniziale di cui al [R.194] dovranno essere utilizzate dall’Appaltatore per alimentare il KMS (cfr. [R.18]) a disposizione degli operatori,
- [R.196] Eventuali costi di trasferta per la formazione degli operatori di *Back Office* dell’Appaltatore sono a carico del medesimo e si intendono ricompresi nell’Offerta presentata.
- [R.197] L’Appaltatore, per il tramite delle risorse di *Back Office* già formate di cui al [R.194] , dovrà in particolare svolgere attività di:
- formazione iniziale,

- formazione permanente e continuativa per l'intera durata del Contratto attraverso interventi di *follow-up* periodici (tali interventi di *follow-up* dovranno avere una periodicità almeno bimestrale a meno che, a seguito di novità comunicate dalla Committente, non sorga la necessità di interventi con carattere di maggiore urgenza),
- formazione a nuovi Operatori eventualmente inseriti nell'organizzazione nel corso del periodo di esercizio contrattuale.

[R.198] Gli interventi di *follow-up* dovranno avere ad oggetto i contenuti della formazione iniziale con riferimento ai quali siano subentrate modifiche/integrazioni rilevate a seguito dell'analisi di particolari problematiche riscontrate durante l'erogazione dei servizi richiesti o a seguito di *gap* emersi a seguito delle attività periodiche di valutazione delle competenze.

[R.199] Ciascuna attività formativa dovrà essere preceduta da un *assessment* delle competenze di base in possesso delle risorse da formare e dall'individuazione delle competenze *target* da veicolare.

[R.200] Costituirà obbligo dell'Appaltatore realizzare e mantenere aggiornata una **“Mappa delle competenze”** di tutti gli Operatori in modo tale da identificare in qualsiasi momento le competenze possedute dalle risorse e tracciarne nel tempo l'evoluzione.

[R.201] Con frequenza almeno semestrale l'Appaltatore dovrà aggiornare, anche sulla base dell'analisi di reclami ricevuti o attività di monitoraggio sull'andamento dei servizi, la **“Mappa delle competenze”** al fine di individuare eventuali interventi di *follow-up* straordinari.

[R.202] Al termine di ogni intervento formativo, sia iniziale che di *follow-up*, dovrà essere somministrato ai discenti un questionario di valutazione atto a valutare il grado di apprendimento delle competenze.

[R.203] I risultati dei questionari di valutazione dovranno servire ad alimentare la mappa delle competenze (cfr. [R.200]) ed essere resi disponibili, qualora richiesto, alla Committente.

[R.204] L'Appaltatore si impegna a provvedere alla successiva formazione del personale addetto all'erogazione del servizio per mezzo del personale formato secondo quanto sopra descritto ed a comunicare alla Committente il **“Piano della Formazione”**, nel rispetto delle tempistiche massime di cui al § 11 (cfr. ID SLA **PIA_FOR**).

[R.205] Il **“Piano della Formazione”** dovrà contenere:

- pianificazione di tutte le attività formative previste (iniziale e *follow-up*),
- modalità operative adottate per la formazione in grado di garantire un più rapido ed efficiente trasferimento della conoscenza (es. laboratori, sessioni d'aula, tecniche di *gamification*, etc.),
- argomenti previsti per ciascun modulo formativo (incluse *soft skill*).
- eventuale *kit* formativo predisposto per i discenti.

[R.206] L'Appaltatore dovrà nominare un **Responsabile della Formazione**, con almeno 5 (cinque) anni di esperienza nello specifico ruolo, che supervisioni tutte le attività di cui alla presente sezione e che costituisca, in tal senso, il punto unico di contatto con l'Amministrazione.

10.3. Collaudi

- [R.207] L'Appaltatore dovrà procedere, con propri mezzi e risorse, nelle attività di collaudo e verifica funzionale di tutte le componenti infrastrutturali utilizzate ai fini dell'erogazione dei servizi oggetto del presente Documento. Le attività di collaudo ed i relativi esiti saranno validate dal Coordinamento regionale del progetto.
- [R.208] Saranno a carico dell'Appaltatore le attività collaudo sistemistico, collaudo funzionale e collaudo di integrazione con il sistema ReCUP fornito dalla Committente.
- [R.209] L'Appaltatore, nel rispetto delle tempistiche massime di cui al § 11 (cfr. ID SLA **PRO_COL**), consegnerà alla Committente una **“Dichiarazione di pronti al collaudo”**.
- [R.210] L'Appaltatore dovrà fornire alla Committente tutti gli strumenti necessari all'esecuzione dei test ed alla valutazione degli stessi nonché garantire la supervisione e l'assistenza necessaria all'effettuazione dei collaudi e all'analisi delle eventuali anomalie verificatesi.
- [R.211] Al termine di ogni collaudo sarà redatto un **“Verbale di collaudo”** che sarà firmato sia dall'Appaltatore che dalla Committente (i.e. Coordinamento regionale del progetto).
- [R.212] A tal fine è compito dell'Appaltatore, nel rispetto delle tempistiche massime di cui al § 11 (cfr. ID SLA **PIA_COL**), predisporre e consegnare alla Committente un **“Piano di collaudo”** contenente almeno:
- le modalità del collaudo sistemistico della soluzione e l'elenco dei test da effettuare (per ciascun test dovranno essere definiti: condizioni propedeutiche all'esecuzione del test, risultati attesi, procedura di test),
 - le modalità di esecuzione dei test necessari alla verifica dei requisiti funzionali/prestazionali previsti e l'elenco dei test da effettuare (per ciascun test dovranno essere definiti: condizioni propedeutiche all'esecuzione del test, risultati attesi, procedura di test),
 - le modalità di l'insieme dei test necessari alla verifica dell'idoneità e correttezza delle funzioni d'integrazione approntate e l'elenco dei test da effettuare (per ciascun test dovranno essere definiti: condizioni propedeutiche all'esecuzione del test, risultati attesi, procedura di test).
- [R.213] L'Appaltatore si impegna a modificare il **“Piano di collaudo”** a seguito di esplicita richiesta da parte della Committente.
- [R.214] L'Appaltatore prende atto che le attività di collaudo saranno considerate terminate nel momento in cui tutte le prove previste dal **“Piano di collaudo”**, eventualmente modificato a seguito di richiesta della Committente, saranno terminate con un esito positivo.

10.4. Phase-Out



- [R.215] Al termine del Contratto l'Appaltatore dovrà impegnarsi al fine di non recare all'Amministrazione alcun disservizio oltre ciò che sia tecnicamente inevitabile allo stato attuale della tecnologia.
- [R.216] Entro la scadenza del Contratto l'Appaltatore dovrà impegnarsi a supportare in modo adeguato l'Amministrazione nelle fasi di passaggio di consegne ad un nuovo eventuale Fornitore (subentrante).
- [R.217] In particolare, l'Appaltatore dovrà garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore, includente la possibilità di un affiancamento operativo da svolgersi presso la/e propria/e sede/i di erogazione del servizio, avente una durata minima di 60 (sessanta) giorni. Tale periodo coinciderà con la fase terminale del contratto, salvo esigenze diverse che l'Amministrazione si riserva di comunicare con congruo anticipo nella parte terminale dello stesso.
- [R.218] L'Appaltatore dovrà a tal fine impegnarsi a non recare all'Amministrazione alcun disservizio oltre ciò che sia tecnicamente inevitabile allo stato della tecnologia e delle situazioni contingenti, garantendo pertanto la propria massima collaborazione al fine di agevolare la presa in carico dei servizi da parte del nuovo Fornitore, fino alla completa migrazione di tutti i servizi oggetto del Contratto.
- [R.219] In vista della conclusione del contratto, l'Appaltatore dovrà provvedere alla predisposizione, congiuntamente con l'Amministrazione ed in armonia con le esigenze di quest'ultima, di un **“Piano di Trasferimento”** che consenta di programmare correttamente il periodo di passaggio sopraindicato.
- [R.220] L'Appaltatore dovrà consegnare i dati dimensionali relativi ai servizi svolti durante la relativa durata contrattuale, tutti gli archivi di configurazione necessari per l'utilizzo del servizio ReCUP e quanto utile per una corretta pianificazione del servizio da parte del nuovo eventuale fornitore.
- [R.221] L'Appaltatore, infine, al termine del Contratto dovrà rendere disponibili alla Committente la *Knowledge Base* costruita (cfr. [R.17]) e tutto il contenuto storicizzato del *datawarehouse* (cfr. § 6.3.3).

11. LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E REPORTISTICA

La presente sezione contiene:

- le **definizioni dei parametri di SLA** richiesti dall'Amministrazione tramite i quali viene misurata la qualità di servizio prestata dall'Appaltatore e delle relative metriche di calcolo da utilizzare per la suddetta misurazione (cfr. § 11.1),
- i **valori garantiti (SLA target)** che l'Appaltatore dovrà garantire per ciascun parametro di SLA previsto, pena l'applicazione delle penali individuate (cfr. § 11.1),
- le **penali** da applicarsi all'Appaltatore in caso di mancato rispetto dei SLA target definiti e le relative metriche da utilizzare per il calcolo (cfr. § 11.2),
- i **report** per il monitoraggio della qualità di servizio che l'Appaltatore dovrà produrre e consegnare all'Amministrazione con periodicità mensile (cfr. § 11.3).



11.1. Service Level Agreement

- [R.222] Costituirà obbligo dell'Appaltatore il rispetto dei *Service Level Agreement (SLA)* descritti nella presente sezione.
- [R.223] L'Appaltatore prende atto che la Committente si riserva, eventualmente con l'ausilio di terzi, di svolgere attività di *Mistry Call* per effettuare analisi sulla qualità del servizio percepita dagli utenti e per il monitoraggio degli SLA definiti nella presente sezione.
- [R.224] L'Appaltatore dovrà redigere e consegnare alla Committente, nel rispetto delle tempistiche di cui alla presente sezione (cfr. ID SLA PIA_QUAL), il "Piano della qualità" nel quale dovrà descrivere:
- le modalità esecutive e le *policy* che intende adottare al fine di garantire la qualità desiderata dalla Committente,
 - i criteri di controllo e gestione che l'Aggiudicatario intende adottare al fine di assicurare il livello di qualità richiesto.
- [R.225] Il "Piano della qualità" sarà sottoposto all'approvazione Coordinamento regionale di progetto e del Direttore ReCUP.
- [R.226] L'Appaltatore dovrà aggiornare il "Piano della qualità" nell'arco dell'intera durata contrattuale ogni qualvolta ne sorga la necessità.
- [R.227] Nella Tabella seguente sono riportate le definizioni relative ai parametri di SLA utilizzati per la misurazione del livello della qualità che dovrà essere garantita dall'Appaltatore:

ID SLA	Riferimento	Parametro di SLA	Definizione
CC_T_DISP_I	Servizi di <i>Contact Center</i> ReCUP - Prenotazione, modifica e revoca degli appuntamenti (cfr. § 6.1.1)	Tasso di disponibilità del servizio di <i>Contact Center</i>	Rapporto, espresso in percentuale, fra il numero delle chiamate che non sono state prese in carico dall'IVR e il numero complessivo delle chiamate, misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1
CC_T_ATT		Tempo di attesa in coda	È definito come il tempo medio di tutte le chiamate, misurato in secondi, che intercorre fra l'istante in cui il chiamante ha ultimato la selezione del numero del <i>Contact Center</i> ed ascolta il tono di chiamata e l'istante nel quale inizia la conversazione con l'Operatore, misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1
CC_T_ABB		Tasso di abbandono della coda	È definito come il rapporto fra il numero delle chiamate per le quali il chiamante entra nella coda di attesa e poi ne esce senza attendere la risposta dell'Operatore (e senza chiedere di essere ricontattato o anche a causa di interruzione non dipendente dalla sua volontà) e il numero complessivo delle chiamate ricevuto dal <i>Contact Center</i> ,



ID SLA	Riferimento	Parametro di SLA	Definizione
			misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1
CC_TGC		Tempo medio di gestione del contatto per il servizio di <i>Contact Center</i>	È definito come il valore medio mensile, con riferimento a tutte le chiamate risposte dal <i>Contact Center</i> , misurato in secondi, che intercorrono fra l'istante nel quale il chiamante inizia la conversazione con l'Operatore e l'istante nel quale termina detta conversazione, misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1
CC_CBACK_1		Tempo di richiamata verso un utente che ha abbandonato la coda (primo tentativo)	È definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre fra l'istante in cui il chiamante, tramite IVR, ha abbandonato la coda di attesa dopo aver chiesto di essere ricontattato e l'istante del primo tentativo di richiamata da parte del <i>Contact Center</i> , misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1
CC_CBACK_2	Servizi di <i>Contact Center</i> ReCUP - Prenotazione, modifica e revoca degli appuntamenti (cfr. [R.31])	Tempo di richiamata verso un utente che ha abbandonato la coda (secondo tentativo)	È definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre fra l'istante in cui il chiamante, tramite IVR, ha abbandonato la coda di attesa dopo aver chiesto di essere ricontattato e l'istante del secondo tentativo di richiamata da parte del <i>Contact Center</i> , misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1
CC_CBACK_3		Tempo di richiamata verso un utente che ha abbandonato la coda (terzo tentativo)	È definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre fra l'istante in cui il chiamante, tramite IVR, ha abbandonato la coda di attesa dopo aver chiesto di essere ricontattato e l'istante del terzo tentativo di richiamata da parte del <i>Contact Center</i> , misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1
CC_IVR_MOD	Servizi di <i>Contact Center</i> ReCUP (cfr. [R.25] - [R.59])	Tempo di implementazione di una modifica sull'IVR	È definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre fra l'istante della richiesta di modifiche all'IVR avanzata dalla Committente e l'istante di avvenuta implementazione delle stesse, misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1
REC_DB	Servizi di <i>Contact Center</i> ReCUP - <i>Recall</i> per la conferma delle prenotazioni critiche (cfr. [R.47])	Tempo di aggiornamento del <i>database</i> su cui registrare gli eventi di <i>recall</i>	È definito come il tempo, misurato in minuti, che intercorre fra l'esecuzione di un'attività di <i>recall</i> e l'istante di aggiornamento del <i>database</i> accessibile alla Committente, misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1
REC_T_ES	Servizi di <i>Contact Center</i> ReCUP - <i>Recall</i> per la	Tasso di esecuzione delle attività di <i>recall</i>	Rapporto, espresso in percentuale, fra il numero delle attività di <i>recall</i> correttamente eseguite ed il numero



ID SLA	Riferimento	Parametro di SLA	Definizione
	conferma delle prenotazioni critiche (cfr. § 6.1.2)		complessivo delle attività di <i>recall</i> previste, misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1
REC_C_T_ES	Servizi di <i>Contact Center</i> ReCUP - <i>Recall</i> per la conferma delle prenotazioni critiche (cfr. § 6.1.2)	Tempo di ritardo nella comunicazione del " <i>Tasso di esecuzione delle attività di recall</i> "	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra il 5° (quinto) giorno di ciascun mese e la data di effettivo invio del " <i>Tasso di esecuzione delle attività di recall</i> " al Coordinamento regionale del servizio ed al Direttore ReCUP, relativo al mese appena trascorso
CC_T_DISP_2	Servizi di <i>Contact Center</i> ReCUP – Gestione delle prenotazioni prioritarie riservate ai prescrittori convenzionati con il SSR (cfr. § 6.1.3)	Tasso di disponibilità del servizio di prenotazione prioritaria	Rapporto, espresso in percentuale, fra il numero delle chiamate che non sono state prese in carico dall'IVR e il numero complessivo delle chiamate, misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1
CC_PRI_REP	Servizi di <i>Contact Center</i> ReCUP – Gestione delle prenotazioni prioritarie riservate ai prescrittori convenzionati con il SSR (cfr. [R.62])	Tempo di consegna del " <i>Report delle prenotazioni prioritarie</i> "	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra il 5° (quinto) giorno di ciascun mese e la data di ricezione del " <i>Report delle prestazioni prioritarie</i> " redatto dall'Appaltatore e riferito al mese precedente
BO_ARC_TRIP	Servizi di <i>Back Office</i> – Gestione degli archivi di base (cfr. § 6.2.1)	Tempo di ripristino delle condizioni di operatività	È definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre fra l'istante in cui occorre un disservizio al <i>Contact Center</i> causato da un'errata attività di gestione degli archivi di base e l'istante di ripristino delle condizioni originali di funzionamento, misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1
BO_ARC_PPRES_1	Servizi di <i>Back Office</i> – Gestione degli archivi di base (cfr. [R.79])	Tempo di consegna del " <i>Piano previsionale delle attività di Back Office</i> "	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra il giorno 20 (venti) di ciascun mese e la data di ricezione da parte della Committente del " <i>Piano previsionale delle attività di Back Office</i> " redatto dall'Appaltatore e riferito al mese successivo
BO_ARC_PPRES_2		Tempo di modifica del " <i>Piano previsionale delle attività di Back Office</i> "	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di richiesta di modifiche al " <i>Piano previsionale delle attività di Back Office</i> " avanzata dalla Committente e la data di disponibilità alla Committente della nuova versione del Documento
BO_ARC_CONS	Servizi di <i>Back Office</i> – Gestione degli archivi di base (cfr. [R.80])	Tempo di consegna del " <i>Resoconto consuntivo delle attività di Back Office</i> "	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra il giorno 10 (dieci) di ciascun mese e la data di ricezione da parte della Committente del " <i>Resoconto consuntivo delle attività di Back Office</i> " redatto dall'Appaltatore e riferito al mese precedente
BO_HD_DISP	Servizi di <i>Back Office</i> – <i>Help Desk</i> (cfr. § 6.2.3)	Tasso di disponibilità del servizio di <i>Help Desk</i>	Rapporto, espresso in percentuale, fra il numero delle chiamate non risposte dall' <i>Help Desk</i> e il numero complessivo



ID SLA	Riferimento	Parametro di SLA	Definizione
			delle chiamate ricevute dall' <i>Help Desk</i> , misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1
BO_HD_TT		Tasso di evasione delle richieste avanzate tramite sistema di TT	Rapporto, espresso in percentuale, fra il numero richieste di assistenza pervenute all' <i>Help Desk</i> tramite la piattaforma di TT e risolte entro il tempo di 1 ora ed il numero complessivo delle richieste di assistenza pervenute all' <i>Help Desk</i> tramite la piattaforma di TT, misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1
ACD_MOD	Infrastruttura di telecomunicazioni (cfr. [R.109])	Tempo di modifica di una configurazione dell'ACD	È definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre fra la data di richiesta in merito alla variazione di una configurazione dell'ACD avanzata dall'Amministrazione e la data di effettiva implementazione di detta modifica, misurato all'interno della finestra di erogazione definita nel § 11.1.1
PIA_SIC	Infrastruttura di telecomunicazioni (cfr. [R.124])	Tempo di consegna del "Piano della sicurezza"	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula del Contratto e la data di effettiva consegna del "Piano della sicurezza"
FOR_CONS	Servizi di formazione (cfr. § 6.4 , [R.154])	Tempo di consegna del "Report consuntivo delle attività di formazione ReCUP"	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra il 15° (quindicesimo) giorno di ciascun mese nel quale l'Appaltatore deve inviare il "Report consuntivo delle attività di formazione ReCUP" riferito al semestre precedente e la data di ricezione del documento da parte della Committente. Il primo invio del Documento dovrà avvenire il 7° mese successivo alla data di stipula.
RAPP_APP_NOM	Rappresentante dell'Appaltatore (cfr. [R.165])	Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell'Appaltatore	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra il primo giorno di indisponibilità del Rappresentante dell'Appaltatore e la data di comunicazione alla Committente del nominativo del sostituto
RAPP_APP_SOST	Rappresentante dell'Appaltatore (cfr. [R.170])	Tempo di sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la richiesta di sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore avanzata dalla Committente e la data di comunicazione alla Committente del nominativo del sostituto
PIA_MAN_PREV	Servizi di manutenzione preventiva (cfr. § 8.1, [R.175])	Tempo di consegna del "Piano di manutenzione preventiva"	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula del Contratto e la data di effettiva consegna del "Piano di manutenzione preventiva"



ID SLA	Riferimento	Parametro di SLA	Definizione
MAN_PREV	Servizi di manutenzione preventiva (cfr. § 8.1)	Ritardo nello svolgimento di un'attività di manutenzione preventiva	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data prevista per un'attività di manutenzione preventiva (come indicato nel "Piano di Manutenzione Preventiva") e la data di effettivo svolgimento della specifica attività prevista. Il parametro viene misurato per ciascuna specifica attività di manutenzione preventiva indicata nel "Piano di Manutenzione Preventiva".
PIA_ATT	Avvio dei servizi (cfr. [R.190])	Tempo di consegna del "Piano delle attività"	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula del Contratto e la data di effettiva consegna del "Piano delle attività"
T_AVV_SERV	Avvio dei servizi (cfr. [R.191])	Tempo di avvio dei servizi	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula del Contratto e la data di effettivo avvio di tutti i servizi richiesti all'Appaltatore (a seguito di collaudo con esito positivo e ad esclusione dei servizi di <i>Business Intelligence</i>) comprensivi di tutte le funzionalità di cui al presente Capitolato Tecnico ovvero migliorative qualora proposte dall'Appaltatore
T_AVV_BI	Avvio dei servizi di BI (cfr. § 6.3.3, [R.191])	Tempo di avvio dei servizi di <i>Business Intelligence</i>	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula del Contratto e la data di effettivo avvio dei servizi di <i>Business Intelligence</i> comprensivi di tutte le funzionalità di cui al presente Capitolato Tecnico ovvero migliorative qualora proposte dall'Appaltatore
SAL	Avvio dei servizi (cfr. [R.192])	Tempo di consegna dello "Stato di avanzamento dei lavori"	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra il 15° (quindicesimo) giorno di ciascun mese nel quale l'Appaltatore deve inviare lo "Stato di avanzamento dei lavori" riferito al bimestre precedente e la data di ricezione documento da parte della Committente. Il primo invio del Documento dovrà avvenire il 3° mese successivo alla data di stipula.
PIA_CONT_SERV	Avvio dei servizi (cfr. [R.193])	Tempo di consegna del "Piano di continuità dei servizi"	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula del Contratto e la data di effettiva consegna del "Piano di continuità dei servizi"
PIA_FOR	Piano della formazione (cfr. [R.204])	Tempo di consegna del "Piano della formazione"	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula del Contratto e la data di effettiva consegna del "Piano della formazione"



ID SLA	Riferimento	Parametro di SLA	Definizione
PIA_COL	Collaudi (cfr. [R.212])	Tempo di consegna del "Piano di collaudo"	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula del Contratto e la data di effettiva consegna del "Piano di collaudo"
PIA_QUAL	Qualità dei servizi (cfr. [R.226])	Tempo di consegna del "Piano della qualità"	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di stipula del Contratto e la data di effettiva consegna del "Piano della qualità"
MOD_DOC	<i>Piano di manutenzione preventiva, Piano delle attività, Piano di continuità dei servizi, Piano della formazione, Piano di collaudo, Piano della qualità</i> (cfr. [R.175] , [R.190] , [R.193] , [R.204] , [R.212] [R.226])	Tempo di modifica della documentazione	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra la data di richiesta di modifica da parte della Committente in merito ad un Documento di Piano (<i>Piano di manutenzione preventiva, Piano delle attività, Piano di continuità dei servizi, Piano della formazione, Piano di collaudo, Piano della qualità</i>) e la data di consegna da parte dell'Appaltatore della nuova versione del Documento
SLA_REP	<i>Service Level Agreement - Report</i> (cfr. [R.238])	Tempo di consegna del "Report di monitoraggio degli SLA"	È definito come il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre fra il 5° (quinto) giorno di ciascun mese e la data di ricezione del "Report di monitoraggio degli SLA" redatto dall'Appaltatore e riferito al mese precedente

1.1.1.1. Finestre di erogazione per il calcolo dei parametri di SLA

Il calcolo dei parametri di SLA definiti nel paragrafo precedente sarà svolto nel rispetto delle finestre di erogazione definite nella presente sezione.

[R.228] I parametri di SLA con ID **CC_T_DISP_1**, **CC_T_DISP_2** e **BO_HD_DISP** sono calcolati su un periodo di riferimento quindicinale, in fasce orarie continuative di servizio della durata di 2 (due) ore (fatta eccezione per l'ultima fascia del sabato non festivo, come indicato nella tabella che segue). Il rispetto dei valori di SLA target definiti nel § **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** è richiesto, pena l'applicazione delle relative penali, in ciascuna fascia oraria per il suddetto periodo di riferimento quindicinale. Le fasce orarie sono indicate nella seguente tabella:

Fascia giornaliera (lunedì-venerdì feriali)	Orario
1	dalle 07:30:00 alle 09:30:00
2	dalle 09:30:01 alle 11:30:00
3	dalle 11:30:01 alle 13:30:00
4	dalle 13:30:01 alle 15:30:00
5	dalle 15:30:01 alle 17:30:00
6	dalle 17:30:01 alle 19:30:00
Fascia giornaliera (sabato non festivo)	Orario
1	dalle 07:30:00 alle 09:30:00
2	dalle 09:30:01 alle 11:30:00

3

dalle 11:30:01 alle 13:00:00

Qualsiasi giorno di festa del Santo Patrono, ai fini dell'orario sopra indicato, non dovrà essere considerato come giorno festivo.

[R.229] I parametri di SLA con ID **CC_T_ABB**, **CC_TCG**, **REC_T_ES** e **BO_HD_TT** sono calcolati su un mese solare all'interno della seguente finestra temporale di erogazione:

- nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle 19.30,
- il sabato (non festivo) dalle ore dalle ore 07.30 alle 13.00,

Qualsiasi giorno di festa del Santo Patrono, ai fini dell'orario sopra indicato, non dovrà essere considerato come giorno festivo.

[R.230] I parametri di SLA con ID **CC_CBACK_1**, **CC_CBACK_2**, **CC_CBACK_3**, **CC_IVR_MOD**, **REC_DB**, **BO_ARC_TRIP** e **ACD_MOD** sono calcolati su all'interno della seguente finestra temporale di erogazione:

- nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 07.30 alle 19.30,
- il sabato (non festivo) dalle ore dalle ore 07.30 alle 13.00,

Qualsiasi giorno di festa del Santo Patrono, ai fini dell'orario sopra indicato, non dovrà essere considerato come giorno festivo.

11.1.2. SLA target

[R.231] Per ciascuno dei parametri di SLA sopra elencati, la tabella seguente indica i valori che l'Appaltatore dovrà garantire (SLA target):

ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	SLA target
CC_T_DISP_1	Tasso di disponibilità del servizio di <i>Contact Center</i>	≥ 99,9 %
CC_T_ATT	Tempo di attesa in coda	240 (duecentoquaranta) secondi
CC_T_ABB	Tasso di abbandono della coda	≤ 5 %
CC_TCG	Tempo medio di gestione del contatto per il servizio di <i>Contact Center</i>	420 (quattrocentoventi) secondi
CC_CBACK_1	Tempo di richiamata verso un utente che ha abbandonato la coda (primo tentativo)	Entro 2 (due) ore lavorative
CC_CBACK_2	Tempo di richiamata verso un utente che ha abbandonato la coda (secondo tentativo)	Entro 3 (tre) ore lavorative
CC_CBACK_3	Tempo di richiamata verso un utente che ha abbandonato la coda (terzo tentativo)	Entro 4 (quattro) ore lavorative
CC_IVR_MOD	Tempo di implementazione di una modifica sull'IVR	4 (quattro) ore lavorative
REC_DB	Tempo di aggiornamento del <i>database</i> su cui registrare gli eventi di <i>recall</i>	120 (centoventi) minuti
REC_T_ES	Tasso di esecuzione delle attività di <i>recall</i>	≥ 98%
REC_C_T_ES	Tempo di ritardo nella comunicazione del "Tasso di esecuzione delle attività di <i>recall</i> "	0 (zero) giorni solari
CC_T_DISP_2	Tasso di disponibilità del servizio di prenotazione prioritaria	≥ 99,9 %



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	SLA target
CC_PRI_REP	Tempo di consegna del "Report delle prenotazioni prioritarie"	0 (zero) giorni solari
BO_ARC_TRIP	Tempo di ripristino delle condizioni di operatività	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Disservizio bloccante</u> (indisponibilità dell'intero servizio per tutti gli Operatori): 1 ora solare nel 98% dei casi, entro 2 ore solari nel restante 2% • <u>Disservizio parziale</u> (indisponibilità del servizio limitatamente ad un sottoinsieme di operatori): 4 ore solari nel 98% dei casi, entro 8 ore solari nel restante 2% • <u>Indisponibilità di funzione</u> (impossibilità di eseguire una funzionalità prevista per l'erogazione di un servizio, senza pregiudicare l'erogazione complessiva del servizio stesso, es. impossibilità di modificare i dati anagrafici di un utente nel servizio di prenotazione): 12 ore solari nel 96% dei casi, entro 24 ore solari nel restante 4% • <u>Indisponibilità parziale di funzione</u> (impossibilità, limitatamente ad un sottoinsieme di Operatori, di eseguire una funzionalità prevista per l'erogazione di un servizio, senza pregiudicare l'erogazione complessiva del servizio stesso): 36 ore solari nel 96% dei casi, entro 72 ore solari nel restante 4%
BO_ARC_PPRE_1	Tempo di consegna del "Piano previsionale delle attività di Back Office"	0 (zero) giorni solari
BO_ARC_PPRE_2	Tempo di modifica del "Piano previsionale delle attività di Back Office"	0 (zero) giorni solari
BO_ARC_CONS	Tempo di consegna del "resoconto consuntivo delle attività di Back Office"	0 (zero) giorni solari
BO_HD_DISP	Tasso di disponibilità del servizio di Help Desk	≥ 99,9 %
BO_HD_TT	Tasso di evasione delle richieste avanzate tramite sistema di TT	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Richiesta a priorità alta</u> (associata a ticket inerente a problematiche relative ad un non corretto funzionamento del servizio): 1 ora nel 98% dei casi, entro 2 ore nel restante 2% • <u>Richiesta a priorità media</u> (associata a ticket inerente a problematiche relative alle richieste di supporto per attività ordinarie di Back Office): 1 ora nel 95% dei casi, entro 2 ore nel restante 5% • <u>Richiesta a priorità bassa</u> (associata a ticket inerente a



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	SLA target
		problematiche relative alle richieste di supporto informativo che non implica ulteriori attività): 1 ora nel 92% dei casi, entro 2 ore nel restante 8%
ACD_MOD	Tempo di modifica di una configurazione dell'ACD	8 (otto) ore lavorative
PIA_SIC	Tempo di consegna del "Piano della sicurezza"	7 (sette) giorni solari
FOR_CONS	Tempo di consegna del "Report consuntivo delle attività di formazione ReCUP"	0 (zero) giorni solari
RAPP_APP_NOM	Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell'Appaltatore	1 (un) giorno solare
RAPP_APP_SOST	Tempo di sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore	2 (due) giorni solari
PIA_MAN_PREV	Tempo di consegna del "Piano di manutenzione preventiva"	7 (sette) giorni solari
MAN_PREV	Ritardo nello svolgimento di un'attività di manutenzione preventiva	0 (zero) giorni solari
PIA_ATT	Tempo di consegna del "Piano delle attività"	7 (sette) giorni solari
T_AVV_SERV	Tempo di avvio dei servizi	90 (novanta) giorni solari o valore migliorativo offerto dal Concorrente
T_AVV_BI	Tempo di avvio dei servizi di Business Intelligence	30 (trenta) giorni solari o valore migliorativo offerto dal Concorrente
SAL	Tempo di consegna dello "Stato di avanzamento dei lavori"	0 (zero) giorni solari
PIAC_CONT_SERV	Tempo di consegna del "Piano di continuità dei servizi"	7 (sette) giorni solari
PIA_FOR	Tempo di consegna del "Piano della formazione"	7 (sette) giorni solari
PIA_COL	Tempo di consegna del "Piano di collaudo"	7 (sette) giorni solari
PIA_QUAL	Tempo di consegna del "Piano della qualità"	7 (sette) giorni solari
MOD_DOC	Tempo di modifica della documentazione	3 (tre) giorni solari
SLA_REP	Tempo di consegna del "Report di monitoraggio degli SLA"	0 (zero) giorni solari

11.2. Penali

[R.232] In caso di mancato rispetto dei SLA target di cui al requisito precedente l'Amministrazione, a tutela della qualità della fornitura e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, si riserva la facoltà di applicare le penali il cui importo è calcolato secondo le metriche specificate nella tabella seguente:

ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Penale
CC_T_DISP_I	Tasso di disponibilità del servizio di Contact Center	Per ciascuno scostamento di 0,1 punti percentuali (o frazione) in diminuzione rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) euro
CC_T_ATT	Tempo di attesa in coda	Con riferimento alle chiamate pervenute nel mese di riferimento, per ogni blocco di 5 secondi (o frazione) in diminuzione rispetto al valore definito dallo SLA target, 500 (cinquecento) euro
CC_T_ABB	Tasso di abbandono della coda	Con riferimento alle chiamate pervenute nel mese di riferimento, per ciascuno scostamento di 0,1 punti percentuali (o frazione) in aumento rispetto al valore definito dallo SLA target, 500 (cinquecento) euro



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Penale
CC_TCG	Tempo medio di gestione del contatto per il servizio di <i>Contact Center</i>	Per ciascuno scostamento di 10 (dieci) secondi (o frazione) in aumento rispetto al valore definito dallo <i>SLA target</i> , 500 (cinquecento) euro
CC_CBACK_1	Tempo di richiamata verso un utente che ha abbandonato la coda (primo tentativo)	Con riferimento a ciascuna chiamata nel mese di riferimento, per ciascuna ora lavorativa, o frazione di essa, di ritardo rispetto al valore definito dallo <i>SLA target</i> , 20 (venti) €. La penale si applica anche nel caso di mancata richiamata (nessun tentativo effettuato).
CC_CBACK_2	Tempo di richiamata verso un utente che ha abbandonato la coda (secondo tentativo)	Con riferimento a ciascuna chiamata nel mese di riferimento, 20 (venti) € per ciascuna ora lavorativa, o frazione di essa, di ritardo rispetto al valore definito dallo <i>SLA target</i> , 20 (venti) €
CC_CBACK_3	Tempo di richiamata verso un utente che ha abbandonato la coda (terzo tentativo)	Con riferimento a ciascuna chiamata nel mese di riferimento, per ciascuna ora lavorativa, o frazione di essa, di ritardo rispetto al valore definito dallo <i>SLA target</i> , 20 (venti) €
CC_IVR_MOD	Tempo di implementazione di una modifica sull'IVR	Con riferimento a ciascuna modifica nel mese di riferimento, per ciascuna ora lavorativa, o frazione di essa, di ritardo rispetto al valore definito dallo <i>SLA target</i> , 200 (duecento) €
REC_DB	Tempo di aggiornamento del <i>database</i> su cui registrare gli eventi di <i>recall</i>	Per ciascuna attività di <i>recall</i> svolta nel mese di riferimento, ogni 10 (dieci) minuti, o frazione, di ritardo rispetto al valore definito dallo <i>SLA target</i> , 5 (cinque) €
REC_T_ES	Tasso di esecuzione delle attività di <i>recall</i>	Per ciascuno scostamento di 0,1 punti percentuali (o frazione) in diminuzione rispetto al valore definito dallo <i>SLA target</i> , 200 (duecento) €
REC_C_T_ES	Tempo di ritardo nella comunicazione del "Tasso di esecuzione delle attività di <i>recall</i> "	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo <i>SLA target</i> , 100 (cento) €
CC_T_DISP_2	Tasso di disponibilità del servizio di prenotazione prioritaria	Per ciascuno scostamento di 0,1 punti percentuali (o frazione) in diminuzione rispetto al valore definito dallo <i>SLA target</i> , 1.000 (mille) euro
CC_PRI_REP	Tempo di consegna del "Report delle prenotazioni prioritarie"	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo <i>SLA target</i> , 100 (cento) €
BO_ARC_TRIP	Tempo di ripristino delle condizioni di operatività	Per ciascun disservizio, per ciascuno scostamento di 0,1 punti percentuali (o frazione) in diminuzione rispetto al valore definito dallo <i>SLA target</i> , 100 (cento) €
BO_ARC_PPRE_1	Tempo di consegna del "Piano previsionale delle attività di <i>Back Office</i> "	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo <i>SLA target</i> , 100 (cento) €
BO_ARC_PPRE_2	Tempo di modifica del "Piano previsionale delle attività di <i>Back Office</i> "	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo <i>SLA target</i> , 100 (cento) €
BO_ARC_CONS	Tempo di consegna del "Resoconto consuntivo delle attività di <i>Back Office</i> "	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo <i>SLA target</i> , 100 (cento) €
BO_HD_DISP	Tasso di disponibilità del servizio di <i>Help Desk</i>	Per ciascuno scostamento di 0,1 punti percentuali (o frazione) in diminuzione rispetto al valore definito dallo <i>SLA target</i> , 0,05 % dell'importo del canone mensile previsto i servizi di connessi al <i>Call Center</i>
BO_HD_TT	Tasso di evasione delle richieste avanzate tramite sistema di TT	Per ciascuno scostamento di 0,1 punti percentuali (o frazione) in aumento rispetto al valore definito



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Penale
		dallo SLA target, 0,05 % dell'importo del canone mensile previsto i servizi di connessi al Call Center
ACD_MOD	Tempo di modifica di una configurazione dell'ACD	Per ciascuna ora lavorativa, o frazione di essa, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 100 (cento) €
PIA_SIC	Tempo di consegna del "Piano della sicurezza"	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €
FOR_CONS	Tempo di consegna del "Report consuntivo delle attività di formazione ReCUP"	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 100 (cento) €
RAPP_APP_NOM	Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell'Appaltatore	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 500 (cinquecento) €
RAPP_APP_SOST	Tempo di sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 500 (cinquecento) €
PIA_MAN_PREV	Tempo di consegna del "Piano di manutenzione preventiva"	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €
MAN_PREV	Ritardo nello svolgimento di un'attività di manutenzione preventiva	Per ciascuna attività di manutenzione preventiva ivi prevista, per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto alla data prevista nel "Piano di Manutenzione Preventiva", 500 (cinquecento) €
PIA_ATT	Tempo di consegna del "Piano delle attività"	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €
T_AVV_SERV	Tempo di avvio dei servizi	Per ciascun giorno solare (o frazione) di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 0,10 % 50.000 (cinquantamila) €
T_AVV_BI	Tempo di avvio dei servizi di Business Intelligence	Per ciascun giorno solare (o frazione) di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 0,05 % dell'importo del canone mensile previsto i servizi di connessi al Call Center
SAL	Tempo di consegna dello "Stato di avanzamento dei lavori"	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €
PIAC_CONT_SERV	Tempo di consegna del "Piano di continuità dei servizi"	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €
PIA_FOR	Tempo di consegna del "Piano della formazione"	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €
PIA_COL	Tempo di consegna del "Piano di collaudo"	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €
PIA_QUAL	Tempo di consegna del "Piano della qualità"	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €
MOD_DOC	Tempo di modifica della documentazione	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €
SLA_REP	Tempo di consegna del "Report di monitoraggio degli SLA"	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 500 (cinquecento) €

Nel calcolo delle penali non vengono considerati eventuali inadempimenti per cause non imputabili all'Appaltatore.

11.2.1. Modalità di contestazione delle penali

[R.233] In caso di contestazione di un evento di mancato rispetto di uno o più SLA target, l'Appaltatore è consapevole che sarà applicata la procedura di seguito descritta:

- l'Amministrazione contesterà per iscritto all'Appaltatore gli eventuali inadempimenti contrattuali (superamento dei valori soglia) rilevati che daranno luogo all'applicazione delle penali indicate,
- a seguito della notifica di contestazione dell'inadempimento, l'Appaltatore dovrà comunicare per iscritto all'Amministrazione eventuali proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione della predetta notifica,
- qualora le predette deduzioni non pervengano all'Amministrazione nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Amministrazione, a giustificare l'inadempimento, saranno applicate all'Appaltatore le penali stabilite a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

[R.234] La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

[R.235] Le penali saranno trattenute dalle fatture in corso di liquidazione fino a concorrenza degli importi delle stesse, ovvero, se superiori, dal deposito cauzionale, senza ulteriore diffida, accertamento o procedimento giudiziale. L'Appaltatore sarà in questo caso tenuto a emettere idonea documentazione contabile (es. nota di credito).

[R.236] L'Amministrazione potrà applicare all'Appaltatore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) dell'importo/valore massimo complessivo del Contratto, fermo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

[R.237] Qualora la penale fosse detratta dalla cauzione, l'Appaltatore dovrà reintegrare il relativo importo entro il termine fissato dall'Amministrazione. È fatta salva la facoltà dell'Amministrazione di esperire ogni altra azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito o delle maggiori spese sostenute a causa dell'inadempienza contrattuale, con riserva di trattenere quanto dovuto sui pagamenti che risultassero ancora dovuti o incamerando il deposito cauzionale.

11.3. Reportistica

[R.238] L'Appaltatore dovrà consegnare alla Committente, con periodicità mensile, un report (i.e. "Report di monitoraggio degli SLA") contenente le seguenti informazioni di dettaglio in merito agli SLA definiti e sopra descritti. Il report dovrà contenere, per ciascun parametro di SLA, almeno le informazioni di dettaglio riportate nella tabella seguente:



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Contenuto del report mensile
CC_T_DISP_I	Tasso di disponibilità del servizio di <i>Contact Center</i>	<p>Con riferimento a tutte le chiamate pervenute nel mese di riferimento, il <i>report</i> dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data e ora inizio chiamata • data e ora fine chiamata • durata della chiamata • indicazione di chiamata non risposta • calcolo analitico del parametro “Tasso di disponibilità del servizio di <i>Contact Center</i>” • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i>
CC_T_ATT	Tempo di attesa in coda	<p>Con riferimento a tutte le chiamate ricevute nel mese di riferimento, il <i>report</i> dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data della chiamata • istante in cui il chiamante seleziona il numero del <i>Contact Center</i> • istante nel quale viene messo in contatto con l'Operatore • fascia di attesa della chiamata (1: da 0 a 60 secondi, 2: da 61 a 120 secondi, etc. o diversa classificazione suggerita dalla Committente) • calcolo analitico del parametro “Tempo di attesa in coda” • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i>
CC_T_ABB	Tasso di abbandono della coda	<p>Con riferimento a tutte le chiamate ricevute nel mese di riferimento, il <i>report</i> dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data della chiamata • istante in cui il chiamante entra in coda • istante in cui il chiamante abbandona la coda • calcolo analitico del parametro “Tasso di abbandono della coda” • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i>
CC_TCG	Tempo medio di gestione del contatto per il servizio di <i>Contact Center</i>	<p>Con riferimento a tutte le chiamate ricevute nel mese di riferimento, il <i>report</i> dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • istante nel quale il chiamante viene messo in contatto con l'operatore • istante nel quale termina la conversazione • data • calcolo analitico del parametro “Tempo medio di gestione del contatto per il servizio di <i>Contact Center</i>” • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i>



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Contenuto del report mensile
CC_CBACK_1	Tempo di richiamata verso un utente che ha abbandonato la coda (primo tentativo)	Con riferimento a tutte le chiamate ricevute nel mese di riferimento, il report dovrà contenere almeno: <ul style="list-style-type: none">• data e orario in cui il chiamante ha abbandonato la coda di attesa• data e orario del primo tentativo di richiamata da parte del <i>Contact Center</i>• calcolo analitico del parametro "Tempo di richiamata di un utente che ha abbandonato la coda (primo tentativo)"• calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i>
CC_CBACK_2	Tempo di richiamata verso un utente che ha abbandonato la coda (secondo tentativo)	Con riferimento a tutte le chiamate ricevute nel mese di riferimento, il report dovrà contenere almeno: <ul style="list-style-type: none">• data e orario in cui il chiamante ha abbandonato la coda di attesa• data e orario del secondo tentativo di richiamata da parte del <i>Contact Center</i>• calcolo analitico del parametro "Tempo di richiamata di un utente che ha abbandonato la coda (secondo tentativo)"• calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i>
CC_CBACK_3	Tempo di richiamata verso un utente che ha abbandonato la coda (terzo tentativo)	Con riferimento a tutte le chiamate ricevute nel mese di riferimento, il report dovrà contenere almeno: <ul style="list-style-type: none">• data e orario in cui il chiamante ha abbandonato la coda di attesa• data e orario del terzo tentativo di richiamata da parte del <i>Contact Center</i>• calcolo analitico del parametro "Tempo di richiamata di un utente che ha abbandonato la coda (terzo tentativo)"• calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i>
CC_IVR_MOD	Tempo di implementazione di una modifica sull'IVR	Con riferimento a tutte le richieste pervenute nel mese di riferimento, il report dovrà contenere almeno: <ul style="list-style-type: none">• descrizione della richiesta• data della richiesta di modifiche all'IVR avanzata dalla Committente• istante di avvenuta implementazione delle modifiche• calcolo analitico del parametro "Tempo di implementazione di una modifica sull'IVR"• calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i>



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Contenuto del report mensile
REC_DB	Tempo di aggiornamento del <i>database</i> su cui registrare gli eventi di <i>recall</i>	<p>Con riferimento a tutte le attività di <i>recall</i> effettuate nel mese di riferimento, il <i>report</i> dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data e orario di esecuzione dell'attività di <i>recall</i> • data e orario dell'avvenuto aggiornamento del <i>database</i> con riferimento all'attività eseguita • calcolo analitico del parametro "Tempo di aggiornamento del <i>database</i> su cui registrare gli eventi di <i>recall</i>" • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i>
REC_T_ES	Tasso di esecuzione delle attività di <i>recall</i>	<p>Con riferimento a tutte le attività di <i>recall</i> eseguite nel mese di riferimento, il <i>report</i> dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data e orario dell'attività di <i>recall</i> • data e orario di esecuzione dell'attività di <i>recall</i> • numero delle attività di <i>recall</i> correttamente eseguite • numero complessivo delle attività di <i>recall</i> necessarie • calcolo analitico del parametro "Tasso di esecuzione delle attività di <i>recall</i>" • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i>
REC_C_T_ES	Tempo di ritardo nella comunicazione del "Tasso di esecuzione delle attività di <i>recall</i> "	<p>Il <i>report</i> dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data prevista per l'invio della comunicazione del "Tasso di esecuzione delle attività di <i>recall</i>" relativo al mese appena trascorso • data effettiva dell'invio della comunicazione del "Tasso di esecuzione delle attività di <i>recall</i>" • calcolo analitico del parametro "Tempo di ritardo nella comunicazione del "Tasso di esecuzione delle attività di <i>recall</i>"" • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i>
CC_T_DISP_2	Tasso di disponibilità del servizio di prenotazione prioritaria	<p>Con riferimento a tutte le chiamate pervenute nel mese di riferimento, il <i>report</i> dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data e ora inizio chiamata • data e ora fine chiamata • durata della chiamata • indicazione di chiamata non risposta • calcolo analitico del parametro "Tasso di disponibilità del servizio prenotazione prioritaria" • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i>



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Contenuto del report mensile
CC_PRI_REP	Tempo di consegna del "Report delle prenotazioni prioritarie"	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data prevista per l'invio della comunicazione del "Report delle prenotazioni prioritarie" riferito al mese precedente • data effettiva dell'invio del "Report delle prenotazioni prioritarie" • calcolo analitico del parametro "Tempo di consegna del "Report delle prenotazioni prioritarie"" • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target
BO_ARC_TRIP	Tempo di ripristino delle condizioni di operatività	<p>Con riferimento a tutti i disservizi occorsi nel mese a causa di un'errata attività di gestione degli archivi di base, il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data del disservizio • tipologia del disservizio • istante di segnalazione del disservizio • istante di ripristino delle condizioni originali di funzionamento • calcolo analitico del parametro "Tempo di ripristino delle condizioni di operatività" • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target
BO_ARC_PPRE_1	Tempo di consegna del "Piano previsionale delle attività di Back Office"	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data prevista per la consegna del "Piano previsionale delle attività di Back Office" • data effettiva di consegna del "Piano previsionale delle attività di Back Office" • calcolo analitico del parametro "Tempo di consegna del "Piano previsionale delle attività di Back Office"" • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target
BO_ARC_PPRE_2	Tempo di modifica del "Piano previsionale delle attività di Back Office"	<p>Per ciascuna richiesta di modifica al "Piano previsionale delle attività di Back Office" avanzata nel mese di riferimento, il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data di richiesta di modifiche al "Piano previsionale delle attività di Back Office" avanzata dalla Committente • data di disponibilità alla Committente della nuova versione del Documento • calcolo analitico del parametro "Tempo di modifica del "piano previsionale delle attività di Back Office"" • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Contenuto del report mensile
BO_ARC_CONS	Tempo di consegna del "Resoconto consuntivo delle attività di Back Office"	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data prevista per la consegna del "Resoconto consuntivo delle attività di Back Office" • data effettiva di consegna del "Resoconto consuntivo delle attività di Back Office" • calcolo analitico del parametro "Tempo di consegna del "Resoconto consuntivo delle attività di Back Office" • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target
BO_HD_DISP	Tasso di disponibilità del servizio di Help Desk	<p>Con riferimento a tutte le chiamate ricevute dall'Help Desk nel mese di riferimento, il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data e orario della chiamata • numero delle chiamate non risposte • numero complessivo delle chiamate ricevute dall'Help Desk • calcolo analitico del parametro "Tasso di disponibilità del servizio di Help Desk" • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target
BO_HD_TT	Tasso di evasione delle richieste avanzate tramite sistema di TT	<p>Con riferimento a tutte le richieste di assistenza ricevute dall'Help Desk tramite il sistema di TT nel mese di riferimento, il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero richieste di assistenza pervenute all'Help Desk tramite la piattaforma di TT • tempo di risoluzione della richiesta • numero complessivo delle richieste di assistenza pervenute all'Help Desk tramite la piattaforma di TT • calcolo analitico del parametro "Tasso di evasione delle richieste avanzate tramite sistema di TT" • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target
ACD_MOD	Tempo di modifica di una configurazione dell'ACD	<p>Con riferimento a tutte le richieste pervenute nel mese di riferimento, il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • descrizione della richiesta • data della richiesta di modifiche di configurazione all'ACD avanzata dalla Committente • istante di avvenuta implementazione delle modifiche • calcolo analitico del parametro "Tempo di modifica di una configurazione dell'ACD"



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Contenuto del report mensile
		<ul style="list-style-type: none"> calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target
PIA_SIC	Tempo di consegna del "Piano della sicurezza"	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> tempo previsto per la consegna del "Piano della sicurezza" tempo effettivo di consegna del "Piano della sicurezza" calcolo analitico del parametro "Tempo di consegna del "Piano della sicurezza" calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target <p>Il parametro sarà presente esclusivamente nel primo report.</p>
FOR_CONS	Tempo di consegna del "Report consuntivo delle attività di formazione ReCUP"	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> tempo previsto per la consegna del "Report consuntivo delle attività di formazione ReCUP" tempo effettivo di consegna del "Report consuntivo delle attività di formazione ReCUP" calcolo analitico del parametro "Tempo di consegna del "Report consuntivo delle attività di formazione ReCUP" calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target <p>Tale parametro dovrà essere incluso esclusivamente nel report inerente al mese di competenza (i.e. cadenza semestrale).</p>
RAPP_APP_NOM	Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell'Appaltatore	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> data di indisponibilità del Rappresentante dell'Appaltatore data di comunicazione alla Committente del nominativo del sostituto calcolo analitico del parametro "Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell'Appaltatore" calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target
RAPP_APP_SOST	Tempo di sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> data di richiesta di sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore avanzata dalla Committente data di comunicazione alla Committente del nominativo del sostituto calcolo analitico del parametro "Tempo di sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore" calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Contenuto del report mensile
PIA_MAN_PREV	Tempo di consegna del "Piano di manutenzione preventiva"	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> tempo previsto per la consegna del "Piano di manutenzione preventiva" tempo effettivo di consegna del "Piano di manutenzione preventiva" calcolo analitico del parametro "Tempo di consegna del "Piano di manutenzione preventiva" Calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target <p>Il parametro sarà presente esclusivamente nel primo report.</p>
MAN_PREV	Ritardo nello svolgimento di un'attività di manutenzione preventiva	<p>Il report mensile dovrà contenere, per ciascun intervento di manutenzione preventiva previsto nel mese di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> data prevista per l'intervento durata prevista dell'intervento descrizione dell'intervento previsto data di effettiva esecuzione dell'intervento cause dell'eventuale ritardo di esecuzione dell'intervento calcolo del valore del parametro "Ritardo nello svolgimento di un'attività di manutenzione preventiva"
PIA_ATT	Tempo di consegna del "Piano delle attività"	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> tempo previsto per la consegna del "Piano delle attività" tempo effettivo di consegna del "Piano delle attività" calcolo analitico del parametro "Tempo di consegna del "Piano delle attività" calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target <p>Il parametro sarà presente esclusivamente nel primo report.</p>
T_AVV_SERV	Tempo di avvio dei servizi	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> tempo previsto per l'avvio dei servizi tempo effettivo di avvio dei servizi calcolo analitico del parametro "Tempo di avvio dei servizi" calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target <p>Il parametro sarà presente esclusivamente nel primo report.</p>
T_AVV_BI	Tempo di avvio dei servizi di Business Intelligence	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> tempo previsto per l'avvio dei servizi di Business Intelligence



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Contenuto del report mensile
		<ul style="list-style-type: none"> tempo effettivo di avvio dei servizi di <i>Business Intelligence</i> calcolo analitico del parametro "Tempo di avvio dei servizi di <i>Business Intelligence</i>" calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i> <p>Il parametro sarà presente esclusivamente nel primo report.</p>
SAL	Tempo di consegna dello "Stato di avanzamento dei lavori"	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> data prevista per la consegna dello "Stato di avanzamento dei lavori" tempo effettivo di consegna dello "Stato di avanzamento dei lavori" calcolo analitico del parametro "Tempo di consegna dello "Stato di avanzamento dei lavori" calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i>
PIAC_CONT_SERV	Tempo di consegna del "Piano di continuità dei servizi"	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> tempo previsto per la consegna del "Piano di continuità dei servizi" tempo effettivo di consegna del "Piano di continuità dei servizi" calcolo analitico del parametro "Tempo di consegna del "Piano di continuità dei servizi" calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i> <p>Il parametro sarà presente esclusivamente nel primo report.</p>
PIA_FOR	Tempo di consegna del "Piano della formazione"	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> tempo previsto per la consegna del "Piano della formazione" tempo effettivo di consegna del "Piano della formazione" calcolo analitico del parametro "Tempo di consegna del "Piano della formazione" calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i> <p>Il parametro sarà presente esclusivamente nel primo report.</p>
PIA_COL	Tempo di consegna del "Piano di collaudo"	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> tempo previsto per la consegna del "Piano di collaudo" tempo effettivo di consegna del "Piano di collaudo" calcolo analitico del parametro "Tempo di consegna del "Piano di collaudo" calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA <i>target</i>



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Contenuto del report mensile
		Il parametro sarà presente esclusivamente nel primo report.
PIA_QUAL	Tempo di consegna del "Piano della qualità"	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tempo previsto per la consegna del "Piano della qualità" • tempo effettivo di consegna del "Piano della qualità" • calcolo analitico del parametro "Tempo di consegna del "Piano Piano della qualità" • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target <p>Il parametro sarà presente esclusivamente nel primo report.</p>
MOD_DOC	Tempo di modifica della documentazione	<p>Il report dovrà contenere almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • documento oggetto di modifica • data di richiesta di modifica avanzata dalla Committente • tempo effettivo di consegna del Documento modificato dall'Appaltatore • calcolo analitico del parametro "Tempo di modifica della documentazione" • calcolo dello scostamento rispetto al valore di SLA target <p>Il parametro sarà presente esclusivamente nel primo report.</p>

[R.239] Tutti i parametri di SLA di cui alla presente sezione e tutti gli elementi che sono necessari ai fini del loro calcolo secondo le metriche suindicate dovranno essere accessibili alla Committente attraverso il datawarehouse di cui al § 6.3.3.

12. MODALITÀ DI FATTURAZIONE

[R.240] La fatturazione dovrà essere effettuata in modalità elettronica attraverso il Sistema di Interscambio (SDI) in base a quanto disposto dal D.M. n.55 del 3.4.2013- L.244 del 24.12.2007 art.1, commi dal 209 al 213. Non saranno ammesse a pagamento le fatture non conformi alle suddette modalità.

[R.241] L'Appaltatore è consapevole che il Codice Univoco Ufficio dell'Amministrazione, presupposto per la liquidabilità e per la regolarità dei versamenti contributivi e previdenziali, verrà comunicato in sede di Contratto.

[R.242] I termini di pagamento e gli effetti dell'inosservanza di tali termini sono disciplinati dal D.Lgs. n. 231/2002, così come modificato dal D.Lgs. n. 192/2012 con riferimento alle disposizioni dettate per la Pubblica Amministrazione.



- [R.243] In caso di ritardo dei pagamenti, in deroga all'art.5 del D.Lgs. n. 231/2002, le parti concordano che l'interesse dovuto sia commisurato al saggio legale vigente ex art. 1284 c.c..
- [R.244] La data di pagamento è quella di consegna al Tesoriere dell'Amministrazione dei relativi mandati di pagamento. Eventuali spese per il pagamento tramite bonifico sono a carico dell'Appaltatore.
- [R.245] L'Appaltatore assume gli obblighi di cui all'art.3 della Legge 13 agosto 2010, n.136 e ss.mm.ii. in materia di tracciabilità dei flussi finanziari.
- [R.246] A partire dal 01 gennaio 2015 è stato introdotto il meccanismo della scissione dei pagamenti o split payment (art. 1 c. 629 lettera b L. 23 dicembre 2014 n. 190). Tale meccanismo è applicabile nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e consiste in una deroga all'ordinario meccanismo di applicazione IVA, per cui l'IVA addebitata dall'Appaltatore nelle fatture dovrà essere versata dall'amministrazione acquirente direttamente all'Erario, anziché allo stesso Appaltatore, scindendo quindi il pagamento del corrispettivo dal pagamento della relativa imposta.

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- [R.247] L'Appaltatore sarà designato quale Responsabile/Sub Responsabile del Trattamento da parte dell'Amministrazione ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679.
- [R.248] A sua volta l'Appaltatore dovrà designare il personale chiamato ad erogare i servizi del presente Capitolato Tecnico come "autorizzato al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003, come emendato ai sensi del regolamento generale europeo sulla protezione dei dati 2016/679 e del D.lgs. 101/2018".
- [R.249] L'Appaltatore dovrà assicurare che le operazioni di raccolta dei dati si svolgano nel rispetto delle specifiche e delle istruzioni impartite dal Titolare e sarà tenuto a:
- adottare misure tecniche, informatiche, procedurali, fisiche ed organizzative idonee ad assicurare e dimostrare la conformità al Regolamento UE/2016/679 delle attività di trattamento svolte;
 - garantire l'osservanza dei criteri di protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita;
 - garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza delle informazioni oggetto di trattamento, così da prevenire o minimizzare i rischi di distruzione, perdita, modifica e divulgazione non autorizzata o di accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trattati;
 - fornire idonea informativa (ex artt. 13 e 14 del Regolamento UE/2016/679) agli interessati;
 - evitare di raccogliere presso gli interessati dati diversi da quelli indicati dal Titolare;
 - assicurare la massima cura e diligenza nella raccolta delle informazioni e nella loro custodia, attenendosi alle istruzioni impartite dal Titolare e alle regole di corretta gestione del dato personale.



- [R.250] L'Appaltatore s'impegna, al termine del rapporto contrattuale, a cancellare ogni dato personale di cui sia venuto a conoscenza, se non diversamente disposto da leggi o regolamenti. La cancellazione dovrà avvenire nel pieno rispetto della normativa europea applicabile.
- [R.251] In conformità a quanto previsto dal Regolamento UE/2016/679, l'Appaltatore dovrà garantire che i dati personali oggetto di trattamento verranno gestiti nell'ambito dell'UE e che non sarà effettuato alcun trasferimento degli stessi verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'UE o dello Spazio Economico Europeo.
- [R.252] Nel caso in cui si renda necessario un trasferimento di Dati Personali al di fuori dell'Unione europea per l'erogazione di servizi connessi al contratto – da intendersi anche come accesso ai dati da un paese terzo – l'Appaltatore, previa specifica autorizzazione della Amministrazione, potrà procedere al trasferimento dei dati da o verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'Unione europea che sia coperta da una decisione di adeguatezza resa dalla Commissione europea ai sensi dell'art. 45 del Regolamento o da altre garanzie adeguate di cui agli artt. 46 e ss. del Regolamento stesso (es. utilizzo delle clausole contrattuali tipo adottate dalla Commissione europea ai sensi dell'art. 46, par. 2, lett. c) del Regolamento, utilizzo delle norme vincolanti d'impresa *Binding Corporate Rules* - BCR), fatta salva la necessità valutata preventivamente tra le parti di adottare eventuali misure supplementari per garantire l'efficacia di tali garanzie.
- [R.253] L'Appaltatore dovrà, inoltre, garantire che le eventuali piattaforme/server su cui transitino i suddetti dati abbiano sede nell'UE - fatte salve eventuali motivate ragioni di natura normativa o tecnica, che devono essere preventivamente approvate dalla Amministrazione - e che qualunque replica dei dati non sia trasmessa al di fuori della UE o dello Spazio Economico Europeo.
- [R.254] Nel caso di servizi di assistenza/manutenzione da remoto il cui espletamento implichi comunque il trasferimento al di fuori dell'UE di tracciati di dati connessi al servizio stesso, gli eventuali dati personali contenuti nel tracciato dovranno essere opportunamente anonimizzati a cura dell'Appaltatore.

Qualora dovessero risultare trasferimenti di dati extra-UE in assenza delle adeguate misure e garanzie di cui sopra, l'Amministrazione diffiderà il Responsabile del trattamento, ai sensi dell'articolo 1454 c.c., all'immediata interruzione del trasferimento di dati non autorizzato. In caso di mancato adeguamento alla diffida, l'Amministrazione ne darà comunicazione al Garante della *Privacy* e potrà, in ragione della gravità della condotta dell'Appaltatore e fatta salva la possibilità di fissare un ulteriore termine per l'adempimento, risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

14. ULTERIORI OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

- [R.255] È fatto divieto all'Appaltatore di sospendere o ritardare l'erogazione dei servizi con sua decisione, unilaterale, in nessun caso, nemmeno quando siano in atto controversie con l'Amministrazione o si registrino ritardi nei pagamenti dovuti al medesimo. La sospensione o il ritardo nell'erogazione dei servizi per decisione unilaterale



dell'Appaltatore costituisce inadempienza contrattuale grave e tale da motivare la risoluzione del Contratto per colpa dell'Appaltatore, qualora lo stesso, dopo la diffida a riprendere l'erogazione entro il termine intimato a mezzo PEC, non abbia ottemperato. In tale ipotesi restano a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.

[R.256] L'Appaltatore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dall'Amministrazione con riferimento all'avvio dell'esecuzione del Contratto. Qualora l'Appaltatore non adempia, è espressamente prevista la facoltà di procedere alla risoluzione contrattuale.

[R.257] Con la stipula del Contratto e per tutta la durata del medesimo, l'Appaltatore si assume ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili all'Appaltatore stesso, anche se eseguite da parte di terzi.

Copia



**REGIONE
LAZIO**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL
D.LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER
RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

DISCIPLINARE DI GARA

**INDICE**

1. PREMESSE.....	1
2. PIATTAFORMA TELEMATICA	1
2.1. La Piattaforma Telematica di Negoziazione.....	1
2.2. Dotazioni Tecniche.....	2
2.3. Identificazione.....	3
3. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI	4
3.1. Documenti di gara.....	4
3.2. Chiarimenti	5
3.3. Comunicazioni.....	5
4. OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTO	5
4.1. Durata	6
4.2. Revisione prezzi	6
4.3. Modifica dell'Appalto in fase di esecuzione e Opzioni di proroga del contratto.....	7
5. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE.....	7
6. REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE.....	8
7. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA.....	10
7.1. Requisiti di idoneità professionale	10
7.2. Requisiti di capacità tecnica e professionale.....	10
7.3. Indicazioni sui requisiti speciali nei raggruppamenti temporanei, Consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE.....	11
7.4. Indicazioni sui requisiti speciali nei consorzi di cooperative, consorzi di imprese artigiane, consorzi stabili ..	11
8. AVVALIMENTO	12
9. SUBAPPALTO.....	13
10. GARANZIA PROVVISORIA.....	13
11. SOPRALLUOGO	15
12. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC	15
13. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA.....	16
14. SOCCORSO ISTRUTTORIO	18
15. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	19
15.1. Domanda di partecipazione ed eventuale procura.....	20
15.2. Dichiarazione da rendere a cura degli Operatori Economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'articolo 372 del Decreto Legislativo 12 Gennaio 2019, n.14.....	23
15.3. Documentazione in caso di avvalimento.....	23
15.4. Documentazione ulteriore per i soggetti associati	23
16. OFFERTA TECNICA	25
17. OFFERTA ECONOMICA	26
18. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	28
18.1. Criteri di valutazione dell'offerta tecnica ed economica.....	28
18.2. Metodo di attribuzione del coefficiente nel calcolo del punteggio dell'offerta tecnica	34
18.3. Metodo di attribuzione del coefficiente nel calcolo del punteggio dell'offerta economica.....	37
18.4. Metodo di calcolo dei punteggi	37
19. COMMISSIONE GIUDICATRICE.....	37



20. SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA	38
21. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.....	38
22. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE	39
23. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE	40
24. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO.....	40
25. CLAUSOLA SOCIALE.....	42
26. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	43
27. CODICE DI COMPORTAMENTO	44
28. ACCESSO AGLI ATTI	44
29. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	44
30. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	44

Copia



I. PREMESSE

Con Determinazione n. G [REDACTED] del [REDACTED] / [REDACTED] /2024, questa Amministrazione ha deciso di affidare il servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio.

La presente procedura aperta è interamente svolta tramite il “Sistema Acquisti Telematici della Regione Lazio - S.TEL.LA” (d’ora in poi anche “Sistema”) accessibile all’indirizzo <https://stella.regione.lazio.it/portale/>. Tramite il sito si accede alla procedura nonché alla documentazione di gara.

L'affidamento avviene mediante procedura aperta con applicazione del criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo.

La durata del procedimento è prevista pari a 9 mesi (270 giorni) dalla pubblicazione del bando. Il luogo di svolgimento del servizio è il territorio della Regione Lazio codice NUTS ITI4.

Il Responsabile Unico di Procedimento per la fase di affidamento è l’Ing. Alessio Primavera, dirigente dell’Area Pianificazione e Gare per Enti del SSR e Acquisti ICT della Direzione regionale “Programmazione Economica, Centrale Acquisti, Fondi Europei, PNRR”, e-mail: aprimavera@regione.lazio.it.

Alla LazioCrea S.p.A., società *in house* della Regione Lazio, incaricata della gestione del Sistema Informatico Regionale Sanitario, sarà affidato il governo del contratto, ed a seguito dell’aggiudicazione, provvederà a stipulare il contratto con l’Aggiudicatario, secondo le indicazioni contenute nell’Allegato 7 – Schema di Contratto al presente Disciplinare di gara.

A seguito della stipula del Contratto, LazioCrea S.p.A. provvederà alla nomina del proprio Responsabile del Procedimento della fase di esecuzione e del Direttore dell’Esecuzione.

2. PIATTAFORMA TELEMATICA

2.1. La Piattaforma Telematica di Negoziazione

L’utilizzo della Piattaforma comporta l’accettazione tacita ed incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nei documenti di gara, nel predetto documento nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite le comunicazioni sulla Piattaforma.

L’utilizzo della Piattaforma avviene nel rispetto dei principi di auto responsabilità e di diligenza professionale, secondo quanto previsto dall’articolo 1176, comma 2, del Codice Civile.

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

- difetti di funzionamento delle apparecchiature e dei sistemi di collegamento e programmi impiegati dal singolo operatore economico per il collegamento alla Piattaforma;
- utilizzo della Piattaforma da parte dell’operatore economico in maniera non conforme al Disciplinare e a quanto



previsto nei Manuali Operativi disponibili sulla piattaforma medesima.

In caso di mancato funzionamento della Piattaforma o di malfunzionamento della stessa, non dovuti alle predette circostanze, che impediscono la corretta presentazione delle offerte, al fine di assicurare la massima partecipazione, la Stazione Appaltante può disporre la sospensione del termine di presentazione delle offerte per un periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento della Piattaforma e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso, dandone tempestiva comunicazione sul proprio sito <https://centraleacquisti.regione.lazio.it>

La Stazione Appaltante si riserva di agire in tal modo anche quando, esclusa la negligenza dell'Operatore Economico, non sia possibile accertare la causa del mancato funzionamento o del malfunzionamento.

La Piattaforma garantisce l'integrità dei dati, la riservatezza delle offerte e delle domande di partecipazione.

La Piattaforma è realizzata con modalità e soluzioni tecniche che impediscono di operare variazioni sui documenti definitivi, sulle registrazioni di sistema e sulle altre rappresentazioni informatiche e telematiche degli atti e delle operazioni compiute nell'ambito delle procedure, sulla base della tecnologia esistente e disponibile.

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

Il sistema operativo della Piattaforma è sincronizzato sulla scala di tempo nazionale di cui al decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 30 novembre 1993, n. 591, tramite protocollo NTP o standard superiore. L'acquisto, l'installazione e la configurazione dell'hardware, del software, dei certificati digitali di firma, dell'indirizzo di PEC o comunque di un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato, nonché dei collegamenti per l'accesso alla rete Internet, restano a esclusivo carico dell'operatore economico.

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

2.2. Dotazioni Tecniche

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, ogni operatore economico deve dotarsi, a propria cura, spesa e responsabilità, della strumentazione tecnica ed informatica conforme a quella indicata nel presente disciplinare e nei Manuali presenti sul Sito, che disciplinano il funzionamento e l'utilizzo della Piattaforma.

In ogni caso, è indispensabile disporre di:

- a) almeno di un personal computer conforme agli standard aggiornati di mercato, con connessione internet e dotato di un comune browser idoneo ad operare in modo corretto sulla Piattaforma;
- b) un sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) di cui all'articolo 64 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;

oppure

CIE (Carta di Identità Elettronica) di cui all'articolo 66 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;



oppure

TS-CNS (Tessera Sanitaria - Carta Nazionale dei Servizi) di cui all'articolo 66 del medesimo decreto legislativo;

oppure

altri mezzi di identificazione elettronica per il riconoscimento reciproco transfrontaliero ai sensi del Regolamento eIDAS;

Per gli operatori economici eventualmente impossibilitati ad utilizzare i suddetti strumenti è necessario acquisire le credenziali di accesso al sistema regionale previa registrazione al sistema di Identity ed Access Management (IAM) seguendo le istruzioni descritte all'indirizzo <https://centraleacquisti.regione.lazio.it/nuove-modalità-di-accesso-alla-piattaforma-stella>;

- c) avere un domicilio digitale (PEC) presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6 ter del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o, per l'Operatore economico transfrontaliero, un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS;
- d) un certificato di firma digitale, da parte del legale rappresentante dell'Operatore economico (o da persona munita di idonei poteri di firma), in corso di validità e rilasciato da:
- un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (previsto dall'articolo 29 del decreto legislativo n. 82/05);
 - un certificatore operante in base a una licenza o autorizzazione rilasciata da uno Stato membro dell'Unione europea e in possesso dei requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14;
 - un certificatore stabilito in uno Stato non facente parte dell'Unione europea quando ricorre una delle seguenti condizioni:
 - a) il certificatore possiede i requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14 ed è qualificato in uno stato membro;
 - b) il certificato qualificato è garantito da un certificatore stabilito nell'Unione Europea, in possesso dei requisiti di cui al regolamento n. 910/14;
 - c) il certificato qualificato, o il certificatore, è riconosciuto in forza di un accordo bilaterale o multilaterale tra l'Unione Europea e paesi terzi o organizzazioni internazionali.

2.3. Identificazione

Per poter presentare offerta è necessario essere registrati alla Piattaforma.

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

La registrazione al Sistema deve essere richiesta unicamente dal Legale rappresentante e/o procuratore generale o speciale e/o dal soggetto dotato dei necessari poteri per richiedere la registrazione e impegnare l'Operatore Economico



medesimo.

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

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

Eventuali richieste di assistenza di tipo informatico riguardanti l'identificazione e l'accesso alla Piattaforma devono essere effettuate contattando la casella di posta elettronica supporto.stella@regione.lazio.it ovvero contattare l'Help Desk al numero 06/997744. Il servizio di call center di tipo tecnico è attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.

3. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

3.1. Documenti di gara

La documentazione di gara comprende:

- Disciplinare di gara con gli allegati:
 - Allegato 1 - Schema dichiarazioni amministrative e domanda di partecipazione,
 - Allegato 2 – Dichiarazione sostitutiva iscrizione CCIAA,
 - Allegato 3 – Dichiarazione sostitutiva certificazione art. 85 del D. Lgs. n. 159/2011,
 - Allegato 4 – Dichiarazione sostitutiva certificazione art. 89 del D. Lgs. n. 159/2011,
 - Allegato 5 – Schema attestazione pagamento imposta di bollo,
 - Allegato 6 – Schema di Offerta Economica,
 - Allegato 7 - Schema di Contratto,
 - Allegato 8 – Schema di Offerta Tecnica,
 - Allegato 9 - Documento di Gara Unico Europeo,
 - Allegato 10 – Elenco del personale attualmente impiegato,
 - Allegato 11 – Modello Giustificativo dell'Offerta Economica
- Capitolato Tecnico;
- Relazione tecnico-illustrativa.

La documentazione di gara è accessibile gratuitamente, sul sito istituzionale della stazione appaltante, nella sezione "Amministrazione trasparente", al seguente link: <https://www.regione.lazio.it/amministrazione-trasparente/atti-procedure->



[affidamento](#) e sulla Piattaforma <https://centraleacquisti.regione.lazio.it/> Sezione Bandi e Avvisi.

3.2. Chiarimenti

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare entro i termini riportati in Piattaforma, in via telematica, attraverso la sezione della Piattaforma riservata alle richieste di chiarimenti, previa registrazione alla Piattaforma stessa.

Le richieste di chiarimenti e le relative risposte sono formulate esclusivamente in lingua italiana.

Le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile sono fornite in formato elettronico almeno 6 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione delle richieste in forma anonima e delle relative risposte nella parte inferiore della sezione “Chiarimenti” del Sistema S.TEL.LA.

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

3.3. Comunicazioni

Tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni tra Stazione Appaltante e Operatori Economici sono eseguiti in conformità con quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 82/2005, tramite le piattaforme di approvvigionamento digitale e, per quanto non previsto dalle stesse, mediante utilizzo del domicilio digitale estratto da uno degli indici di cui agli articoli 6-bis, 6-ter, 6-quater, del decreto legislativo n. 82/2005 o, per gli Operatori Economici transfrontalieri, attraverso un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS.

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

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

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

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

4. OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTO

La presente procedura ha ad oggetto l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio.

Tutte le attività dell'Appalto, specificate dettagliatamente nel Capitolato Tecnico, dovranno essere eseguite secondo le modalità, condizioni e termini stabiliti nello stesso Capitolato Tecnico, nel Bando di Gara, nel Disciplinare e nello Schema di Contratto.



N.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo a base d'asta (€, IVA esclusa)
I	Servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio	79511000-9	P	€ 74.116.140,00
A) Importo base d'asta				€ 74.116.140,00
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso				€ 0,00
A) + B) Totale Importo a base d'asta				€ 74.116.140,00

I Contratti collettivi applicati sono: il CCNL Cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo e il CCNL Servizi integrati / Multiservizi o altro CCNL equivalente.

L'Operatore Economico che adotta un CCNL diverso da quello indicato al paragrafo di cui sopra inserisce la dichiarazione di equivalenze delle tutele e l'eventuale documentazione probatoria sulla equivalenza del proprio CCNL nella sezione della piattaforma relativa all'offerta tecnica.

Ai sensi dell'art. 41, comma 14 del Codice l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la Stazione Appaltante ha stimato pari ad € 64.500.000,00, calcolati sulla base di quanto dettagliato nell'Allegato 10 – Elenco del personale attualmente impiegato.

L'importo degli oneri per la sicurezza derivanti da rischi di interferenze è stimato pari a € 0,00 in quanto non ricorrono le condizioni di cui all'art. 26 comma 1 del D.Lgs. 81/2008 poiché l'esecuzione dell'appalto avverrà prevalentemente all'interno di locali nella disponibilità giuridica dell'appaltatore, al quale si rimanda in relazione agli adempimenti in merito all'attuazione delle misure di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

L'importo complessivo è al netto di IVA.

4.1. Durata

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di **36 (trentasei) mesi**, decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del **Contratto**.

4.2. Revisione prezzi

Qualora nel corso di esecuzione del contratto si verifichi una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alla prestazione principale.

Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizzano i prezzi standard rilevati dall'ANAC, degli elenchi dei prezzi rilevati dall'ISTAT, oppure, qualora i dati suindicati non siano disponibili, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI).



4.3. Modifica dell'Appalto in fase di esecuzione e Opzioni di proroga del contratto

L'Amministrazione si riserva la facoltà di prorogare l'appalto, ai sensi dell'art. 120 comma 10 D. Lgs. n. 36/2023 per una durata massima pari a **12 mesi**, ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto. L'importo stimato di tale opzione è pari a **€ 24.705.380,00**, al netto di IVA. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto.

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione potrà altresì essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'art. 120 comma 11 D. Lgs. n. 36/2023, per una durata massima pari a **6 mesi** ed un importo pari a **€ 12.352.690,00**, al netto di IVA. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

Il valore globale stimato dell'Appalto è pari a **€ 111.174.210,00** (IVA esclusa):

Totale Importo Base d'asta (36 mesi)	€ 74.116.140,00
Importo per proroga contrattuale (12 mesi) ex art. 120 co 10	€ 24.705.380,00
Importo per l'opzione di proroga (6 mesi) ex art. 120 co. 11	€ 12.352.690,00
Valore globale stimato dell'Appalto	€ 111.174.210,00

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

Gli Operatori Economici possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata.

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

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

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

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

- partecipazione in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di Operatori Economici aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, aggregazione di retisti,
- partecipazione sia in raggruppamento o Consorzio ordinario di concorrenti sia in forma individuale,
- partecipazione sia in aggregazione di retisti sia in forma individuale. Tale esclusione non si applica alle retiste non partecipanti all'aggregazione, le quali possono presentare offerta, per la medesima gara, in forma singola o



associata,

- partecipazione di un Consorzio che ha designato un consorziato esecutore il quale, a sua volta, partecipa in una qualsiasi altra forma.

Nel caso venga accertato quanto sopra, si provvede ad informare gli Operatori Economici coinvolti i quali possono, entro 5 giorni lavorativi, dimostrare che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali.

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

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

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

Ad un raggruppamento temporaneo può partecipare anche da un consorzio di cui all'articolo 65, comma 1, lettera b), c), d).

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

6. REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE



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

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

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

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

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

Self cleaning

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

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

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

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

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

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

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

Nel caso in cui un raggruppamento/Consorzio abbia estromesso o sostituito un partecipante/esecutore interessato da



una clausola di esclusione di cui agli articoli 94 e 95 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione.

Altre cause di esclusione

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

7. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA

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

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

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

7.1. Requisiti di idoneità professionale

Costituiscono requisiti di idoneità:

- Iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane per attività inerenti i servizi oggetto della presente procedura di gara.
- Per l'operatore economico di altro Stato membro, non residente in Italia: iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali degli altri Stati membri di cui all'allegato II.II del Codice.

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

7.2. Requisiti di capacità tecnica e professionale

Aver regolarmente eseguito, nei tre anni solari precedenti la data di pubblicazione del bando, almeno n. 2 servizi analoghi riferiti a servizi di Call Center in favore di Enti Pubblici o Privati, per un importo complessivamente pari a € 10.000.000,00 (IVA esclusa).

La comprova del requisito è fornita mediante:

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



- attestazioni rilasciate dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione,
- contratti stipulati con privati, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse.

7.3. Indicazioni sui requisiti speciali nei raggruppamenti temporanei, Consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE

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

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

Requisiti di idoneità professionale

Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese Artigiane di cui di cui al punto 6.1 deve essere posseduto:

- da ciascun componente del raggruppamento/consorzio/GEIE anche da costituire, nonché dal GEIE medesimo;
- da ciascun componente dell'aggregazione di rete nonché dall'organo comune nel caso in cui questa abbia soggettività giuridica.

Requisiti di capacità tecnico-professionale

Il requisito dei servizi analoghi di cui al precedente punto 6.2 richiesto in relazione alla prestazione oggetto del presente appalto deve essere posseduto dal raggruppamento temporaneo nel suo complesso.

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

7.4. Indicazioni sui requisiti speciali nei consorzi di cooperative, consorzi di imprese artigiane, consorzi stabili

Requisiti di idoneità professionale

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

Requisiti di capacità tecnico-professionale

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

- i Consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lett. d) del Codice dimostrano i requisiti cumulando anche quelli posseduti delle consorziate.

Nel caso in cui un consorzio abbia estromesso o sostituito una consorziata poiché priva di un requisito di ordine speciale



di cui all'articolo 100 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione.

8. AVVALIMENTO

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

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

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

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

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

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

L'ausiliario deve:

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

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

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

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

Non è sanabile - e quindi è causa di esclusione dalla gara - la mancata indicazione delle risorse messe a disposizione



dall'ausiliario in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

Qualora per l'ausiliario sussistano motivi di esclusione o laddove esso non soddisfi i requisiti di ordine speciale, il concorrente sostituisce l'ausiliario entro 10 giorni decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.

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

9. SUBAPPALTO

Il concorrente indica le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo.

In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni nonché la prevalente esecuzione del contratto in quanto ad alta intensità di manodopera, ai sensi dell'art. 119 comma 1 del D.Lgs. 36/2023.

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

10. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari al 2% del valore complessivo dell'appalto e precisamente di importo pari ad € 1.482.322,80. Si applicano le riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice.

La garanzia provvisoria è costituita, a scelta del concorrente sotto forma di cauzione o di fideiussione: la cauzione è costituita mediante accredito, con bonifico o con altri strumenti e canali di pagamento elettronici, presso il conto la Unicredit filiale Roma 151 (Tesoreria) IBAN IT03M0200805255000400000292 o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno a favore dell'amministrazione aggiudicatrice, esclusivamente con bonifico o con altri strumenti e canali di pagamento elettronici previsti dall'ordinamento vigente, specificandola causale del versamento.

La fideiussione può essere rilasciata:

- da imprese bancarie o assicurative che rispondono ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività;
- da un intermediario finanziario iscritto nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolge in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, che è sottoposto a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto



dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e che abbia i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

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

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

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

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

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

La fideiussione deve:

- a) contenere espressa menzione dell'oggetto del contratto di Appalto e del soggetto garantito (stazione appaltante);
- b) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/costituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2 lettere b), c) e d) del Codice, al solo consorzio;
- c) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 16 settembre 2022 n. 193;
- d) avere validità per almeno 270 giorni dalla data di presentazione dell'offerta;
- e) prevedere espressamente:
 1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'articolo 1944 del Codice civile;
 2. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'articolo 1957, secondo comma, del Codice civile;
 3. l'operatività della stessa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.
- f) essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'articolo 106, comma 5 del Codice, su richiesta della stazione appaltante per ulteriori 90 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

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

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



- a) del 30% per gli operatori economici ai quali sia rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000.
- per i soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettere e), f), g), h) del Codice solo se tutti soggetti che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della certificazione;
 - per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c), d) del Codice, se il Consorzio ha dichiarato in fase di offerta che intende eseguire con risorse proprie, solo se il Consorzio possiede la predetta certificazione; se il Consorzio ha indicato in fase di offerta che intende assegnare parte delle prestazioni a una o più consorziate individuate nell'offerta, solo se sia il Consorzio sia la consorziata designata posseggono la predetta certificazione, o in alternativa se il solo Consorzio possiede la predetta certificazione e l'ambito di certificazione del suo sistema gestionale include la verifica che l'erogazione della prestazione da parte della consorziata rispetti gli standard fissati dalla certificazione.
- b) riduzione del 50 % in caso di partecipazione di micro, piccole e medie imprese e di raggruppamenti di operatori economici o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da micro, piccole e medie imprese. Tale riduzione non è cumulabile con quella indicata alla lett. a);
- c) riduzione del 10 % cumulabile con la riduzione di cui ai punti a e b, quando l'Operatore economico presenti una fideiussione, emessa e firmata digitalmente, che sia gestita mediante ricorso a piattaforme operanti con tecnologie basate su registri distribuiti ai sensi del comma 3 dell'art. 106, D. Lgs. n. 36/2023;
- d) riduzione fino ad un importo massimo del 20%, cumulabile con le riduzioni di cui ai punti a e b, quando l'operatore economico possieda uno o più delle certificazioni o marchi individuati, tra quelli previsti dall'allegato II.13, nei documenti di gara che fissano anche l'importo della riduzione, entro il limite massimo predetto.

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

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

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

I 1. SOPRALLUOGO

Non è previsto il sopralluogo.

I 2. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC



I concorrenti effettuano, a pena di esclusione, il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per un importo pari a € 880,00 secondo le modalità di cui alla delibera ANAC n. 621 del 20 dicembre 2022 consultabile al seguente link <https://www.anticorruzione.it/-/gestione-contributi-gara>.

La Stazione Appaltante accerta il pagamento del contributo mediante consultazione del Fascicolo virtuale dell'Operatore Economico ai fini dell'ammissione alla gara.

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

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

L'offerta e la documentazione relativa alla procedura devono essere presentate esclusivamente attraverso la Piattaforma S.TEL.LA secondo le modalità esplicitate nelle guide per l'utilizzo della piattaforma, accessibili dal sito <https://centraleacquisti.regione.lazio.it/help/manuali-operativi/manuali-per-le-imprese/>

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

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

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

L'offerta deve pervenire **entro e non oltre il termine perentorio riportato a sistema**, a pena di irricevibilità.

La Piattaforma non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione dell'offerta.

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

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

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

Ogni operatore economico per la presentazione dell'offerta ha a disposizione una capacità pari alla dimensione massima di 100 mega per singolo file.



Regole per la presentazione dell'offerta

Fermo restando le indicazioni tecniche riportate all'paragrafo 2 e all'interno dell'Allegato I, di seguito sono indicate le modalità di caricamento dell'offerta nella Piattaforma.

L'“Offerta” è composta da:

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

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

Non sono ammesse offerte incomplete o condizionate. Saranno escluse altresì tutte le offerte redatte o inviate in modo difforme da quello prescritto nel presente Disciplinare di gara. Non sono accettate offerte alternative.

Si precisa inoltre che:

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

Al momento della ricezione delle offerte, ciascun concorrente riceve notifica del corretto recepimento della documentazione inviata.

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

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

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, deve essere corredata da traduzione in lingua italiana resa ai sensi del D.P.R. n.445 del 2000, sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante della ditta o da persona con comprovati poteri di firma la cui procura sia stata allegata al Sistema.

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

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

L'offerta vincola il concorrente per 270 giorni dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta.



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

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

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

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

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

14. SOCCORSO ISTRUTTORIO

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

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

A titolo esemplificativo, si chiarisce che:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio ed è causa di esclusione dalla procedura di gara;
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità del DGUE e della domanda, ivi compreso il difetto di sottoscrizione, sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata produzione del contratto di avalimento, della garanzia provvisoria, del mandato collettivo speciale o dell'impegno a conferire mandato collettivo può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati documenti sono preesistenti e comprovabili con data certa anteriore al termine di presentazione



dell'offerta;

- il difetto di sottoscrizione della domanda di partecipazione, delle dichiarazioni richieste e dell'offerta è sanabile;
- non è sanabile mediante soccorso istruttorio l'omessa indicazione, delle modalità con le quali l'operatore intende assicurare, in caso di aggiudicazione del contratto, il rispetto delle condizioni di partecipazione e di esecuzione di cui all'articolo 9 del presente bando.

Ai fini del soccorso istruttorio la stazione appaltante assegna al concorrente un congruo termine - non inferiore a cinque e non superiore a dieci giorni - perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicando il contenuto e i soggetti che le devono rendere nonché la sezione della Piattaforma dove deve essere inserita la documentazione richiesta.

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

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

La Stazione Appaltante può sempre chiedere chiarimenti sui contenuti dell'offerta tecnica e dell'offerta economica e su ogni loro allegato. L'Operatore Economico è tenuto a fornire risposta nel termine assegnato dalla stazione appaltante che non può essere inferiore a cinque giorni e superiore a dieci giorni.

I chiarimenti resi dall'Operatore Economico non possono modificare il contenuto dell'offerta.

15. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'operatore economico inserisce sulla Piattaforma STELLA, nella sezione denominata "Busta documentazione", la seguente documentazione firmata digitalmente:

- 1) domanda di partecipazione
- 2) DGUE
- 3) eventuale procura;
- 4) garanzia provvisoria;
- 5) documentazione in caso di avalimento di cui al punto 14.3;
- 6) documentazione per i soggetti associati di cui al punto 14.4;
- 7) modelli per verifiche antimafia (di cui ai tre modelli allegati);
- 8) modello di pagamento imposta di bollo;
- 9) Eventuale ulteriore documentazione.



15.1. Domanda di partecipazione ed eventuale procura

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

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

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

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle altre cause di esclusione sono rese in relazione all'Operatore Economico. Con riferimento alle cause di esclusione di cui all'articolo 95, il concorrente dichiara:

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

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

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

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

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

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

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

Nella domanda di partecipazione il concorrente dichiara:

- i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei



soggetti di cui all'articolo 94, comma 3, del Codice, ivi incluso l'amministratore di fatto, ove presente, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;

- di non partecipare alla medesima gara contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale consorzio esecutore di un consorzio; in forma singola e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta). Se l'Operatore Economico dichiara di partecipare in più di una forma, allega la documentazione che dimostra che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali
- di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento reperibile all'indirizzo <https://www.regione.lazio.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/codice-comportamento> e dal Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza adottati dalla stazione appaltante reperibili al seguente indirizzo <https://www.regione.lazio.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-prevenzione-corruzione> e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, i suddetti documenti, pena la risoluzione del contratto;
- il CCNL applicato al proprio personale;
- per gli Operatori Economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, l'impegno ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 633/72 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge
- per gli Operatori Economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, il domicilio fiscale, il codice fiscale, la partita IVA, l'indirizzo di posta elettronica certificata o strumento analogo negli altri Stati Membri, ai fini delle comunicazioni di cui all'articolo 90 del Codice;
- di aver preso visione e di accettare il trattamento dei dati personali di cui al punto 29.

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

- dal concorrente che partecipa in forma singola;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE costituiti, dalla mandataria/capofila;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o Consorzio ordinario o GEIE non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o il consorzio o il gruppo;



- nel caso di aggregazioni di retisti:
 - a. se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-quater, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal solo operatore economico che riveste la funzione di organo comune;
 - b. se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-quater, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuno dei retisti che partecipa alla gara;
 - c. se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal retista che riveste la qualifica di mandatario, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuno dei retisti che partecipa alla gara.
- nel caso di Consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c) e d) del Codice, la domanda è sottoscritta digitalmente dal consorzio medesimo.

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

La domanda di partecipazione deve essere presentata nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 642/72 in ordine all'assolvimento dell'imposta di bollo.

Il pagamento della suddetta imposta del valore di € 16,00 viene effettuato tramite F24, bollo virtuale previa autorizzazione rilasciata dall'Agenzia delle Entrate o tramite il servizio @e.bollo dell'Agenzia delle Entrate oper gli operatori economici esteri tramite il pagamento del tributo con bonifico utilizzando il codice Iban IT07Y0100003245348008120501 e specificando nella causale la propria denominazione, codice fiscale (se presente) e gli estremi dell'atto a cui si riferisce il pagamento.

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



15.2. Dichiarazione da rendere a cura degli Operatori Economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'articolo 372 del Decreto Legislativo 12 Gennaio 2019, n.14

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

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

15.3. Documentazione in caso di avalimento

L'impresa ausiliaria rende le dichiarazioni sul possesso dei requisiti di ordine generale mediante compilazione dell'apposita sezione della domanda di partecipazione integrata dal DGUE.

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega:

- 1) la dichiarazione di avalimento;
- 2) il contratto di avalimento;

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

15.4. Documentazione ulteriore per i soggetti associati

Per i raggruppamenti temporanei già costituiti

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

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

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

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

- dichiarazione resa da ciascun concorrente, attestante:
 - a. a quale operatore economico, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con



rappresentanza o funzioni di capogruppo;

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

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

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

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

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

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

- **in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituito:**
 - o copia del contratto di rete
 - o copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria
 - o dichiarazione delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete;



- **in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituendo:**

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

16. OFFERTA TECNICA

L'Operatore Economico dovrà caricare a Sistema nella busta "Offerta tecnica", la documentazione come di seguito specificato a pena di inammissibilità dell'offerta.

L'offerta è firmata secondo le modalità previste al precedente punto 14.1 e deve contenere, a pena di esclusione, i seguenti documenti:

- a) relazione tecnica dei servizi offerti;
- b) in caso di avalimento premiale, contratto di avalimento;

Inoltre, il concorrente dovrà caricare dichiarazione, se del caso, motivata e comprovata in merito alle informazioni contenute nell'offerta (con riferimento a marchi, brevetti, know-how) che costituiscono segreti tecnici e commerciali, pertanto, ritenute coperte da riservatezza ai sensi dell'art. 35 del Codice degli Appalti, denominata "Segreti tecnici e commerciali", argomentando in modo congruo le ragioni per le quali eventuali parti dell'offerta sono da segretare. In caso di Dichiarazione di "Segreti tecnici e commerciali", **il concorrente dovrà inserire anche la relazione tecnica già oscurata delle parti ritenute sensibili**. Resta ferma, la facoltà dell'astazione appaltante di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere al concorrente di dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali.

La relazione contiene una proposta tecnico-organizzativa che illustra, con riferimento ai criteri e sub-criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo punto 17.1, i seguenti elementi: descrivere e illustrare dettagliatamente i contenuti della proposta progettuale ed organizzativa, rispetto delle condizioni minime e di quelle eventualmente migliorative, secondo i criteri di valutazione di cui alla tabella del paragrafo 17.1 e le indicazioni prescritte all'interno del Capitolato tecnico e negli ulteriori allegati alla documentazione di gara.

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



La documentazione tecnica deve essere priva, a pena di esclusione dalla procedura, di qualsivoglia indicazione (diretta e/o indiretta) all'offerta economica.

La relazione, redatta in lingua italiana, dovrà avere una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, in carattere Times New Roman 12, interlinea multipla (min. 1,2), della lunghezza massima di 40 (quaranta), esclusi eventuali allegati. Nel conteggio delle pagine non verranno computati la copertina e l'indice, nonché gli allegati.

Gli altri eventuali ulteriori allegati non possono superare la lunghezza di 5 pagine.

17. OFFERTA ECONOMICA

L'Operatore Economico inserisce la documentazione economica, nella Piattaforma STELLA secondo le seguenti modalità esplicitate nelle guide accessibili dal sito.

Nella sezione denominata "Prodotti", la compilazione della scheda deve essere effettuata secondo le modalità esplicitate nei Manuali.

Per la presentazione dell'Offerta Economica, l'Operatore Economico deve:

- compilare a Sistema l'elenco prodotti, inserendo le informazioni richieste e convalidandole facendo click sul comando "Verifica Informazioni" sopra la tabella dei prodotti;
- inserire a Sistema il ribasso percentuale offerto, equivalente alla differenza percentuale tra l'importo complessivo a base d'asta e il valore totale offerto, come risultante dalla compilazione dello schema di cui all'Allegato 3 – Schema di Offerta Economica;
- compilare e allegare nella Busta Economica l'Allegato 3 – Schema di Offerta Economica, debitamente compilato.

Nell'Allegato 3 – Schema di Offerta Economica, l'Operatore Economico dovrà indicare:

- il prezzo unitario offerto, IVA esclusa, per le chiamate andate a buon fine, espresso in Euro a chiamata;
- il prezzo unitario offerto, IVA esclusa, per le chiamate non andate a buon fine, espresso in Euro a chiamata, che è pari al prezzo unitario per le chiamate andate a buon fine di cui al punto precedente, decurtato del 20%;
- il prezzo unitario offerto, IVA esclusa, per il servizio di recall tramite SMS, espresso in Euro a SMS;
- il prezzo unitario offerto, IVA esclusa, per il servizio di recall tramite sistema IVR, espresso in Euro a chiamata IVR;
- il prezzo unitario offerto, IVA esclusa, per il servizio di recall tramite chiamata, espresso in Euro a chiamata;
- il prezzo unitario offerto, IVA esclusa, per le operazioni (prenotazioni e disdette) effettuate tramite



strumenti automatizzati, espresso in Euro a operazione;

- il canone offerto, IVA esclusa, per i servizi connessi al Call Center (attività di coordinamento tecnico ed organizzativo, servizi di Back Office, formazione delle risorse, infrastruttura tecnologica e struttura logistica, moduli software e security);
- il prezzo unitario offerto, IVA esclusa, per i servizi di Back Office, formazione e supporto agli utenti, espresso in Euro a giornata / persona;
- **l'importo complessivo offerto per il Servizio, IVA esclusa, per 36 mesi, ottenuto dalla sommatoria dell'importo complessivo offerto per singolo servizio;**
- **il ribasso percentuale complessivo offerto per il Servizio.**

Si precisa che:

- i valori offerti devono essere espressi con un numero massimo di 2 (due) cifre decimali;
- i prezzi unitari e i valori offerti devono essere indicati sia in cifre sia in lettere. In caso di discordanza fra il prezzo indicato in cifre e quello in lettere, sarà ritenuto valido il valore in lettere; i valori offerti devono essere indicati al netto di IVA;
- sono ammesse esclusivamente offerte minori o uguali alla base d'asta. Saranno pertanto escluse le offerte cui corrisponda un valore complessivo uguale o superiore a quello posto a base d'asta;
- il Concorrente deve quantificare gli oneri aziendali interni in materia di salute e sicurezza sui posti di lavoro e i costi della manodopera ai sensi dell'art. 108, comma 9 del D. Lgs. n. 36/2023.

Tutti i documenti allegati devono essere firmati digitalmente dal Legale rappresentante o persona munita di comprovati poteri di firma, la cui procura sia stata prodotta nella Documentazione Amministrativa.

L'Offerta Economica non dovrà contenere riserva alcuna, né condizioni diverse da quelle previste dal Capitolato Tecnico e dal Disciplinare. Non sono ammesse offerte indeterminate, parziali, condizionate o alternative.

L'Operatore Economico deve inoltre allegare, nell'apposita sezione sul Sistema, un documento, redatto sulla base dell'Allegato II, contenente i **giustificativi dell'Offerta Economica**, da valutare in caso l'offerta risultasse anormalmente bassa, con riferimento a ciascuna voce di prezzo che concorre a formare l'importo complessivo offerto quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- il costo del lavoro rispetto alle prestazioni oggetto della presente fornitura, le voci del costo del lavoro per ogni figura professionale impiegata nell'appalto come determinato periodicamente nelle apposite tabelle del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali relative al/ai contratto/i collettivo/i applicato/i, gli investimenti da effettuare per l'esecuzione delle attività contrattuali anche, eventualmente, in ragione delle migliorie offerte,
- spese generali d'azienda,



- costi di approvvigionamento (attrezzature, macchinari, ...),
- costi ammortamento per le attrezzature,
- costi di trasporto e automezzi,
- costi per prodotti e materiale di consumo,
- costi degli oneri per la sicurezza,
- costi per i sistemi informativi a supporto del servizio,
- altro (specificando qualsiasi ulteriore voce di spesa che abbia influito sul valore dell'offerta economica),
- utile d'impresa al netto di oneri e tasse.

L'offerta è vincolante per il periodo di 270 (duecentosettanta) giorni dalla scadenza del termine per la sua presentazione. La Stazione Appaltante può chiedere agli offerenti il differimento di detto termine.

L'Appalto verrà aggiudicato anche in presenza di una sola offerta purché ritenuta valida e congrua dalla Stazione Appaltante.

18. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

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

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

CRITERI	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

Sarà aggiudicatario il concorrente che avrà ottenuto il punteggio totale più alto dato dalla sommatoria dei punteggi attribuiti agli elementi di valutazione tecnica e agli elementi di valutazione economica.

18.1. Criteri di valutazione dell'offerta tecnica ed economica

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

Si rende presente che la somma dei punteggi dell'offerta tecnica ed economica sarà calcolata arrotondando alla



seconda cifra decimale: qualora la terza cifra decimale sia pari o superiore a 5 sarà arrotondata per eccesso; nel caso in cui la terza cifra decimale sia inferiore a 5, sarà arrotondata per difetto.

Tabella “Criteri di valutazione delle offerte”

N.	CRITERI	PUNTI MAX	N.	SUB-CRITERI	D	Q	T
I	PROPOSTA DI PROGETTO	30	I.1	SOLUZIONI E STRUMENTI PROPOSTI PER LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE Esaustività, concretezza e contestualizzazione della proposta per garantire le attività previste dal Capitolato Tecnico. In particolare, il punteggio verrà attribuito sulla base dei seguenti elementi: <ul style="list-style-type: none"> • soluzioni e strumenti proposti per le attività di prenotazione, modifica e revoca delle prenotazioni degli appuntamenti relativi alle prestazioni sanitarie e informazioni al cittadino: max 7 punti; • soluzioni e strumenti proposti per le attività di recall dell'utente prenotato per conferma delle prenotazioni di prestazioni ritenute “critiche”: max 4 punti; • soluzioni e strumenti proposti per le attività occorrenti per il servizio di prenotazione prioritaria da effettuare attraverso un canale dedicato ai possibili prescrittori convenzionati con il SSR: max 1 punto. 	12		
			I.2	SOLUZIONI E STRUMENTI PROPOSTI PER LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI BACK OFFICE Esaustività, concretezza e contestualizzazione della proposta per garantire le attività previste dal Capitolato Tecnico. In particolare, il punteggio verrà attribuito sulla base dei seguenti elementi: <ul style="list-style-type: none"> • soluzioni e strumenti proposti per la gestione degli archivi di base, incluse le modalità per l'integrazione delle agende delle strutture sanitarie accreditate dal S.S.R.: max 4 punti; • soluzioni e strumenti proposti per la partecipazione alla gestione e monitoraggio delle attività aziendali relative al servizio ReCUP: max 3 punti; • soluzioni e strumenti proposti per Help desk generale 	9		



N.	CRITERI	PUNTI MAX	N.	SUB-CRITERI	D	Q	T
				di primo livello e help desk applicativo di secondo livello relativamente ad attività di propria competenza: max 2 punti.			
			1.3	PIANO DI FORMAZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO Saranno oggetto di valutazione la qualità e i contenuti del progetto formativo proposto per il personale di front-office, di back office e per i coordinatori del servizio, il monte ore previsto e le modalità di erogazione dei corsi. In particolare, il punteggio verrà attribuito sulla base dei seguenti elementi: <ul style="list-style-type: none"> • la qualità e i contenuti del progetto formativo e l'articolazione dei corsi rispetto ai target di utenza, in particolare la Commissione considererà premiale l'inserimento nel piano formativo di corsi per l'apprendimento di una seconda lingua straniera, oltre l'inglese: max 3 punti; • il numero di sessioni formative annue e il relativo monte ore previsto: max 1 punto; • le modalità di svolgimento delle sessioni formative, con particolare riferimento alle soluzioni proposte (es. modalità sincrona / asincrona / ibrida) e i follow-up formativi. La Commissione considererà premiali le soluzioni proposte che massimizzano la partecipazione attiva degli operatori di contact center e l'apprendimento dei contenuti: max 2 punti. 	6		
			1.4	SOLUZIONI E STRUMENTI PROPOSTI PER L'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO Esaustività, concretezza e contestualizzazione della proposta per garantire le attività previste dal Capitolato Tecnico. In particolare, il punteggio verrà attribuito nei seguenti modi: <ul style="list-style-type: none"> • la tipologia e la frequenza di produzione della reportistica proposta dall'offerente in relazione all'avanzamento del servizio, con particolare riferimento al rispetto dei KPI contrattuali e la possibilità per l'Amministrazione di configurare tale 	3		



N.	CRITERI	PUNTI MAX	N.	SUB-CRITERI	D	Q	T
				reportistica con ulteriori parametri resi disponibili dalla soluzione offerta: max 2 punti ; <ul style="list-style-type: none"> le modalità di profilazione degli utenti e di tracciamento dei dati chiave relativi alle transazioni gestite: max 1 punto. 			
2	STRUMENTI A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	15	2.1	ADEGUATEZZA DELLE SOLUZIONI INFRASTRUTTURALI E DELLE SEDI LOGISTICHE PROPOSTE Esaustività, concretezza e contestualizzazione della proposta per garantire le attività previste dal Capitolato Tecnico.	3		
			2.2	ADEGUATEZZA DEL DIMENSIONAMENTO E DELLE SPECIFICHE TECNICHE DEGLI APPARATI utilizzati per l'erogazione del servizio. Esaustività, concretezza e contestualizzazione della proposta per garantire le attività previste dal Capitolato Tecnico.	3		
			2.3	SOLUZIONI PROPOSTE PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE intese quali procedure finalizzate a garantire la continuità del servizio in caso anomalie tecniche imputabili all'Aggiudicatario Esaustività, concretezza e contestualizzazione della proposta per garantire le attività previste dal Capitolato Tecnico.	3		
			2.4	SOLUZIONI PROPOSTE PER LA GESTIONE DEL SISTEMA IVR Esaustività, concretezza e contestualizzazione della proposta per garantire le attività previste dal Capitolato Tecnico.	3		
			2.5	SOLUZIONI PROPOSTE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI RELATIVI AL SERVIZIO DI CONTACT CENTER In particolare, sarà oggetto di valutazione l'efficacia della soluzione proposta in termini di capacità di individuazione delle criticità e di proposizione di azioni preventive e correttive rispetto a ciascuna tipologia di reclamo rilevata.	3		



N.	CRITERI	PUNTI MAX	N.	SUB-CRITERI	D	Q	T
3	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	15	3.1	SOLUZIONI ORGANIZZATIVE PROPOSTE PER GARANTIRE L'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE DAL CAPITOLATO TECNICO E LA GESTIONE DELLE INTERAZIONI CON I REFERENTI DELLA COMMITTENTE , con particolare riferimento alle attività di coordinamento tecnico e organizzativo. In particolare, sarà oggetto di valutazione il modello organizzativo che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti, inclusi i ruoli, le figure coinvolte e le modalità di interfacciamento previste con la Committente.	7		
			3.2	SOLUZIONI PROPOSTE PER GARANTIRE LA FLESSIBILITÀ NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI E LA GESTIONE DEI PICCHI DI ATTIVITÀ In particolare, saranno oggetto di valutazione le soluzioni organizzative proposte per la gestione del personale e gli strumenti adottati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro e alle variazioni di volumi non previste. La valutazione terrà conto della capacità di adeguarsi rapidamente alle variazioni mantenendo inalterato i livelli qualitativi dei servizi.	2		
			3.3	MODALITÀ E TEMPISTICHE DI PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO tali da minimizzare i tempi di avvio delle attività	2		
			3.4	SOLUZIONI E STRUMENTI PROPOSTI PER LA CREAZIONE DI UNA KNOWLEDGE BASE e il suo trasferimento nel corso della fornitura al personale dell'Amministrazione regionale	2		
			3.5	POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE BS OHSAS 18001:2007/ ISO 45001:2018 (O EQUIVALENTE) In particolare, il punteggio verrà attribuito come segue: - Sì: 2 punti ; - No: 0 punti . Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote dei componenti certificati del RTI, di esecuzione del servizio. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote		2	



N.	CRITERI	PUNTI MAX	N.	SUB-CRITERI	D	Q	T
				di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.			
4	SOSTENIBILITA' AMBIENTALE E SOCIALE	10	4.1	POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE ED ETICA SA 8000:2008 (O EQUIVALENTE) In particolare, il punteggio verrà attribuito come segue: - Sì: 2 punti , - No: 0 punti . Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote dei componenti certificati del RTI, di esecuzione del servizio. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.		2	
			4.2	SOLUZIONI PROPOSTE PER GARANTIRE LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE DEI SERVIZI PRESTATI In particolare, saranno oggetto di valutazione le soluzioni organizzative e gli accorgimenti pratici proposti che l'offerente si impegna ad adottare per minimizzare l'impatto ambientale delle prestazioni erogate, in termini di efficacia delle proposte e di adeguatezza degli strumenti adottati per consentire alla Committente il monitoraggio, in corso di esecuzione, di tali misure.	3		



N.	CRITERI	PUNTI MAX	N.	SUB-CRITERI	D	Q	T
			4.3	<p>PARITÀ DI GENERE: percentuale di donne in ruoli societari apicali (componente del CdA, amministratore, direttore, dirigente).</p> <p>La Commissione attribuirà il punteggio sulla base dei seguenti criteri, premianti per le Aziende con una percentuale di donne in ruoli apicali uguale o superiore al 20%:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dal 20% al 29,9% = 1 punti, - dal 30% al 39,9% = 2 punti, - 40% o oltre = 3 punti. <p>Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota di esecuzione del servizio dei componenti del RTI con donne in posizioni apicali. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti del RTI o Consorzi con donne in posizioni apicali.</p>		3	
				<p>POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE ISO 14001:2015 (O EQUIVALENTE)</p> <p>In particolare, il punteggio verrà attribuito come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sì: 2 punti, - No: 0 punti. <p>Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote dei componenti certificati del RTI, di esecuzione del servizio. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.</p>		2	
TOTALE		70			61	9	0

18.2. Metodo di attribuzione del coefficiente nel calcolo del punteggio dell'offerta tecnica

Con riferimento all'Offerta Tecnica, il Punteggio Tecnico (P_t) della gara è determinato dalla sommatoria dei punteggi attribuiti all'offerta in relazione ai singoli criteri di valutazione, effettuando le operazioni di seguito indicate.



L'attribuzione del punteggio tecnico avverrà sulla base della seguente formula:

$$Pt(a) = \sum_{i=1}^n (Wi * V(a)i)$$

dove:

$P_{t(a)}$ = punteggio di valutazione tecnica per l'offerta "a";

W_i = punteggio massimo attribuibile all'elemento "i";

$V_{(a)i}$ = coefficiente della prestazione dell'offerta "a" relativo all'elemento "i";

n = numero totale degli elementi.

In particolare:

- ove è prevista l'attribuzione tabellare ("T"), la Commissione procede ad applicare la regola indicata per il rispettivo sub-criterio;
- ove è prevista l'attribuzione quantitativa ("Q"), la Commissione procede ad attribuire un punteggio calcolato sulla base del metodo indicato per ciascun sub-criterio;
- ove è prevista l'attribuzione discrezionale ("D"), è attribuito un punteggio a seguito di determinazione del coefficiente preliminare $V_{(a)pi}$, successivamente trasformato in coefficiente definitivo $V_{(a)i}$, che verrà determinato, in conformità a quanto previsto dalla Linee Guida n. 2 di attuazione del Codice recanti offerta economicamente più vantaggiosa, approvate dal Consiglio dell'ANAC con Delibera n. 1005 del 21 settembre 2016, tramite il "metodo del confronto a coppie" basato sul criterio del calcolo dell'autovettore principale della matrice completa dei confronti a coppie, sulla base dei seguenti criteri di preferenza:

Criteri di preferenza	Coefficiente
Preferenza massima	6
Preferenza grande	5
Preferenza media	4
Preferenza piccola	3
Preferenza minima	2
Parità	1

Successivamente la Commissione procede all'attribuzione di un coefficiente preliminare $V_{(a)pi}$, ottenuto dalla media dei coefficienti precedentemente calcolati.



Nel caso le offerte pervenute siano inferiori a 3, in relazione a ciascun criterio, la Commissione procede all'attribuzione di un coefficiente preliminare $V_{(a)pi}$ corrispondente alla media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente da ciascun Commissario mediante l'utilizzazione della seguente scala di valutazione:

Giudizio	Coefficiente
Ottimo	0,81 a 1
Distinto	0,61 a 0,80
Buono	0,41 a 0,60
Sufficiente	0,21 a 0,40
Mediocre	0 a 0,20
Insufficiente / non valutabile	0

In entrambe le ipotesi precedenti, per ogni elemento di valutazione, il coefficiente preliminare $V_{(a)pi}$ viene trasformato in coefficiente definitivo $V_{(a)i}$, attribuendo il valore 1 al Concorrente che ha ottenuto il coefficiente preliminare più alto e proporzionando ad esso i coefficienti degli altri concorrenti, mediante la procedura di riparametrazione (re-scaling) di seguito indicata:

$$1. V_{(a)pi} > 0$$

$$V_{(a)i} = \frac{V_{(a)pi}}{V_{(max)pi}}$$

$$2. V_{(a)pi} = 0$$

$$V_{(a)pi} = 0$$

dove:

- $V_{(a)pi}$ = coefficiente ottenuto dall'impresa "a" per il criterio i-esimo prima della procedura di re-scaling;
- $V_{(max)pi}$ = coefficiente massimo ottenuto da una impresa concorrente per il criterio i-esimo prima della procedura di re-scaling;
- $V_{(a)i}$ = coefficiente ottenuto dall'impresa "a" per il criterio i-esimo dopo la procedura di re-scaling.

Si precisa che, sia con riferimento agli elementi quantitativi, sia con riferimento agli elementi qualitativi, i coefficienti $V_{(a)i}$ così determinati, nonché i punteggi tecnici attribuiti in relazione a ciascun elemento di valutazione, verranno arrotondati alla seconda cifra decimale, per difetto se la terza cifra decimale è compresa tra 0 e 4, e per eccesso se la terza cifra decimale è compresa tra 5 e 9.



Ad esempio:

0,23567 viene arrotondato a 0,24;

0,23467 viene arrotondato a 0,23.

18.3. Metodo di attribuzione del coefficiente nel calcolo del punteggio dell'offerta economica

Quanto all'offerta economica, il punteggio verrà calcolato sulla base del ribasso complessivo secondo la seguente formula:

$$C_i = 30 \times \left(\frac{R_i}{R_{max}} \right)^\alpha$$

dove:

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i -esimo;

R_i = ribasso dell'offerta del concorrente i -esimo;

R_{max} = ribasso dell'offerta più conveniente;

$\alpha = 0,3$ = parametro che determina la concavità della curva di punteggio

30 = punteggio economico massimo attribuibile al concorrente i -esimo

18.4. Metodo di calcolo dei punteggi

La Commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi qualitativi e quantitativi, procede, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi totali.

Il Punteggio Totale (P_{tot}) attribuito a ciascuna offerta è dato dalla somma del punteggio tecnico (P_T) e del punteggio economico (P_E):

$$P_{TOT} = P_T + P_E$$

dove:

P_T = somma dei punti tecnici;

P_E = punteggio attribuito all'offerta economica.

19. COMMISSIONE GIUDICATRICE

La Commissione giudicatrice è nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero dispari pari a n. 3 membri, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto di appalto.

In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'articolo 93 comma 5 del



Codice. A tal fine viene richiesta, prima del conferimento dell'incarico, apposita dichiarazione.

La Stazione Appaltante individuerà i componenti della commissione secondo quanto stabilito dal Capo VII Bis, "Disciplina dei criteri di nomina delle Commissioni giudicatrici di gara nei contratti di appalto o di Concessione aggiudicati con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa - Istituzione dell'elenco regionale dei commissari e modalità di composizione dell'elenco, del Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale 6 settembre 2002, n. 1, così come modificato dalla Deliberazione n. 730/2023 all'art. 387 quinquies.

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

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

Il RUP si può avvalere dell'ausilio della commissione giudicatrice ai fini della verifica dell'anomalia delle offerte.

20. SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA

La prima seduta virtuale ha luogo nella data e ora indicate a Sistema.

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

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

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

Le successive sedute virtuali verranno comunicate agli Operatori Economici partecipanti con almeno 48 ore di preavviso.

21. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Il RUP accede alla documentazione amministrativa di ciascun concorrente, mentre l'offerta tecnica e l'offerta economica restano, chiuse, segrete e bloccate dal sistema, e procede a:

- a) controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata;
- b) verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente disciplinare;
- c) attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente punto 13, se necessario.

Gli eventuali provvedimenti di esclusione della procedura di gara sono comunicati entro cinque giorni dalla



loro adozione. È fatta salva la possibilità di chiedere agli offerenti, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di presentare tutti i documenti complementari o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura.

22. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

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

La Commissione Giudicatrice procede all'apertura, esame e valutazione delle offerte presentate dai predetti concorrenti e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel bando e nel presente disciplinare. Gli esiti della valutazione sono registrati dal Sistema.

La Commissione Giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui all'articolo 19:

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

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

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

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

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, i predetti concorrenti, su richiesta della stazione appaltante, presentano un'offerta migliorativa sul prezzo entro 5 giorni.

La richiesta è effettuata secondo le modalità previste al punto 2.3. È collocato primo in graduatoria il concorrente che ha presentato la migliore offerta. Ove permanga l'ex aequo la commissione procede mediante sorteggio ad individuare il concorrente che verrà collocato primo nella graduatoria. La stazione appaltante comunica il giorno e l'ora del sorteggio, secondo le modalità previste punto 2.3.

La Commissione Giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui all'articolo 19 i prezzi offerti. All'esito delle operazioni di cui sopra, la Commissione, redige la graduatoria.

L'offerta è esclusa in caso di:

- mancata separazione dell'offerta economica dall'offerta tecnica, ovvero inserimento di elementi concernenti il prezzo nella documentazione amministrativa o nell'offerta tecnica;



- presentazione di offerte parziali, plurime, condizionate, alternative oppure irregolari in quanto non rispettano i documenti di gara, ivi comprese le specifiche tecniche, o anormalmente basse;
- presentazione di offerte inammissibili in quanto la commissione giudicatrice ha ritenuto sussistenti gli estremi per l'informativa alla Procura della Repubblica per reati di corruzione o fenomeni collusivi o ha verificato essere in aumento rispetto all'importo a base di gara.

23. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

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

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

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

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

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

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

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

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

24. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

La proposta di aggiudicazione è formulata in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta. L'aggiudicazione avverrà anche in caso di un'unica offerta purché ritenuta valida e congrua dalla Stazione Appaltante.

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto dell'Appalto, la Stazione Appaltante può decidere, entro 30 giorni dalla conclusione delle valutazioni delle offerte, di non procedere all'aggiudicazione.

Non si procede all'aggiudicazione dell'Appalto al concorrente che ha presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa qualora venga accertato che tale offerta non soddisfa gli obblighi in materia ambientale, sociale edel



lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali elencate nell'allegato X della direttiva 2014/24/UE.

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

- l'equivalenza delle tutele nel caso in cui l'aggiudicatario abbia dichiarato di applicare un diverso contratto collettivo nazionale rispetto a quello indicato dalla stazione appaltante e il rispetto di quanto indicato nella clausola sociale per l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di cui al punto 9;
- l'attendibilità degli impegni assunti dall'appaltatore in relazione a quanto richiesto dal punto 9 e riguardante la stabilità occupazionale e le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate.

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

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

L'Amministrazione può decidere di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, ai sensi dell'art. 108 comma 10 del D.Lgs. 36/2023.

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

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

All'atto della stipula del contratto di Appalto, l'aggiudicatario deve presentare la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'articolo 117 del Codice. Se la stipula del contratto di Appalto non avviene nel termine su indicato per fatto della stazione appaltante, l'aggiudicatario può farne constatare il silenzio inadempimento o, in alternativa, può sciogliersi da ogni vincolo mediante atto notificato. All'aggiudicatario non spetta alcun indennizzo, salvo il rimborso delle spese contrattuali.

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

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



Il contratto di appalto è stipulato in modalità elettronica, mediante scrittura privata.

L'Appalto verrà aggiudicato anche in presenza di una sola offerta purché ritenuta valida e congrua dalla Stazione Appaltante.

25. CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi costituzionali e dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'Operatore Economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'Aggiudicatario dell'appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come anche previsto dall'art. 57 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D. Lgs. n. 18/ 2015, e a riconoscere, anche a fini retributivi, l'anzianità di servizio di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 23/ 2015, in attuazione del principio di tutela dei lavoratori di cui all'art. 25 della L.R. n. 7/2018.

Risultano applicabili alla procedura il CCNL per il personale dipendente da cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo e il CCNL per le imprese esercenti servizi integrati / multiservizi. Qualora il concorrente intenda applicare un CCNL diverso, deve giustificarne l'applicabilità al servizio in oggetto, in conformità con quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. n. 36/2023.

Oltre quanto sopra esposto, nel rispetto dalla L.R. 17 giugno 2022, n. 9, avente ad oggetto "Disposizioni per la qualità, la tutela e la sicurezza del lavoro nei contratti pubblici", l'Aggiudicatario assume l'obbligo di (i) assorbire prioritariamente i soggetti svantaggiati, ai sensi dell'art. 4 della Legge n. 381/1991, nella specie di misura pari a circa il 35% del personale con contratto a tempo indeterminato già direttamente utilizzato dall'appaltatore uscente nella prestazione dei servizi oggetto di appalto, come analiticamente indicato nell'Allegato 10 – Elenco del personale attualmente impiegato, (ii) garantire condizioni normative, retributive e di tutela del rapporto di lavoro non peggiorative rispetto a quelle preesistenti, senza periodo di prova, con riconoscimento dell'anzianità di servizio maturata e maturanda e (iii) assicurare i diritti individuali acquisiti e la giusta tutela del personale operante in astensione per maternità, infortunio, malattia, ferie, aspettativa, aspettativa sindacale, distacco legge n. 300/1970, al momento dell'avvio del servizio, garantendo l'assorbimento al termine del periodo di separazione dal lavoro.

A tal fine, anche in conformità di quanto stabilito dalle Linee guida ANAC n. 13 recanti "La disciplina delle clausole sociali", approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n.114 del 13.2.2019, gli Operatori Economici concorrenti, in aggiunta alle dichiarazioni rese, devono compilare il Modello 1.2 dell'Allegato 1 – Schema Dichiarazioni amministrative, con cui dichiarano, a pena di esclusione, di accettare la presente clausola sociale e si impegnano a presentarsi, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di efficacia dell'aggiudicazione, presso l'Associazione territoriale cui avranno conferito mandato o, in assenza, presso la Direzione del Lavoro competente, per un esame congiunto con le Organizzazioni Sindacali firmatarie dei citati Protocolli, volto a promuovere il ricollocamento del personale già impiegato, anche mediante l'armonizzazione delle esigenze tecnico-organizzative dell'appalto con l'obiettivo di mantenimento dei livelli occupazionali e di tutti i diritti in



essere, come previsto anche dalla legislazione regionale vigente, ivi compreso quanto previsto dall'art. 1 c. 42 della l. 92/2012 con l'esclusione del periodo di prova. Resta salva l'applicazione della disciplina di miglior favore per i lavoratori, finalizzata al loro riassorbimento, eventualmente contenuta nel contratto collettivo che l'appaltatore subentrante fosse tenuto ad applicare. Qualora l'Aggiudicatario dell'appalto sia una cooperativa, i lavoratori operanti oggetto di cambio appalto non possono essere obbligati ad associarsi.

Gli Operatori Economici sono infine tenuti a presentare, a pena di esclusione, utilizzando il modello Allegato 6 – Schema di Offerta Economica, un apposito Progetto di riassorbimento del personale attualmente in servizio atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico).

Il rispetto delle previsioni previste nel Progetto di riassorbimento sarà oggetto di verifica in fase di esecuzione del Contratto ad opera di LazioCrea S.p.A., anche al fine di accertare il grave inadempimento e la grave negligenza dell'aggiudicatario.

26. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

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

L'affidatario deve comunicare alla stazione appaltante:

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

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

Il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'Appalto comporta la risoluzione di diritto dello stesso.

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

Il contratto di Appalto è sottoposto alla condizione risolutiva in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o di Società Poste Italiane S.p.A. o anche senza strumenti diversi dal bonifico bancario o



postale che siano idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per il corrispettivo dovuto in dipendenza del presente contratto di Appalto.

27. CODICE DI COMPORTAMENTO

Nello svolgimento delle attività oggetto dell'Appalto, l'aggiudicatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 e nel codice di comportamento di questa stazione appaltante e nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto di Appalto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito della stazione appaltante <https://www.regione.lazio.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-prevenzione-corruzione>.

28. ACCESSO AGLI ATTI

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

29. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dalla presente procedura di gara è competente il Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio, sede di Roma.

30. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

- a) Dati 'personali' (es. dati anagrafici, indirizzi di contatto, ecc.);
- b) Dati 'giudiziari', di cui all'art. 10 del Regolamento UE, relativi a condanne penali o a reati, il cui trattamento è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa per permettere la partecipazione alla procedura di gara e l'eventuale aggiudicazione. Il trattamento dei dati giudiziari avviene sulla base dell'Autorizzazione al trattamento dei dati a carattere giudiziario da parte di privati, di enti pubblici economici e di soggetti pubblici, rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali.



Il trattamento dei dati personali conferiti nell'ambito della procedura di acquisizione di beni o servizi, o comunque raccolti dalla Regione a tale scopo, è finalizzato unicamente all'espletamento della predetta procedura, nonché delle attività ad essa correlate e conseguenti.

In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

I dati potranno essere trattati anche in base ai criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

Il conferimento dei dati richiesti dalla Regione Lazio è necessario, in base alla normativa in materia di appaltie contrattualistica pubblica, per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità richiesti per la partecipazione alla procedura nel cui ambito i dati stessi sono acquisiti; pertanto, la loro mancata indicazione può precludere l'effettuazione della relativa istruttoria.

In ogni caso, operazioni di comunicazione e diffusione di dati personali, diversi da quelli sensibili giudiziari, potranno essere effettuate dalla Regione nel rispetto di quanto previsto Regolamento UE/2016/679 (GDPR).

I dati relativi al concorrente aggiudicatario della gara ed il prezzo di aggiudicazione dell'appalto saranno diffusi tramite il sito internet della centrale acquisti.

In adempimento agli obblighi di legge in materia di trasparenza amministrativa, il concorrente prende atto ed acconsente a che i dati e la documentazione che la legge impone di pubblicare siano pubblicati e diffusi tramite la sezione Amministrazione Trasparente della Regione Lazio.

I dati personali non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

I dati verranno conservati per un arco di tempo non superiore a quello necessario al raggiungimento delle finalità per i quali essi sono trattati.

Il periodo di conservazione dei dati è di 10 anni dall'aggiudicazione definitiva per la stazione appaltante e dalla conclusione dell'esecuzione dell'Appalto per l'Amministrazione/Azienda Sanitaria contraente e comunque per un arco di tempo non superiore a quello necessario all'adempimento degli obblighi normativi.

L'interessato ha altresì il diritto di proporre reclamo all'autorità Garante per la protezione dei Dati personali (www.garanteprivacy.it).

Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente informativa è la Regione Lazio, con sede in Rosa Raimondi Garibaldi 7 – 00145 Roma.



**REGIONE
LAZIO**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71
DEL D.LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

ALLEGATO I

**SCHEMA DICHIARAZIONI AMMINISTRATIVE E DOMANDA DI
PARTECIPAZIONE**

**MODELLO I.1**

Le dichiarazioni sostitutive di certificazioni e dell'atto di notorietà sono rese ai sensi degli artt. 46 e 47 del T.U. approvato con D.P.R. 28.12.2000, n. 445

Denominazione Operatore economico	
Tipologia societaria	
Partita IVA/Codice fiscale	
Forma di partecipazione alla procedura	

Il/La sottoscritto/a ¹

nella sua qualifica di:

- Legale Rappresentante
- Institore
- Procuratore speciale o generale con mandato di rappresentanza con firma disgiunta (*allegare la procura, tranne nel caso in cui l'attribuzione dell'incarico risulti dalla visura camerale*)
- Procuratore speciale o generale con mandato di rappresentanza con firma congiunta della ditta che rappresenta (*allegare la procura, tranne nel caso in cui l'attribuzione dell'incarico risulti dalla visura camerale*)

Chiede di partecipare in qualità di:

- operatore singolo
- raggruppamento temporaneo (*indicare se costituito o costituendo*) formato da:
(*indicare i ruoli ricoperti*)
- Consorzio stabile

¹ Le dichiarazioni devono essere rese dal titolare /rappresentante legale/institore

- dell'Operatore singolo,
- dei consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lettere b) e c) del D. Lgs. 36/2023.
- dei consorzi stabili di cui all'art. 65, comma 2, lett. d) del D. Lgs. 36/2023,
- della Mandataria /Capofila nel caso di RTI o Consorzi Ordinari costituiti
- di tutte le imprese raggruppate in un RTI nel caso di RTI ancora da costituire
- di tutte le imprese consorziate che partecipano alla gara nel caso di un Consorzio Ordinario ancora da costituire
- dell'impresa retista che riveste la funzione di organo comune nel caso di rete dotata di organo comune con potere di rappresentanza e con/senza soggettività giuridica;
- delle imprese retiste che partecipano alla gara nel caso di Rete dotata di organo comune privo di rappresentanza o se la Rete è sprovvista di organo comune o se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria.
- del Gruppo Europeo Interesse Economico



- Consorzio tra società cooperative
- Consorzio tra imprese artigiane
- Consorzio ordinario (*indicare se costituito o costituendo*)
- Rete dotata di organo comune
- Rete sprovvista di organo comune o con organo comune privo di rappresentanza
- GEIE
- altro (*indicare altre, eventuali forme di partecipazione previste dalla normativa speciale di settore*)

consapevole ai sensi e per gli effetti dell'art. 46 e 47, 75 e 76 del D.P.R. 445/2000, delle responsabilità penali cui può andare incontro nel caso di dichiarazioni mendaci nonché, delle conseguenze amministrative di esclusione dalle gare di cui al D.Lgs. n. 36/2023 e alla normativa vigente in materia.

(*Compilare soltanto i campi di interesse*)

I. Dichiarazioni in caso di partecipazione in forma associata o in più forme diverse

(*Per tutti i consorzi, i raggruppamenti temporanei e i GEIE, già costituiti e costituendi*)

- **DICHIARA** che le seguenti parti/percentuali del servizio/fornitura saranno eseguite dagli operatori economici di seguito indicati:

In caso di raggruppamenti art. 65 comma 2 lett. e) del D. Lgs. 36/2023 e consorzi ordinari

Servizio/Fornitura	Parte /Percentuale	Operatore esecutore

In caso di Consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del D. Lgs. 36/2023

- **DICHIARA** che il Consorzio concorre con le seguenti Consorziatate esecutrici. (Tale indicazione deve essere resa anche nel caso in cui il consorzio indichi come consorziata esecutrice un altro consorzio. In tal caso, detto consorzio dovrà a sua volta indicare le consorziatate esecutrici, specificando, nella tabella, che si tratta di consorziatate appartenenti al consorzio esecutore.)

Denominazione/Ragione Sociale	C.F.	Sede



(Solo per i Consorzi Stabili)

- **DICHIARA** che il Consorzio, al fine di soddisfare i requisiti di partecipazione prescritti dal Disciplinare di gara ricorre ai requisiti delle consorziate non esecutrici così come di seguito indicato (*compilare solo se di interesse*):

Denominazione/Ragione Sociale	C.F.	Requisito e relativa misura

(Ciascuna consorziata, esecutrice e non, deve presentare una propria domanda di partecipazione)

- **DICHIARA** di non partecipare in forma singola/associata e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta;
- **DICHIARA** di non partecipare alla medesima gara contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale consorziato esecutore di un consorzio);

o, in alternativa,

- **DICHIARA** di partecipare in più di una forma, <indicare quali> e inserisce nel FVOE idonea documentazione atta a dimostrare che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali;
- **DICHIARA** di non partecipare a più di un consorzio stabile.

(Per i raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari di cui all'art. 65, comma 2 lett. f) del d.lgs. 36/2023 o GEIE non ancora costituiti)

Dichiarazioni da rendere da parte di ciascun componente del RTI/Consorzio ordinario:

- **DICHIARA** che, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo a (indicare l'operatore che sarà nominato capogruppo);
- **SI IMPEGNA**, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo ai raggruppamenti temporanei o consorzi o GEIE ai sensi dell'art. 68 del D. Lgs. 36/2023 conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria che stipulerà il Contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate



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

▪ **DICHIARA:**

- di concorrere per le seguenti imprese:

.....

- **DICHIARA** che le seguenti parti/percentuali del servizio/fornitura saranno eseguite dagli operatori economici di seguito indicati:

Servizio/Fornitura	Parte /Percentuale	Operatore esecutore

- (dichiarazione da rendere solo dall'organo comune): che l'aggregazione di imprese di rete è iscritta al Registro delle Imprese di al n..... partita I.V.A. n..... oppure è iscritta al Registro delle commissioni provinciali per l'artigianato di..... al n.

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

- (in caso di Rete costituenda):

- **DICHIARA:** (dichiarazione da rendere da parte di ciascun operatore che compone la rete)
 - che in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo a
 - di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei

2. Dichiarazioni in caso di avalimento (da ripetere per ciascuna impresa ausiliaria)

- **DICHIARA** di avvalersi dell'impresa al fine di dimostrare il possesso dei requisiti indicati nella sezione del DGUE relativa all'avalimento e allega il Contratto di avalimento.
- **DICHIARA** di avvalersi dell'impresa al fine di migliorare l'offerta **[N.B.: i requisiti oggetto di avalimento dovranno essere indicati esclusivamente nel Contratto di avalimento]** e presenta il Contratto di avalimento (indicare se nell'offerta tecnica o nella documentazione amministrativa).



3. Dichiarazioni in caso di adozione di misure di self-cleaning:

- **INSERISCE** nel FVOE la relazione che illustra le misure di self cleaning adottate in relazione alle cause di esclusione verificate prima della presentazione della presente domanda e indica nel DGUE, il riferimento al documento caricato nel FVOE;

in alternativa, dichiara che è stato impossibilitato ad adottare misure di self cleaning per i seguenti motivi [indicare le motivazioni] e si impegna ad adottare misure idonee e a comunicare le stesse tempestivamente e comunque prima dell'aggiudicazione.

4. Dichiarazioni in caso di sottoposizione a concordato preventivo con continuità aziendale

- **DICHIARA** che il provvedimento di ammissione al concordato è stato emesso il da
.....
...
- **DICHIARA** che il provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare è stato emesso il da
- (solo in caso di raggruppamento)

DICHIARA che le altre imprese aderenti al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale, ai sensi dell'art. 95, commi 4 e 5, del decreto legislativo n. 14/2019

- **ALLEGA** la relazione di un professionista in possesso dei requisiti di cui all'art. 2, comma 1, lettera o) del decreto legislativo succitato che attesta la conformità al piano e la ragionevole capacità di adempimento del Contratto

5. Dichiarazioni in caso di sottoposizione a sequestro/confisca

(In caso di Sottoposizione a sequestro o confisca ai sensi dell'art. 240-bis del codice penale o degli articoli 20 e 24 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, e affidamento a custode o amministratore giudiziario o finanziario. La dichiarazione è resa per gli effetti dell'art. 96, comma 13, del D. Lgs. 36/2023)

- **DICHIARA** che è stato emesso il provvedimento (indicare il tipo di provvedimento ... Sottoposizione a sequestro o confisca ai sensi dell'art. 240-bis del codice penale o degli articoli 20 e 24 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, e affidamento a custode o amministratore giudiziario o finanziario) in data ... da parte di

6. Dichiarazioni da rendere anche da tutti i membri del RTI/Consorzio e dalle consorziate esecutrici

- **DICHIARA** che non ha ricevuto contributi finanziari esteri soggetti ad obbligo di notifica a norma dell'art. 28 del Regolamento U.E. n. 2022/2560

o in alternativa

- **DICHIARA** che ha ricevuto contributi finanziari esteri soggetti ad obbligo di notifica a norma dell'art. 28 del Regolamento U.E. n. 2022/2560 e, pertanto, presenta l'allegato II del Regolamento di esecuzione (UE) 2023/1441 relativo alle sovvenzioni estere distorsive del mercato interno, compilato in tutte le sue parti.

**o in alternativa**

- DICHIARA** che ha ricevuto i contributi finanziari esteri non soggetti ad obbligo di notifica a norma dell'art. 28, paragrafo 1, lettera b) e, pertanto, presenta l'allegato II del Regolamento di esecuzione (UE) 2023/1441 relativo alle sovvenzioni estere distorsive del mercato interno, compilato nelle sezioni 1, 2, 7 e 8.

o in alternativa

- DICHIARA** che partecipa a lotti il cui valore complessivo è inferiore a 125 milioni di euro e, pertanto, non è tenuto agli obblighi dichiarativi di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2023/1441 relativo alle sovvenzioni estere distorsive del mercato interno.

7. Ulteriori dichiarazioni**DICHIARA**, altresì:

- di ritenere remunerativa l'offerta economica presentata, avendo tenuto conto, per la relativa formulazione:
 - delle condizioni contrattuali e degli oneri compresi quelli eventuali relativi in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza derivanti dal CCNL applicato.
 - di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sia sulla prestazione dei servizi/fornitura, sia sulla determinazione della propria offerta.
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione reperibile all'indirizzo <https://www.regione.lazio.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/codice-comportamento>, e dal Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza adottati dalla Stazione Appaltante e reperibili al seguente indirizzo <https://www.regione.lazio.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-prevenzione-corrruzione> e si impegna, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del Contratto.
- **SI IMPEGNA** a non attuare nella presente gara intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della normativa applicabile.
- **DICHIARA** di beneficiare della seguente riduzione della garanzia a corredo dell'offerta ai sensi dell'art. 106, comma 8, (*compilare solo se di interesse*) e *inserisce le relative certificazioni nel FVOE*.
 - 30% per il possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000 rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000;
 - 50% in quanto qualificabile come micro, piccola o media impresa oppure facente parte di un raggruppamento di operatori economici o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da micro, piccole e medie imprese,²

² Si ricorda che questa riduzione non è cumulabile con quella di cui al punto precedente. Pertanto chi beneficia di questa riduzione non può indicare anche la precedente.

- 10% per aver presentato una fideiussione, emessa e firmata digitalmente, che sia gestita mediante ricorso a piattaforme operanti con tecnologie basate su registri distribuiti ai sensi dell'art. 106, comma 3, del D. Lgs. 36/2023;
- riduzione per il possesso di uno o più delle seguenti certificazioni o marchi (*la Stazione Appaltante individua la certificazione e il marchio tra quelli previsti dall'allegato II.13 del D. Lgs. 36/2023 e indica la percentuale di riduzione della cauzione, con il vincolo che la somma non può superare il 20%*):

Norma	Certificazione/Marchio posseduti

- **DICHIARA** che la cauzione è stata costituita nella forma di (indicare se cauzione o fideiussione).
- (eventuale, solo nel caso in cui la garanzia sia rilasciata nella forma di fideiussione) indica il seguente sito internet..... o la seguente PEC del garante....., al fine di consentire la verifica di veridicità e autenticità della garanzia da parte della Stazione Appaltante.
- (eventuale, solo nel caso in cui la garanzia sia rilasciata tramite bonifico) che, in caso di restituzione della garanzia provvisoria costituita tramite bonifico, il relativo versamento dovrà essere effettuato sul conto corrente bancario IBAN n. intestato a, presso
- **DICHIARA** di aver provveduto al pagamento del contributo dovuto in favore dell'Autorità ai sensi dell'art. 1, comma 65 della legge 23 dicembre 2005, n. 266 oppure di impegnarsi ad effettuare il pagamento entro il termine fissato per la presentazione della domanda, a pena di inammissibilità della stessa.
- **DICHIARA di impegnarsi a mantenere valida e vincolante la propria offerta per il periodo previsto nel Disciplinare di gara.**
- **ALLEGA** la ricevuta di pagamento elettronico dell'imposta di bollo o del bonifico bancario o, in alternativa, indica il seguente numero seriale della marca da bollo, producendo copia del contrassegno in formato.pdf. Assume ogni responsabilità in caso di utilizzo plurimo dei contrassegni.

8. Assunzione di ulteriori impegni

DICHIARA, altresì di:

- accettare, i requisiti particolari per l'esecuzione del Contratto previsti nel disciplinare di gara ai sensi dell'art. 113, comma 2 del D. Lgs. 36/2023, in caso di aggiudicazione;

(solo per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia)

- uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del D.P.R. 633/1972 e comunicare alla Stazione Appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge

SI IMPEGNA ad adempiere, in caso di aggiudicazione, agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136."

9. Autorizzazioni e ulteriori dichiarazioni ai fini dell'accesso, delle comunicazioni e del trattamento dei dati

- **DICHIARA** di essere informato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito della presente gara, nonché dell'esistenza dei diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del Regolamento.
- **DICHIARA** di essere consapevole che, nei casi di cui all'art. 36, commi 1 e 2, del D. Lgs. 36/2023, l'offerta presentata sarà resa disponibile mediante accesso diretto alla piattaforma.
- **AUTORIZZA** la Stazione Appaltante ad assicurare l'accesso alla documentazione presentata per la partecipazione alla gara, su richiesta di altri concorrenti.
- **AUTORIZZA** la Stazione Appaltante a trasmettere ogni comunicazione ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. 36/2023 tramite le piattaforme dell'ecosistema nazionale di cui all'art. 22 del D. Lgs. 36/2023 e, per quanto non previsto dalle predette piattaforme, mediante l'utilizzo del domicilio digitale.
- **DICHIARA** che il proprio domicilio digitale presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6-ter del D.lgs. n. 82/05 è il seguente:

[per gli operatori economici transfrontalieri] **INDICA** il seguente domicilio fiscale e l'indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS e, per le comunicazioni che avvengono a Sistema così come precisato al par. 2.3 del Disciplinare, elegge domicilio nell'apposita area del Sistema ad esso riservata.

(in alternativa, nel caso in cui l'operatore economico non sia presente nei predetti indici): **DICHIARA** di non essere presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6-ter del D.lgs. n. 82/05, e, pertanto, così come previsto al paragrafo ... [indicare il paragrafo 2.3 o il diverso paragrafo di riferimento] del Disciplinare, elegge domicilio digitale per tutte le comunicazioni inerenti la presente procedura nell'apposita area del Sistema ad esso riservata.

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

_____, li _____

Il Documento deve essere firmato digitalmente



Dati posizioni contributive e ulteriori indicazioni necessarie all'effettuazione degli accertamenti relativi alle singole cause di esclusione.

- A. **Ragione/denominazione sociale** _____
- B. **Ccnl applicato** _____ **indicare il codice alfanumerico unico di cui all'articolo 16 quater del D.L. n. 76/2020**

- C. **DIMENSIONE AZIENDALE**
N. dipendenti _____
- D. **DATI INAIL:**
Codice ditta _____
PAT sede legale impresa _____
- E. **DATI INPS:**
Matricola azienda _____
Codice sede INPS _____
- F. **Ufficio/sede dell'Agenzia delle Entrate:**
Ufficio di _____, città _____, Prov. _____, via _____, n. _____, CAP _____ tel. _____, e-mail _____, PEC _____.
- G. **Ufficio della Provincia competente per la certificazione di cui alla legge 68/1999:**
Provincia di _____, Ufficio _____, con sede in _____, via _____, n. _____, CAP _____, tel. _____, fax _____, e-mail _____, PEC _____.
_____, li _____



QUADRO B – INFORMAZIONI INTEGRATIVE per i Consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b) c) e d) del Codice.³ – Allegato alla domanda di partecipazione

B.1 NUMERO IMPRESE SOCIE⁴

B.2 TOTALE ADDETTI IMPRESE CONSORZIATE⁵

B.3 IMPRESA AFFIDATARIA

- Ragione sociale _____
- Sede sociale _____
- Legale rappresentante _____
- Partita IVA _____
- Iscrizione CCIAA _____
- *Nel caso di cooperativa, iscrizione Albo nazionale cooperative*

B.4 DATI RELATIVI ALL' IMPRESA AFFIDATARIA

- Totale dipendenti⁶: _____
- Posizioni previdenziali: INPS _____ INAIL _____

Firmato digitalmente dal legale rappresentante

³ Il quadro deve essere compilato per ogni impresa a cui il Consorzio affiderà l'esecuzione delle forniture

⁴ I dati sono riferiti al Consorzio nel suo complesso

⁵ Vedi nota precedente

⁶ Indicare il numero complessivo dei dipendenti

**MODELLO I.2**

Il/La sottoscritto/a _____, nato/a a _____,
 Prov. _____, il _____, in qualità di _____ e legale rappresentante della
 _____, con sede in _____, Prov. _____, via
 _____, n. _____, CAP _____, codice fiscale n.
 _____ e partita IVA n. _____, di seguito deno-
 minata "Impresa", ai fini della partecipazione alla procedura aperta per l'affidamento del servizio
 di Call Center ReCup per la Regione Lazio, tenuto conto delle condizioni professionali e di uti-
 lizzo del personale già impiegato dal fornitore del servizio uscente, nonché dell'esigenza della
 Stazione Appaltante e delle singole Aziende Sanitarie di evitare interruzioni o comunque disservizi
 nella fase di passaggio tra il precedente ed il nuovo servizio

SI IMPEGNA

- a) conformemente con quanto previsto nel Bando e nel Disciplinare di Gara, dichiara che l'Im-
 presa Aggiudicataria impiegherà per l'appalto una percentuale di soggetti svantaggiati, ex art.
 4 della Legge n. 381/1991, almeno pari al 35% del totale di personale con contratto a tempo
 indeterminato già direttamente utilizzato dall'appaltatore uscente nella prestazione dei servizi
 oggetto di appalto.

A tal fine, dichiara che l'Impresa si impegna a formulare e a trasmettere al Committente, per
 la definitiva approvazione, specifici Programmi di inserimento dei soggetti svantaggiati, così
 come disposto nel Disciplinare di gara;

- b) entro 10 (dieci) giorni dall'aggiudicazione, a presentarsi presso
 _____, unitamente alla Rappresentanza Sindacale Aziendale e
 alle Organizzazioni Sindacali territorialmente competenti, per armonizzare le proposte tec-
 nico organizzative formulate in gara con il mantenimento dei livelli occupazionali, riservandosi
 di valutarne la compatibilità con la propria struttura operativa ed organizzazione di impresa.



**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART.
71 DEL D.LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO
DI CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

ALLEGATO 2

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DEL CERTIFICATO DI ISCRIZIONE ALLA
CCIAA**

**REGIONE
LAZIO**

Gara europea a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023, per l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio – **ALLEGATO 2 – DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DEL CERTIFICATO DI ISCRIZIONE ALLA CCIAA**

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DEL CERTIFICATO DI ISCRIZIONE ALLA CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO AGRICOLTURA

(D.P.R. n. 445 del 28.12.2000)

I sottoscritt_ (nome e cognome)

nat_ a _____ Prov. _____ il _____

residente a _____ via/piazza

_____ n. _____

Cod. _____ fisc. _____

in _____ qualità

di _____

della _____

società _____

—

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni false e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti (ai sensi degli artt. 75 e 76 D.P.R. 445/2000) sotto la propria responsabilità

DICHIARA

che l'Impresa è iscritta nel Registro delle Imprese di

con il numero Repertorio Economico Amministrativo

Denominazione:

Forma giuridica:

Sede:



**REGIONE
LAZIO**

Gara europea a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023, per l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio – **ALLEGATO 2 – DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DEL CERTIFICATO DI ISCRIZIONE ALLA CCIAA**

Sedi secondarie e
Unità Locali

Codice Fiscale:

Data di costituzione

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Numero componenti in carica:

PROCURATORI E PROCURATORI SPECIALI

Numero componenti in carica

COLLEGIO SINDACALE

Numero sindaci effettivi:

Numero sindaci supplenti

OGGETTO SOCIALE



**COMPONENTI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
(Presidente del C.d.A., Amministratore Delegato e Consiglieri)**

NOME	COGNOME	LUOGO E DATA DI NASCITA	RESIDENZA	CODICE FISCALE
------	---------	-------------------------	-----------	----------------

PROCURATORI E PROCURATORI SPECIALI (OVE PREVISTI)*

NOME	COGNOME	LUOGO E DATA DI NASCITA	RESIDENZA	CODICE FISCALE
------	---------	-------------------------	-----------	----------------



NOME	COGNOME	LUOGO E DATA DI NASCITA	RESIDENZA	CODICE FISCALE
------	---------	-------------------------	-----------	----------------

COMPONENTI ORGANISMO DI VIGILANZA (OVE PREVISTO)**

NOME	COGNOME	LUOGO E DATA DI NASCITA	RESIDENZA	CODICE FISCALE
------	---------	-------------------------	-----------	----------------

SOCIO DI MAGGIORANZA O SOCIO UNICO (NELLE SOLE SOCIETA' DI CAPITALI O COOPERATIVE DI NUMERO PARI O INFERIORI A 4 O NELLE SOCIETA' CON SOCIO UNICO)***

COGNOME	LUOGO E DATA DI NASCITA	RESIDENZA	CODICE FISCALE
---------	-------------------------	-----------	----------------



DIRETTORE TECNICO (OVE PREVISTI)

NOME	COGNOME	LUOGO E DATA DI NASCITA	RESIDENZA	CODICE FISCALE

Dichiara, altresì, che l'impresa gode del pieno e libero esercizio dei propri diritti, non è in stato di liquidazione, fallimento o concordato preventivo, non ha in corso alcuna procedura dalla legge fallimentare e tali procedure non si sono verificate nel quinquennio antecedente la data odierna.

LUOGO

DATA

IL TITOLARE/LEGALE RAPPRESENTANTE

(Allegare copia di valido documento di identità del sottoscrittore, ai sensi dell'art. 38, comma 3, del D.P.R. 28/12/2000 n. 445).



*** I procuratori e i procuratori speciali: Nella dichiarazione sostitutiva dovranno essere indicati, ai sensi dell'art. 91, comma 5 del D.Lgs 159/2011*, i procuratori generali e i procuratori speciali e i loro familiari conviventi.**

N.B. Dovranno essere indicati soltanto i procuratori generali e speciali che, sulla base dei poteri conferitigli, siano legittimati a partecipare alle procedure di affidamento di appalti pubblici di cui al D.lgs. 36/2023, a stipulare i relativi contratti in caso di aggiudicazione (per i quali sia richiesta la documentazione antimafia) e, comunque, più in generale, i procuratori che esercitano poteri che per la rilevanza sostanziale e lo spessore economico sono tali da impegnare sul piano decisionale e gestorio la società determinandone in qualsiasi modo le scelte o gli indirizzi.

***Art. 91, comma 5 del D.lgs. 159/2011:** “Il prefetto estende gli accertamenti pure ai soggetti che risultano poter determinare in qualsiasi modo le scelte o gli indirizzi dell'impresa”.(cfr. **circolare del Ministero dell'Interno n. 11001/119/20(8) del 05/11/2013**).

**** Organismo di vigilanza: l'art. 85, comma 2 bis del D.lgs. 159/2011 prevede che i controlli antimafia siano effettuati, nei casi contemplati dall' art. 2477 del c.c., al sindaco, nonché ai soggetti che svolgono i compiti di vigilanza di cui all'art. 6, comma 1, lett. b) del D.lgs. 8 giugno 2011, n. 231.**

*****Socio di maggioranza: si intende “la persona fisica o giuridica che detiene la maggioranza relativa delle quote o azioni della società interessata”.**

N.B. Nel caso di più soci (es. 3 o 4) con la medesima percentuale di quote o azioni del capitale sociale della società interessata, non è richiesta alcuna documentazione relativa al socio di maggioranza.

La documentazione dovrà, invece, essere prodotta nel caso in cui i soci (persone fisiche o giuridiche) della società interessata al rilascio della comunicazione o informazione antimafia siano ciascuno titolari di quote o azioni pari al 50% del capitale sociale.

Ciò in coerenza con l'art. 91, comma 5 del D.lgs 159/2011 e la sentenza n. 4654 del 28/08/2012 del Consiglio di Stato Sez. V.

Variazioni degli organi societari - I legali rappresentanti degli organismi societari, nel termine di trenta giorni dall'intervenuta modificazione dell'assetto societario o gestionale dell'impresa, hanno l'obbligo di trasmettere al prefetto che ha rilasciato l'informazione antimafia, copia degli atti dai quali risulta l'intervenuta modificazione relativamente ai soggetti destinatari delle verifiche antimafia.

La violazione di tale obbligo è punita con la sanzione amministrativa pecuniaria (da 20.000 a 60.000 Euro) di cui all'art. 86, comma 4 del D. Lgs. 159/2011.

Nel caso di documentazione incompleta (es. dichiarazioni sostitutive prive di tutti i soggetti di cui all' art. 85 del D.lgs. 159/2011) l'istruttoria non potrà considerarsi avviata e quindi non potranno decorrere i termini previsti dall' art. 92, commi 3 e 4 del D.lgs. 159/2011.



N.B.: la presente dichiarazione non necessita dell'autenticazione della firma e sostituisce a tutti gli effetti le normali certificazioni richieste o destinate ad una pubblica amministrazione nonché ai gestori di pubblici servizi e ai privati che vi consentono. L'Amministrazione si riserva di effettuare controlli, anche a campione, sulla veridicità delle dichiarazioni (art. 71, comma 1, D.P.R. 445/2000). In caso di dichiarazione falsa il cittadino sarà denunciato all'autorità giudiziaria.



**REGIONE
LAZIO**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART.
71 DEL D.LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO
DI CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

ALLEGATO 3

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE

DI CUI ALL'ART. 85 DEL D.LGS. N. 159/2011

**REGIONE
LAZIO**

Gara europea a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023, per l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio – **ALLEGATO 3 – DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE DI CUI ALL'ART. 85 DEL D.LGS. N. 159/2011**

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE DI CUI ALL'ART. 85
COMMA 3 DEL D.LGS. 159/2011**

(D.P.R. n. 445 del 28.12.2000)

__I__ sottoscritt__ (nome e cognome)

nat_ a _____ Prov. _____ il _____

residente a _____ via/piazza

_____ n. _____

Cod. _____ fisc. _____

in _____ qualità

di _____

della

società _____

—

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni false e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti (ai sensi degli artt. 75 e 76 D.P.R. 445/2000) sotto la propria responsabilità

DICHIARA

di avere i seguenti familiari conviventi (*) di maggiore età:

CODICE FISCALE	COGNOME	NOME	DATA NASCITA	LUOGO NASCITA	LUOGO DI RESIDENZA

N.B.: la presente dichiarazione non necessita dell'autenticazione della firma e sostituisce a tutti gli effetti le normali certificazioni richieste o destinate ad una pubblica amministrazione nonché ai gestori di pubblici servizi e ai privati che vi consentono. L'Amministrazione si riserva di effettuare controlli, anche a campione, sulla veridicità delle dichiarazioni (art. 71, comma 1, D.P.R. 445/2000). In caso di dichiarazione falsa il cittadino sarà denunciato all'autorità giudiziaria.

**REGIONE
LAZIO**

Gara europea a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023, per l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio – **ALLEGATO 3 – DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE DI CUI ALL'ART. 85 DEL D.LGS. N. 159/2011**

CODICE FISCALE	COGNOME	NOME	DATA NASCITA	LUOGO NASCITA	LUOGO DI RESIDENZA

Di **NON** avere familiari conviventi (*) di maggiore età.

Il/la sottoscritto/a dichiara inoltre di essere informato/a, ai sensi del D.lgs. n. 196/2003 (codice in materia di protezione di dati personali) che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

data

firma leggibile del dichiarante (**)

(*) Per "familiare convivente" si intende "chiunque conviva" con il dichiarante, purché maggiorenne.

(**) La presente dichiarazione deve essere compilata e sottoscritta da tutti i soggetti di cui all'art.85 del D.lgs. 159/2011

N.B.: la presente dichiarazione non necessita dell'autenticazione della firma e sostituisce a tutti gli effetti le normali certificazioni richieste o destinate ad una pubblica amministrazione nonché ai gestori di pubblici servizi e ai privati che vi consentono. L'Amministrazione si riserva di effettuare controlli, anche a campione, sulla veridicità delle dichiarazioni (art. 71, comma 1, D.P.R. 445/2000). In caso di dichiarazione falsa il cittadino sarà denunciato all'autorità giudiziaria.



**REGIONE
LAZIO**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART.
71 DEL D.LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO
DI CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

ALLEGATO 4

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE DI CUI ALL'ART. 89 DEL
D.LGS. N. 159/2011**

**REGIONE
LAZIO**

Gara europea a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023, per l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio – **ALLEGATO 4 – DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE DI CUI ALL'ART. 89 DEL D.LGS. N. 159/2011**

__I__ sottoscritt__ (nome e cognome)

nat_ a _____ Prov. _____ il _____
 residente a _____ via/piazza _____
 n. _____
 Cod. _____ fisc. _____
 in _____ qualità _____
 di _____
 della _____
 società _____

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni false e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti (ai sensi degli artt. 75 e 76 D.P.R. 445/2000) sotto la propria responsabilità

DICHIARA

che nei propri confronti non sussistono le cause di decadenza, di sospensione o di divieto di cui all'art. 67 del D.lgs. 06/09/2011, n. 159.

Il/la sottoscritto/a dichiara inoltre di essere informato/a, ai sensi del D.lgs. n. 196/2003 (codice in materia di protezione di dati personali) che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

data

firma leggibile del dichiarante

(Allegare copia di valido documento di identità del sottoscrittore, ai sensi dell'art. 38, comma 3, del D.P.R. 28/12/2000 n. 445).

N.B.: la presente dichiarazione non necessita dell'autenticazione della firma e sostituisce a tutti gli effetti le normali certificazioni richieste o destinate ad una pubblica amministrazione nonché ai gestori di pubblici servizi e ai privati che vi consentono. L'Amministrazione si riserva di effettuare controlli, anche a campione, sulla veridicità delle dichiarazioni (art. 71, comma 1, D.P.R. 445/2000). In caso di dichiarazione falsa il cittadino sarà denunciato all'autorità giudiziaria.

Allegato 4 Dichiarazione sostitutiva di certificazione di cui all'art. 89 del d.lgs. n. 159/2011



**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART.
71 DEL D.LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO
DI CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

ALLEGATO 5

SCHEMA ATTESTAZIONE PAGAMENTO IMPOSTA DI BOLLO

**REGIONE
LAZIO**Gara europea a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023, per l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio – **ALLEGATO 5 – SCHEMA ATTESTAZIONE PAGAMENTO IMPOSTA DI BOLLO**

Il sottoscritto, consapevole che le false dichiarazioni, la falsità degli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale (Art. 75 e 76 dpr 28.12.2000 n. 445) **trasmette la presente dichiarazione, attestando ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 28.12.2000 n. 445 quanto segue:**

Spazio per l'apposizione del
contrassegno telematico

Il sottoscritto _____, nato a _____ il _____ C.F. _____, domiciliato per la carica presso la sede societaria ove appreso, nella sua qualità di _____ e legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare la _____ nella presente procedura, con sede in _____, Via _____, iscritta al Registro delle Imprese di ___ al n. ___, codice fiscale n. _____ e partita IVA n. _____,

DICHIARA

- che, ad integrazione del documento, l'imposta di bollo è stata assolta in modo virtuale tramite apposizione del contrassegno telematico su questo cartaceo trattenuto, in originale, presso il mittente, a disposizione degli organi di controllo.

A tal proposito dichiara inoltre che la marca da bollo di euro _____ applicata ha:

- **Identificativo n.** _____
- **Data** _____

- di essere a conoscenza che la Regione Lazio potrà effettuare controlli sulle pratiche presentate e pertanto si impegna a conservare il presente documento e a renderlo disponibile ai fini dei successivi controlli.

Luogo e data

Firma digitale

AVVERTENZE:

Il presente modello, provvisto di contrassegno sostitutivo del bollo deve essere debitamente compilato e sottoscritto con firma digitale del dichiarante o del procuratore speciale ed allegato su STELLA, come indicato nel Disciplinare di gara.



**REGIONE
LAZIO**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL
D.LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL
CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

ALLEGATO 6

SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA



DICHIARAZIONE DI OFFERTA ECONOMICA

Il sottoscritto _____, nato a _____ il _____, domiciliato per la carica presso la sede societaria ove appresso, nella sua qualità di _____ e legale rappresentante della _____, con sede in _____, Via _____, capitale sociale Euro _____ (_____), iscritta al Registro delle Imprese di ___ al n. ___, codice fiscale n. _____, partita IVA n. _____, codice Ditta INAIL n. _____, Posizioni Assicurative Territoriali – P.A.T. n. _____ e Matricola aziendale INPS n. _____ (in R.T.I. o Consorzio costituito/costituendo con le Imprese _____) di seguito denominata “Impresa” nel rispetto di modalità, termini, condizioni e requisiti minimi ivi previsti, con prezzi unitari offerti onnicomprensivi di tutti gli oneri, spese e remunerazione per l'esatto e puntuale adempimento di ogni obbligazione contrattuale. ai sensi e per gli effetti degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, sotto la propria responsabilità,

OFFRE

Servizi	Importo complessivo a base d'asta (36 mesi) (BdA) Euro, IVA esclusa	Quantità totali (36 mesi) (q)	Unità di Misura	Prezzo unitario offerto (p) Euro, IVA esclusa		Importo complessivo offerto (36 mesi) (B = p x q) Euro, IVA esclusa
				In cifre	In lettere	
Gestione delle chiamate andate a buon fine <i>(comprese chiamate relative a servizio drCUP)</i>	30.221.100,00 €	13.650.000 chiamate	Euro a chiamata	p_1	In cifre _____, __ € In lettere _____	In cifre _____, __ € In lettere _____
Gestione delle chiamate non andate a buon fine	10.095.840,00 €	5.700.000 chiamate	Euro a chiamata	$p_2 = p_1 * (1-20\%)$	In cifre _____, __ € In lettere _____	In cifre _____, __ € In lettere _____
Attività di recall dell'utente prenotato tramite SMS	468.000,00 €	15.600.000 SMS	Euro a SMS	p_3	In cifre _____, __ € In lettere _____	In cifre _____, __ € In lettere _____
Attività di recall dell'utente prenotato tramite sistema IVR	410.400,00 €	13.680.000 chiamate IVR	Euro a chiamata IVR	p_4	In cifre _____, __ € In lettere _____	In cifre _____, __ € In lettere _____
Attività di recall dell'utente prenotato tramite chiamate	5.313.600,00 €	3.780.000 chiamate	Euro a chiamata	p_5	In cifre _____, __ € In lettere _____	In cifre _____, __ € In lettere _____
Operazioni effettuate tramite strumenti automatizzati	123.000,00 €	615.000 operazioni	Euro a operazione	p_6	In cifre _____, __ €	In cifre _____, __ €



Servizi	Importo complessivo a base d'asta (36 mesi) (BdA) Euro, IVA esclusa	Quantità totali (36 mesi) (q)	Unità di Misura	Prezzo unitario offerto (p) Euro, IVA esclusa		Importo complessivo offerto (36 mesi) (B = p x q) Euro, IVA esclusa
					In lettere	
Servizi connessi al Call Center (attività di coordinamento tecnico ed organizzativo, servizi di Back Office, formazione delle risorse, infrastruttura tecnologica e struttura logistica, moduli software e security)	25.467.300,00 €	36 mesi	Canone mensile	p7	In cifre _____, __ € In lettere _____	In cifre _____, __ € In lettere _____
Servizi di Back Office, formazione e supporto agli utenti	2.016.900,00 €	11.250 giornate / persona	Euro a giornata / persona	p8	In cifre _____, __ € In lettere _____	In cifre _____, __ € In lettere _____
Importo complessivo offerto per 36 mesi (C = Σ Bi)					In cifre _____, __ € In lettere _____	
Ribasso percentuale complessivo offerto per il Servizio (BdA – C / BdA)					In cifre _____, __ € In lettere _____	

Inoltre, ai sensi e per gli effetti degli articoli 46 e 47 del d.P.R. 445/2000, consapevole delle conseguenze amministrative e delle responsabilità penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi, previste dagli articoli 75 e 76 del medesimo Decreto, sotto la propria responsabilità,

DICHIARA

- che, ai sensi dell'articolo 108, comma 9, del D. Lgs. n. 36/2023, il costo relativo alla sicurezza afferente all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa è pari a € _____ (_____/__);
- che, ai sensi dell'articolo 108, comma 9, del D. Lgs. n. 36/2023, il costo relativo alla manodopera è pari a € _____ (_____/__);
- che i costi unitari offerti si intendono onnicomprensivi di tutti gli oneri, spese e remunerazione per l'esatto e puntuale adempimento di ogni obbligazione contrattuale;
- che i prezzi unitari e i valori offerti devono essere indicati sia in cifre sia in lettere. In caso di discordanza fra il prezzo indicato in cifre e quello in lettere, sarà ritenuto valido il valore in lettere; i valori offerti devono essere indicati al netto di IVA;



- che, compatibilmente con la propria organizzazione aziendale, in attuazione della “Clausola Sociale”, di cui all’art. 22 del Disciplinare di Gara, e tenuto conto dell’elenco del personale attualmente in servizio predisposto dalla Stazione Appaltante, il “Progetto di riassorbimento”, atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico), è il seguente:

PROGETTO DI ASSORBIMENTO DEL PERSONALE					
Numero di lavoratori	CCNL utilizzato	Qualifica	Livello	Scatti di anzianità	Ore settimanali di impiego

_____, li _____

Il Documento deve essere firmato digitalmente

_____, li _____

Firma _____

N.B.: Allegare copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore in corso di validità.



**REGIONE
LAZIO**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL
D.LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL
CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

ALLEGATO 7

SCHEMA DI CONTRATTO



**CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO DI CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

TRA

LAZIOcrea S.p.A. – Società a Socio unico Regione Lazio, con Sede legale e amministrativa in via di Campo Romano, 65, 00118, Roma, Capitale Sociale di Euro 924.400,00 interamente versato, codice fiscale, partita I.V.A. 13662331001, iscritta nel R.E.A. di Roma con il n. 1464288, nella persona di _____, nato/a a _____, Prov. _____, il _____, in qualità di _____, autorizzato alla stipula del presente contratto (“Contratto”) in virtù dei poteri conferitigli con _____,

E

L'impresa _____ con sede in _____, Via/Piazza _____, n. _____, CAP _____, C.F. n. _____ e P.IVA n. _____, iscritta nel Registro delle Imprese di _____, al n. _____, tenuto dalla C.C.I.A.A. di _____, di seguito definita “Fornitore” - nella persona di _____ nato a _____, Prov. _____, il _____, autorizzata alla stipula del presente Contratto in virtù dei poteri conferitigli da _____

congiuntamente, anche, le “Parti”,

OPPURE

_____, sede legale in _____, via _____, iscritta al Registro delle Imprese presso il Tribunale di _____ al n. _____, P. IVA _____, domiciliata ai fini del presente atto in _____, via _____, in persona del _____ legale rappresentante _____, nella sua qualità di impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo tra, oltre alla stessa, la mandante _____, sede legale in _____, Via _____, iscritta al Registro delle Imprese presso il Tribunale di _____ al n. _____, P. IVA _____, domiciliata ai fini del presente atto in _____, via _____, e la mandante _____, sede legale in _____, via _____, iscritta al Registro delle



Imprese presso il Tribunale di _____ al n. _____, P. IVA _____, domiciliata ai fini del presente atto in _____, via _____, giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in _____, _____, repertorio n. _____ (di seguito nominata, per brevità, anche “Fornitore”)

PREMESSO CHE

- a) la Regione Lazio, con Determinazione n. _____ del _____, ha indetto una procedura di gara finalizzata all'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio, il cui bando è stato pubblicato sulla GUUE n. _____ del _____ e sulla GURI n. _____ del _____;
- b) con Determinazione n. _____ del _____ della Regione Lazio, il Fornitore è risultato aggiudicatario della procedura di gara;
- c) il Fornitore, sottoscrivendo il presente Contratto, dichiara che quanto risulta nello stesso, nonché nel Disciplinare di gara, nel Capitolato Tecnico e nei relativi allegati definisce in modo adeguato e completo l'oggetto del servizio e consente di acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione dello stesso;
- d) il Fornitore, ai sensi dell'articolo 117 del D.lgs. 36/2023 e s.m.i., ha prestato la garanzia fideiussoria a favore di LAZIO Crea S.p.A. per un importo pari al ____% dell'importo complessivo di aggiudicazione (€ _____, _____ /____) per un ammontare complessivo di € _____, _____ (_____ /____) al netto di eventuali riduzioni di cui all'art. 106 D.lgs. 36/2023 e ha presentato altresì la documentazione richiesta dal Disciplinare di gara ai fini della stipula del presente Contratto, la quale, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne forma parte integrante e sostanziale;
- e) il Fornitore, con la sottoscrizione del presente Contratto, dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 c.c., di accettare tutte le condizioni e patti contenuti nel presente atto e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare, dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni riportate al successivo articolo Articolo 30 - “Clausola finale e Accettazione espressa delle clausole contrattuali”;



- f) con riferimento all'articolo 53, comma 16-ter, D. Lgs. n. 165/2001, il Fornitore, sottoscrivendo il presente Contratto, attesta altresì di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver conferito incarichi ad ex dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto del Committente e/o della Stazione Appaltante nei propri confronti per il triennio successivo alla cessazione del rapporto;
- g) il presente Contratto, compresi i relativi Allegati, viene sottoscritto dalle Parti con firma digitale rilasciata da ente certificatore autorizzato.

**TUTTO CIÒ PREMESSO LE PARTI, COME SOPRA RAPPRESENTATE,
CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE:**

Articolo 1 - Valore delle premesse e degli allegati

- I. Le Parti convengono che le premesse di cui sopra, gli atti ed i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del Contratto, il Disciplinare di gara con i relativi allegati, il Capitolato Tecnico, l'Offerta Tecnica e tutti gli elaborati che la compongono e l'Offerta Economica costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

Articolo 2 - Definizioni

- I. Nell'ambito del presente Contratto, si intende per:
 - a) **Atti di gara:** il Disciplinare di gara con relativi allegati e il Capitolato Tecnico concernenti la "Procedura aperta per l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per Regione Lazio"
 - b) **Stazione Appaltante:** la Direzione regionale Programmazione Economica, Centrale Acquisti, Fondi Europei, PNRR della Regione Lazio;
 - c) **Amministrazione Contraente o Committente:** LAZIOcrea S.p.A.
 - d) **Contratto:** il presente Atto, compresi tutti i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
 - e) **Fornitore:** il soggetto risultato aggiudicatario, che conseguentemente sottoscrive il presente Contratto, obbligandosi a quanto previsto nello stesso;
 - f) **Sito:** lo spazio web sul Portale internet, consultabile all'indirizzo <http://www.regione.lazio.it/rl/centraleacquisti/>;



- g) **Sistema:** la piattaforma di e-procurement regionale, “Sistema Acquisti Telematici della Regione Lazio – S.TEL.LA”, disponibile all’indirizzo <https://stella.regione.lazio.it/Portale/>.

Articolo 3 - Norme regolatrici e disciplina applicabile

1. L'esecuzione del servizio oggetto del Contratto è, pertanto, regolato:
 - a) dalle clausole dello stesso e degli atti di gara, dall’Offerta Tecnica e dall’Offerta Economica dell’Aggiudicatario che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con il Fornitore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
 - b) dai regolamenti di accesso e utilizzo dei Contratti riportati sul sito di cui il Fornitore dichiara di avere esatta conoscenza e che, sebbene non siano materialmente allegati, fanno parte integrante e sostanziale del presente atto;
 - c) dalle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. (di seguito “Codice”), e comunque dalle norme di settore in materia di appalti pubblici;
 - d) dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato;
 - e) dalle disposizioni anche regolamentari in vigore per LAZIOcrea S.p.A., di cui il Fornitore dichiara di avere esatta conoscenza.
2. In caso di discordanza o contrasto ovvero di omissioni, gli atti ed i documenti di gara della “*Procedura aperta per l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per Regione Lazio*” prevarranno sugli atti ed i documenti prodotti dal Fornitore nella medesima sede, ad eccezione di eventuali proposte migliorative formulate da quest’ultimo ed espressamente accettate dal Committente.
3. Le clausole del Contratto sono sostituite, modificate od abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che, in tal caso, il Fornitore rinuncia ora per allora a promuovere eventuali azioni volte all’incremento del corrispettivo pattuito ovvero, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi dei servizi oggetto della fornitura migliorative per il Fornitore medesimo, ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o risolvere il rapporto contrattuale.
4. Resta nell’esclusiva competenza della Regione Lazio la titolarità della gestione giuridico/amministrativa dell’eventuale contenzioso legato alla procedura di gara.



5. In ordine all'esecuzione contrattuale, resta nell'esclusiva competenza di LAZIO Crea la titolarità della gestione giuridico/amministrativa delle seguenti attività:
- a) custodia della documentazione tecnica del servizio oggetto di fornitura;
 - b) richiesta e custodia del deposito cauzionale definitivo;
 - c) la stesura e la sottoscrizione del presente Contratto con il Fornitore,
 - d) la gestione dei rapporti negoziali e dell'eventuale contenzioso, conseguenti all'esecuzione del servizio.

Articolo 4 - Oggetto

1. Il Contratto definisce la disciplina concernente l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio, da erogare secondo le modalità richiamate nel Capitolato Tecnico, nel Disciplinare di gara e relativi allegati, nonché nell'offerta presentata dal Fornitore in sede di gara.
2. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti del Committente ad eseguire tutti i servizi in oggetto, impiegando tutte le attrezzature ed il personale necessario per la loro realizzazione, come dettagliatamente descritti nel Capitolato Tecnico.

Articolo 5 - Durata del contratto

1. Il Contratto decorre dalla data di stipula del contratto stesso e termina 36 (trentasei) mesi dalla data di avvio del servizio.
2. LAZIO Crea si riserva la facoltà di rinnovare il Contratto, ai sensi dell'art. 120 comma 10 D.lgs. n. 36/2023, previa comunicazione scritta, una sola volta e fino a ulteriori 12 (dodici) mesi, agli stessi prezzi, patti e condizioni. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto.
3. LAZIO Crea si riserva altresì di prorogare il Contratto alle condizioni originarie, ai sensi dell'art. 120 comma 11 D.lgs. n. 36/2023, per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura finalizzata all'individuazione di un nuovo contraente una sola volta e per un massimo di 6 (sei) mesi.



In tal caso il contraente sarà tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel Contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni. La proroga del Contratto è subordinata alla condizione risolutiva che ne limiti l'efficacia al periodo antecedente all'intervenuta efficacia del provvedimento di aggiudicazione del nuovo affidamento, fatta comunque salva la garanzia della continuità del servizio.

Articolo 6 - Condizioni del servizio e limitazione di responsabilità

1. Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi all'erogazione dei servizi oggetto del Contratto, nonché ad ogni altra attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi comprese quelle relative ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale.
2. Il Fornitore garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del Contratto, integralmente e a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nei documenti indicati al precedente Articolo 1.
3. Il Fornitore si obbliga ad osservare, nell'esecuzione di tutte le attività, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla sottoscrizione del Contratto e ad adottare le modalità atte a garantire la vita e l'incolumità dei propri dipendenti, dei terzi e dei dipendenti del contraente, coerentemente con quanto previsto dal D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i..
4. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla sottoscrizione del Contratto, resteranno ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale indicato all'articolo 11 "Corrispettivi" ed il Fornitore non può, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a qualsiasi titolo per quanto di propria competenza, assumendosene il medesimo Fornitore ogni relativa alea.
5. Il Fornitore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne LAZIO Crea da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.



6. Il Fornitore si impegna, altresì, a manlevare e tenere indenne LAZIO Crea e la Regione Lazio per quanto di rispettiva competenza, dalle pretese che i terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti da servizi resi in modalità diverse rispetto a quanto previsto nel presente Contratto, ovvero in relazione a diritti di privativa vantati da terzi;
7. Il Fornitore rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte da LAZIO Crea e/o da terzi autorizzati.
8. Il Fornitore si obbliga, infine, a dare immediata comunicazione al Committente e/o alla Regione Lazio, per quanto di rispettiva competenza, di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività di cui al presente Contratto.
9. Il Fornitore si obbliga a consentire al Committente di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Articolo 7 - Obbligazioni specifiche del Fornitore

- I. Il Fornitore si obbliga, oltre a quanto previsto nelle altre clausole del Contratto, a:
 - a) garantire il servizio oggetto del Contratto nel rispetto di condizioni, livelli e modalità stabiliti nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica;
 - b) erogare i servizi richiesti in conformità a quanto stabilito nella documentazione di gara, con particolare riferimento al Capitolato Tecnico;
 - c) garantire la continuità dei servizi presi in carico coordinandosi anche con l'ausilio del Responsabile Unico del Progetto, del Direttore dell'Esecuzione del Contratto e con eventuali terzi indicati dal Committente;
 - d) utilizzare, per l'erogazione dei servizi, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito della preparazione professionale minima richiesta nel Capitolato di gara. A tal fine, il Fornitore si impegna ad impartire un'adeguata formazione/informazione al proprio personale anche sui rischi specifici, propri dell'attività da svolgere e sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela ambientale;



- e) comunicare tempestivamente, e comunque entro 5 giorni solari, al Committente le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del Contratto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili;
 - f) predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza nonché atti a consentire alla Regione e/o al Committente di monitorare la conformità della prestazione dei servizi alle norme previste nel Contratto e in particolare ai parametri di qualità predisposti;
 - g) controllare che il personale addetto mantenga un contegno decoroso, irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione. Il Fornitore istruirà, inoltre, il personale a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento del Committente e/o della Regione Lazio;
 - h) osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dal Committente, per quanto di rispettiva ragione;
2. Ai sensi dell'art. 7 della legge Regionale 18 settembre 2007, n. 16, "Disposizioni dirette alla tutela del lavoro, al contrasto e all'emersione del lavoro non regolare", il Fornitore è tenuto all'adempimento dei seguenti obblighi:
- a) rispetto ed applicazione dei C.C.N.L. sottoscritti dalle associazioni dei datori e prestatori di lavoro nazionali comparativamente più rappresentative e di quelli di secondo livello;
 - b) previsione e rispetto delle clausole contrattuali dirette alla salvaguardia dei livelli occupazionali e salariali, all'uniformità dei trattamenti contrattuali e ad assicurare i diritti acquisiti dei lavoratori;
 - c) possesso del D.U.R.C. (Documento Unico Regolarità Amministrativa);
 - d) rispetto degli indici di congruità di cui all'art. 1, commi 1173 e 1174, della Legge n. 296/2006;
 - e) adempimento relativo all'eventuale inserimento dei disabili di cui all'art. 1 della legge Regionale del 21 ottobre 2008, numero 17. L'obbligo permarrà anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione. In caso di inadempimento ai suddetti obblighi, il contratto si risolverà automaticamente.
3. A fine di certificare l'applicazione del trattamento retributivo previsto dal CCNL di categoria e dagli accordi integrativi territoriali, ai lavoratori, impiegati nell'espletamento del servizio fine, il Fornitore



s'impegna a produrre e trasmettere al Committente la seguente documentazione relativa al personale impiegato nell'espletamento del servizio, a seguito della stipulazione del Contratto e, successivamente, entro e non oltre il 15 gennaio di ogni anno di esecuzione del servizio:

- fotocopia libro matricola del personale impiegato abitualmente, occasionalmente o promiscuamente nell'esecuzione del Contratto;
 - variazioni del personale in servizio - cessazioni, destituzioni, nuove assunzioni;
 - numero di matricola desunto dal libro matricola, eventuale badge assegnato corredato da fotografia identificativa, luogo di lavoro, qualifica, livello retributivo.
4. Il Fornitore è tenuto inoltre all'osservanza ed all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente.

Articolo 8 - Modalità e termini di esecuzione del servizio

1. Il Fornitore si obbliga a prestare i servizi richiesti secondo le modalità stabilite nel Contratto e nel Capitolato Tecnico e, se migliorativa, nell'Offerta Tecnica presentata in sede di gara, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo Articolo 14.
2. L'erogazione di ciascun servizio si intende comprensiva di ogni onere e spesa, nessuna esclusa.
3. Il Fornitore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dal Committente.
4. Non sono ammesse prestazioni parziali, pertanto l'esecuzione di ciascun servizio deve avvenire secondo quanto previsto negli atti di cui al precedente Articolo 6, comma 2.
5. Il Fornitore deve erogare i servizi nel rispetto degli orari, percorsi e delle modalità stabilite pena l'applicazione delle penali di cui oltre.
6. LAZIOcrea ha la facoltà di imporre modifiche e/o integrazioni ritenute utili per il miglior compimento dei servizi in argomento e il Fornitore si impegna sin d'ora ad accettare tali modifiche e/o integrazioni, le quali, comunque, non potranno comportare aumento dei costi a carico del Fornitore.
7. La Regione Lazio si riserva la facoltà di accertare in ogni momento, per il tramite del Responsabile Unico del Progetto e/o del Direttore dell'esecuzione del contratto, che l'esecuzione del servizio avvenga a perfetta regola d'arte, in conformità agli elaborati dell'Offerta Tecnica, nel rispetto delle



prescrizioni del Capitolato e di ogni altra disposizione contenuta nel presente Contratto, nonché secondo le disposizioni che verranno impartite all'atto esecutivo dalla Direzione dell'Esecuzione.

8. Nel corso dell'esecuzione dell'appalto, il Fornitore è comunque tenuto a fornire a LAZIOCrea tutte le informazioni, le notizie, i chiarimenti, i dati e gli atti che saranno da quest'ultima richiesti.
9. L'Appaltatore si obbliga a dare immediata comunicazione a LAZIOCrea di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto, ivi comprese le variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione dell'appalto.
10. Il Fornitore deve eseguire pienamente e correttamente le attività oggetto del presente appalto nel rispetto delle tempistiche massime previste nella seguente tabella. Si precisa che con T0 si intende la data di avvio dell'esecuzione del contratto (coincidente con la data di stipula) e che i giorni sono da intendersi naturali e consecutivi. Fermo restando quanto sopra si precisa che il servizio oggetto del presente appalto deve essere prestato per 36 mesi dalla data di avvio del medesimo (rif. T1-Milestone M3).

Codice	Tempo massimo di completamento	Attività	Deliverable
M1	T0 + 20 giorni	Pianificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Piano di qualità (rif. Par. 11.1 del Capitolato) • Piano delle attività completo di tutti gli elementi indicati nel Capitolato (rif. Par. 10.1) • Piano della sicurezza (rif. Par. 6.3.2 del Capitolato)
M2	T0 + 60 giorni	Predisposizione del servizio e dei sistemi	<ul style="list-style-type: none"> • Piano di collaudo • Piano dei test • Strumenti necessari all'esecuzione dei test)
M3	T0 + 90 giorni =T1	Avvio del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Verbale di conformità con esito positivo • Verbale di avvio
M4	T1 + 30 giorni	Attivazione strutture di BI	<ul style="list-style-type: none"> • Verbale di conformità con esito positivo • Verbale di attivazione
M5	Da T1 al termine dell'appalto	Gestione del servizio e attività di manutenzione	<ul style="list-style-type: none"> • SAL quindicinale • Rapporto mensile di manutenzione preventiva • Rapporto mensile degli interventi MAC



			<ul style="list-style-type: none">• Rapporto di manutenzione evolutiva e/o adeguativa (all'occorrenza)• Rapporto trimestrale "Misure inerenti gli indicatori di qualità"• Piano mensile delle attività di Back Office (rif. § 6.2 del Capitolato)• Resoconto consuntivo mensile delle attività di Back Office (rif. § 6.2 del Capitolato)
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Articolo 9 - Verifica e controllo quali/quantitativo

1. Il Fornitore si obbliga a consentire a LAZIOCrea di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
Scopo delle suddette operazioni è quello di accertare che i servizi prestati risultino conformi alle specifiche tecniche e funzionali e ai livelli di qualità riportati nel Contratto, nel Capitolato Tecnico e/o nella documentazione approvata da LAZIOCrea nel corso dell'esecuzione dell'appalto e, ove compatibile e migliorativa per la Regione Lazio, nell'offerta presentata dal Fornitore in sede di gara, fatte salve le eventuali leggi di settore e fermo restando quanto previsto nell'art. 116 del D. Lgs. n. 36/2023.
2. LAZIOCrea ha la facoltà di effettuare tutti gli accertamenti e controlli ritenuti opportuni, con qualsiasi modalità ed in ogni momento, durante il periodo di efficacia del Contratto, per assicurare che da parte del Fornitore siano scrupolosamente osservate tutte le pattuizioni contrattuali.
3. In caso di inosservanza totale o parziale di quanto previsto nel Contratto, LAZIOCrea provvederà a formalizzare contestazione scritta al Fornitore scritta a mezzo PEC o raccomandata A/R, assegnando all'Aggiudicatario un termine pari a 7 (sette) giorni lavorativi consecutivi per adempiere ovvero per produrre controdeduzioni scritte.
4. Le attività di controllo saranno svolte sia attraverso procedure interne sia con verifiche in contraddittorio con la impresa aggiudicataria.
5. In caso di persistente inadempimento e ove le controdeduzioni non fossero ritenute idonee, verranno applicate, per ogni singola violazione, le penalità previste nel Contratto.
6. Qualora la qualità rilevata a seguito dei suddetti controlli risulti insufficiente, rispetto agli standard stabiliti, verranno applicate le penalità previste nel Contratto.



7. Tali penalità verranno comminate anche in caso di mancata effettuazione del servizio o di esecuzione difforme nelle modalità e nei tempi rispetto a quelle concordate.

Articolo 10 - Clausola sociale

1. In conformità alle disposizioni di cui agli articoli 50 e 100 D. Lgs. n. 36/2023 ed a quanto disposto all'art. 24, Disciplinare di gara, il Fornitore si impegna a rispettare, qualora esistenti, gli accordi siglati con la Rappresentanza Sindacale Aziendale e le Organizzazioni Sindacali territorialmente competenti, relativamente al mantenimento dei livelli occupazionali della manodopera utilizzata dal fornitore uscente, conformemente a quanto richiamato nel CCNL di settore.
2. A tal fine, il Fornitore si impegna ad impiegare per l'appalto una percentuale di soggetti svantaggiati, ex art. 4 della Legge n. 381/1991, nella misura pari a circa il 35,00% del totale di personale che si intende impiegare sull'appalto.
3. A tal fine, forma parte integrante del presente contratto il Progetto di riassorbimento presentato in sede di offerta.

Articolo 11 - Corrispettivi

1. Per le attività previste dal Contratto, il Fornitore riceverà il corrispettivo offerto in sede di gara pari a € _____ (_____ / _____), IVA esclusa.
2. I compensi di cui al precedente punto 1) saranno così calcolati:
 - a. Euro _____, quale importo remunerato a consumo per la gestione delle chiamate andate a buon fine;
 - b. Euro _____, quale importo remunerato a consumo per la gestione delle chiamate non andate a buon fine;
 - c. Euro _____, quale importo remunerato a consumo per le attività di *recall* dell'utente prenotato svolte tramite SMS;
 - d. Euro _____, quale importo remunerato a consumo per le attività di *recall* dell'utente prenotato svolte tramite sistema IVR;
 - e. Euro _____, quale importo remunerato a consumo per le attività di *recall* dell'utente prenotato svolte tramite chiamate;



- f. Euro _____, quale importo remunerato a consumo sulla base del numero di operazioni effettuate tramite strumenti automatizzati;
- g. Euro _____, quale importo remunerato a canone per l'erogazione dei servizi connessi al Call Center (attività di coordinamento tecnico ed organizzativo del servizio, servizi di Back Office, formazione delle risorse, infrastruttura tecnologica e struttura logistica, moduli software e security);
- h. Euro _____, quale importo remunerato a consumo per i servizi di Back Office, formazione e supporto agli utenti;
3. Resta inteso tra le Parti che, con riguardo agli importi di cui al punto 2, lett. a) e b), si applicherà il meccanismo "scalare" di decurtazione dei prezzi, come dettagliato nel par. 6 del Capitolato Tecnico;
4. Tutti i predetti corrispettivi si riferiscono a servizi prestati a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali e gli stessi sono dovuti unicamente al Fornitore e, pertanto, qualsiasi terzo non potrà vantare alcun diritto nei confronti del Committente;
5. Tutti gli oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione del Contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi e remunerati nel corrispettivo contrattuale.
6. I corrispettivi contrattuali sono stati quantificati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore di ogni relativo rischio e/o alea.
7. Qualora nel corso di esecuzione del contratto si verifichi una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 36/2023, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alla prestazione principale.
8. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizzano i prezzi standard rilevati dall'ANAC, degli elenchi dei prezzi rilevati dall'ISTAT, oppure, qualora i dati suindicati non siano disponibili, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI).



Articolo 12 - Tracciabilità dei flussi finanziari

1. Il Fornitore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i., pena la nullità assoluta del presente Contratto.
2. Gli estremi identificativi del conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche di cui all'art. 3 della L. 136/2010, presso cui i pagamenti dovranno essere effettuati è il seguente
IBAN_____.
3. Il Fornitore si obbliga a comunicare a LAZIO Crea le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente, nonché ogni successiva modifica ai dati trasmessi, nei termini di cui all'art. 3, comma 7, Legge n. 136/2010 e s.m.i.
4. Qualora le transazioni relative al Contratto siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità, il presente Contratto è risolto di diritto, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 9 bis, della Legge n. 136/2010 e s.m.i.
5. Il Fornitore si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla l. 136/2010.
6. Il Fornitore, il subappaltatore o subcontraente, che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, ne dà immediata comunicazione al Committente e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della provincia di Roma.
7. LAZIO Crea verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del Contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla l. 136/2010.
8. Con riferimento ai subcontratti, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Regione Lazio, oltre alle informazioni di cui all'articolo 118, comma 11, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR n. 45/2000, attestante che nel relativo subcontratto è stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità di cui alla Legge sopracitata. E' facoltà della Regione Lazio richiedere copia del contratto tra il Fornitore ed il subcontraente al fine di verificare la veridicità di quanto dichiarato.
9. Ai sensi della Determinazione dell'ANAC n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione,



affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario sui conti correnti dedicati dell'Appaltatore medesimo.

10. Per tutto quanto non espressamente previsto, trovano applicazione le disposizioni di cui all'art. 3, della Legge n. 136/2010 e s.m.i.

Articolo 13 - Trasparenza

1. Il Fornitore espressamente:

- dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del Contratto;
- dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le proprie imprese collegate o controllate, somme di denaro o altre utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del Contratto;
- si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altre utilità finalizzate a facilitare e a rendere meno onerosa l'esecuzione e la gestione del Contratto rispetto agli obblighi assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.

2. Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente paragrafo, ovvero il Fornitore non rispettasse gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata del Contratto, lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456, codice civile, per fatto e colpa del Fornitore, che sarà conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni diretti ed indiretti derivanti dalla risoluzione e subiti dal Committente.

Articolo 14 - Penali

1. Per inadempimenti e ritardi nell'esecuzione delle attività previste, LAZIO Crea provvederà a formalizzare contestazione scritta a mezzo PEC o raccomandata A/R, assegnando all'Aggiudicatario un termine pari a 7 (sette) giorni lavorativi consecutivi per adempiere ovvero per produrre controdeduzioni scritte.
2. Ove si verificano inadempimenti da parte del Fornitore nell'esecuzione delle obbligazioni previste nel Capitolato Tecnico, non imputabili a LAZIO Crea ovvero a forza maggiore o caso fortuito,



regolarmente contestate, il Committente di applicare le penali espressamente riportate all'interno del paragrafo 11.2 del Capitolato Tecnico e di seguito riportate:

ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Penale
CC_T_DISP_I	Tasso di disponibilità del servizio di <i>Contact Center</i>	Per ciascuno scostamento di 0,1 punti percentuali (o frazione) in diminuzione rispetto al valore definito dallo SLA <i>target</i> , 0,2% dell'importo mensile corrisposto dall'Amministrazione nel mese con riferimento alle chiamate esitate (i.e. che hanno dato esito a prenotazioni/disdette/modifiche)
CC_T_ATT	Tempo di attesa in coda	Con riferimento alle chiamate pervenute nel mese di riferimento, per ciascuno scostamento di 0,1 punti percentuali (o frazione) in diminuzione rispetto al valore definito dallo SLA <i>target</i> , cinquecento (cinquecento) euro
CC_T_ABB	Tasso di abbandono della coda	Con riferimento alle chiamate pervenute nel mese di riferimento, per ciascuno scostamento di 0,1 punti percentuali (o frazione) in aumento rispetto al valore definito dallo SLA <i>target</i> , 50 (cinquanta) euro
CC_TCG	Tempo medio di gestione del contatto per il servizio di <i>Contact Center</i>	Per ciascuno scostamento di 10 (dieci) secondi (o frazione) in aumento rispetto al valore definito dallo SLA <i>target</i> , 20.000 (ventimila) euro



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Penale
CC_CBACK_1	Tempo di richiamata verso un utente che ha abbandonato la coda (primo tentativo)	Con riferimento a ciascuna chiamata nel mese di riferimento, per ciascuna ora lavorativa, o frazione di essa, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 20 (venti) €
CC_CBACK_2	Tempo di richiamata verso un utente che ha abbandonato la coda (secondo tentativo)	Con riferimento a ciascuna chiamata nel mese di riferimento, 20 (venti) € per ciascuna ora lavorativa, o frazione di essa, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target
CC_CBACK_3	Tempo di richiamata verso un utente che ha abbandonato la coda (terzo tentativo)	Con riferimento a ciascuna chiamata nel mese di riferimento, per ciascuna ora lavorativa, o frazione di essa, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 20 (venti) €
CC_IVR_MOD	Tempo di implementazione di una modifica sull'IVR	Con riferimento a ciascuna modifica nel mese di riferimento, per ciascuna ora lavorativa, o frazione di essa, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 200 (duecento) €
REC_DB	Tempo di aggiornamento del database su cui registrare gli eventi di recall	Per ciascuna attività di recall svolta nel mese di riferimento, ogni 10 (dieci) minuti, o frazione, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 5 (cinque) €



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Penale
REC_T_ES	Tasso di esecuzione delle attività di <i>recall</i>	Per ciascuno scostamento di 0,1 punti percentuali (o frazione) in diminuzione rispetto al valore definito dallo SLA <i>target</i> , 200 (duecento) €
REC_C_T_ES	Tempo di ritardo nella comunicazione del “Tasso di esecuzione delle attività di <i>recall</i> ”	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA <i>target</i> , 100 (cento) €
CC_T_DISP_2	Tasso di disponibilità del servizio di prenotazione prioritaria	Per ciascuno scostamento di 0,1 punti percentuali (o frazione) in diminuzione rispetto al valore definito dallo SLA <i>target</i> , 0,2% dell'importo mensile corrisposto dall'Amministrazione nel mese precedente con riferimento alle chiamate ricevute per prenotazioni prioritarie
CC_PRI_REP	Tempo di consegna del “ <i>Report delle prenotazioni prioritarie</i> ”	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA <i>target</i> , 100 (cento) €
BO_ARC_TRIP	Tempo di ripristino delle condizioni di operatività	Per ciascun disservizio, per ciascuno scostamento di 0,1 punti percentuali (o frazione) in diminuzione rispetto al valore definito dallo SLA <i>target</i> , 100 (cento) €



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Penale
BO_ARC_PPRE_1	Tempo di consegna del “Piano previsionale delle attività di Back Office”	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 100 (cento) €
BO_ARC_PPRE_2	Tempo di modifica del “Piano previsionale delle attività di Back Office”	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 100 (cento) €
BO_ARC_CONS	Tempo di consegna del “Resoconto consuntivo delle attività di Back Office”	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 100 (cento) €
BO_HD_DISP	Tasso di disponibilità del servizio di Help Desk	Per ciascuno scostamento di 0,1 punti percentuali (o frazione) in diminuzione rispetto al valore definito dallo SLA target, 0,05 % dell'importo del canone mensile previsto i servizi di connessi al Call Center
BO_HD_TT	Tasso di evasione delle richieste avanzate tramite sistema di TT	Per ciascuno scostamento di 0,1 punti percentuali (o frazione) in aumento rispetto al valore definito dallo SLA target, 0,05 % dell'importo del canone mensile previsto i servizi di connessi al Call Center



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Penale
ACD_MOD	Tempo di modifica di una configurazione dell'ACD	Per ciascuna ora lavorativa, o frazione di essa, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA <i>target</i> , 100 (cento) €
PIA_SIC	Tempo di consegna del "Piano della sicurezza"	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA <i>target</i> , 1.000 (mille) €
FOR_CONS	Tempo di consegna del "Report consuntivo delle attività di formazione ReCUP"	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA <i>target</i> , 100 (cento) €
RAPP_APP_NOM	Tempo di nomina del nuovo Rappresentante dell'Appaltatore	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA <i>target</i> , 500 (cinquecento) €
RAPP_APP_SOST	Tempo di sostituzione del Rappresentante dell'Appaltatore	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA <i>target</i> , 500 (cinquecento) €
PIA_MAN_PREV	Tempo di consegna del "Piano di manutenzione preventiva"	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA <i>target</i> , 1.000 (mille) €
MAN_PREV	Ritardo nello svolgimento di un'attività di	Per ciascuna attività di manutenzione preventiva ivi prevista, per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Penale
	manutenzione preventiva	alla data prevista nel “Piano di Manutenzione Preventiva”, 500 (cinquecento) €
PIA_ATT	Tempo di consegna del “Piano delle attività”	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €
T_AVV_SERV	Tempo di avvio dei servizi	Per ciascun giorno solare (o frazione) di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 0,10 % 50.000 (cinquantamila) €
T_AVV_BI	Tempo di avvio dei servizi di <i>Business Intelligence</i>	Per ciascun giorno solare (o frazione) di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 0,05 % dell'importo del canone mensile previsto i servizi di connessi al <i>Call Center</i>
SAL	Tempo di consegna dello “Stato di avanzamento dei lavori”	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €
PIAC_CONT_SERV	Tempo di consegna del “Piano di continuità dei servizi”	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €



ID Parametro di SLA	Parametro di SLA	Penale
PIA_FOR	Tempo di consegna del “Piano della formazione”	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €
PIA_COL	Tempo di consegna del “Piano di collaudo”	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €
PIA_QUAL	Tempo di consegna del “Piano della qualità”	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €
MOD_DOC	Tempo di modifica della documentazione	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 1.000 (mille) €
SLA_REP	Tempo di consegna del “Report di monitoraggio degli SLA”	Per ciascun giorno solare, o frazione di esso, di ritardo rispetto al valore definito dallo SLA target, 500 (cinquecento) €

3. Oltre alle penali riportate nella precedente tabella, sono previste ulteriori penali relative a formazione e supporto agli utenti e infrastruttura tecnologica:

Casistica	Valore della penale
Per ogni giorno di ritardo, imputabile all'aggiudicatario, per quanto concerne la presentazione del piano formativo, la	€ 50,00



rendicontazione delle attività svolte e l'esecuzione delle attività previste	
Mancanza di aggiornamento giornaliero del sistema di datawarehouse	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo

4. Il Fornitore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto della Regione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
5. Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel presente Contratto e negli allegati richiamati; in tali casi, la Committente applica all'Aggiudicatario le penali di cui ai precedenti punti sino al momento in cui il servizio inizia ad essere prestato in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.
6. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti punti sono contestati per iscritto alla Ditta dal DEC, la quale deve comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 2 (due) dalla stessa contestazione.
7. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, a insindacabile giudizio della Regione, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, sono applicate alla Ditta le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
8. In caso di mancato rispetto del termine di avvio del servizio previsto in T0 + 90 giorni (rif. Milestone M3 di cui al precedente art. 8), LAZIO Crea si riserva la facoltà di applicare una penale giornaliera pari allo 0,3 per mille (zerovirgolatrepermille). In caso di mancato rispetto delle tempistiche previste nelle Milestone M4; M5 di cui al precedente art. 8, LAZIO Crea si riserva la facoltà di applicare una penale giornaliera pari a 100 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo.
9. Le suddette sanzioni non si escludono e sono tra loro cumulabili, fermo restando il diritto dell'Amministrazione Regionale al risarcimento del maggior danno e alla risoluzione del contratto.
10. L'applicazione delle penali non esclude peraltro qualsiasi altra azione legale che LAZIO Crea intenda eventualmente intraprendere fino ad arrivare alla risoluzione del Contratto per gravissime inadempienze o irregolarità.



11. I danni arrecati dal Fornitore alla proprietà di LAZIO Crea verranno contestati per iscritto a mezzo raccomandata AR e/o PEC. Qualora LAZIO Crea non accogliesse le giustificazioni addotte dal Fornitore ovvero lo stesso non provvedesse al ripristino del servizio, nei termini fissati, vi provvederà LAZIO Crea S.p.A. addebitando le spese al Fornitore medesimo.
12. La Stazione Appaltante potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto all'Aggiudicatario a qualsiasi titolo ovvero avvalersi della cauzione definitiva, senza bisogno di alcun ulteriore accertamento.
13. L'ammontare complessivo delle penalità applicate non potrà, in ogni caso, superare il 10% dell'importo contrattuale, ai sensi dell'art. 125 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.
14. Il ritardo nell'adempimento che determini un importo massimo della penale superiore agli importi di cui al comma precedente comporterà la risoluzione di diritto del Contratto per grave ritardo. In tal caso la Stazione Appaltante avrà la facoltà di ritenere definitivamente la cauzione e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
15. Si precisa che in caso fosse disposta la caducazione, l'annullamento, la risoluzione o qualsiasi provvedimento atto a determinare l'inefficacia (anche solo pro futuro) del presente Contratto o fosse sospesa l'esecuzione delle attività (anche con provvedimenti cautelari), tutti i termini di esecuzione del servizio saranno sospesi o annullati, e in ogni caso nessuna penale sarà dovuta dal Fornitore per il mancato rispetto dei termini di esecuzione derivante da fatti ad esso non direttamente imputabili.

Articolo 15 - Cauzione definitiva

1. A garanzia delle obbligazioni contrattuali il Fornitore, ai sensi dell'articolo 117, D. Lgs. n. 36/2023 s.m.i., ha prestato a favore di LAZIO Crea S.p.A. la cauzione definitiva, recante n. _____ del _____ e rilasciata da _____, per un importo totale pari ad € _____.
2. Detta garanzia, incondizionata ed irrevocabile e prodotta con sottoscrizione autenticata da parte di notaio, prevede espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, in deroga all'articolo 1944, comma 2, c.c., la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957,



comma 2, c.c., nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della Regione Lazio.

3. La garanzia definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale, ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del Fornitore.
4. In particolare, la garanzia rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che la Regione Lazio ha diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione e, quindi, sulla polizza fideiussoria per l'applicazione delle penali.
5. La garanzia è progressivamente e proporzionalmente svincolata, sulla base dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% dell'importo garantito.
6. Qualora l'ammontare della garanzia definitiva dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte della Regione Lazio.

Articolo 16 - Riservatezza

1. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati tecnici e le informazioni, i documenti e notizie di carattere riservato riguardanti il Committente, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto.
2. L'obbligo di cui al precedente comma, altresì, sussiste relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del servizio, ad esclusione dei dati che siano o divengano di pubblico dominio.
3. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di quest'ultimi, degli anzidetti obblighi di segretezza.
4. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, il Committente ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.



5. Il Fornitore può citare i termini essenziali del Contratto nei casi in cui sia condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione al Committente delle modalità e dei contenuti di detta citazione.
6. Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. e dal Regolamento UE nr. 679/2016 (GDPR) in materia di riservatezza.

Articolo 17 - Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa

1. Il Fornitore dichiara di assicurare il suo personale contro gli infortuni, nonché si impegna a renderlo edotto dei rischi ai quali può andare soggetto.
2. Il Fornitore è responsabile per i danni che possono subire persone e cose appartenenti alla propria organizzazione all'interno e fuori delle strutture della Regione Lazio e/o della LAZIO Crea, per fatti ed attività connesse all'esecuzione del Contratto.
3. Il Fornitore si impegna a rispondere pienamente dei danni a persone e cose della Regione Lazio e/o della LAZIO Crea S.p.A. e/o di terzi, che potessero derivare dall'espletamento del servizio ed imputabili ad essa od ai suoi dipendenti, manlevando la Regione Lazio e la LAZIO Crea S.p.A. da ogni responsabilità. A tale scopo, il Fornitore, per l'intera vigenza contrattuale, deve essere in possesso di un'adeguata polizza assicurativa che copra tutti i rischi specificati, inclusa la responsabilità civile verso terzi per danni patrimoniali e non patrimoniali, con un massimale per sinistro non inferiore ad € 3.000.000,00 per ogni evento dannoso o sinistro, purché lo stesso sia reclamato entro i 24 (ventiquattro) mesi successivi alla cessazione delle attività appaltante, e dovrà prevedere la rinuncia dell'assicuratore a qualsiasi eccezione, con particolare riferimento alla copertura del rischio anche in caso di eventuali dichiarazioni inesatte e/o reticenti, in parziale deroga a quanto previsto dagli articoli 1892 e 1893 del Codice Civile.
4. Detta polizza dovrà essere mantenuta in vigore per tutta la durata dell'incarico e il Fornitore è tenuto a comprovare annualmente la validità ed efficacia di tale polizza ed a comunicare – tempestivamente – eventuali variazioni della stessa.
5. Al fine di esonerare la Regione Lazio da qualsiasi responsabilità per danni che possono derivare dall'esecuzione del Contratto, il Fornitore assume a proprio carico la responsabilità civile verso terzi per danni patrimoniali e non patrimoniali e le eventuali spese giudiziarie in relazione a danni di



qualsiasi genere in natura eventualmente arrecati a persone, cose o animali che possano derivare dall'espletamento del servizio.

6. Resta inteso tra le Parti che l'esistenza, la validità e, comunque, l'efficacia delle suddette polizze assicurative è condizione essenziale per il Contraente. Pertanto, qualora il Fornitore non sia in grado di provare all'atto della stipula del Contratto e/o in qualsiasi momento di possedere le predette coperture assicurative, il Contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456, codice civile, con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.
7. Resta altresì ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni causati, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, eventualmente non coperti dalla predetta polizza assicurativa ovvero eccedenti i massimali assicurati.
8. Il Fornitore, infine, assume a proprio carico le responsabilità derivanti dal buon funzionamento del servizio anche in caso di scioperi e vertenze sindacali del suo personale, promuovendo tutte le iniziative atte ad evitare l'interruzione del servizio e includendo gli eventuali danni nell'ambito della copertura assicurativa sopra prevista.
9. Il Fornitore allega al presente Contratto copia autentica della polizza assicurativa, che copre ogni rischio di responsabilità civile per danni, comunque arrecati a persone o cose, per colpa dell'impresa aggiudicataria.
10. Il risarcimento dei predetti danni potrà essere effettuato a mezzo rimborso dell'importo risultante dalla apposita nota stilata dagli uffici dell'Amministrazione competenti in materia.
11. Qualora il Fornitore, o chi per esso, non dovesse provvedere al risarcimento o alla riparazione del danno, nel termine fissato nella relativa lettera di notifica, LAZIOcrea resta autorizzata a provvedere direttamente alla riparazione o risarcimento del danno subito, addebitando il relativo importo al Fornitore.
12. Qualora il Fornitore non adottasse correttamente tutti i sistemi previsti dal Capitolato Tecnico e da tale comportamento derivassero problemi ai dipendenti della Regione Lazio e di LAZIOcrea, dovrà provvedere direttamente al risarcimento del danno provocato.
13. Come specificato, il Fornitore sarà ritenuto direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni accertati di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e cose che risultassero causati dal proprio personale.



14. Il Fornitore, in ogni caso, dovrà provvedere a proprie spese alla riparazione e sostituzione delle parti o oggetti danneggiati. L'accertamento dei danni sarà effettuato dai rappresentanti di LAZIOCrea, in contraddittorio con i rappresentanti del Fornitore.
15. In caso di assenza dei rappresentanti del Fornitore, si procederà agli accertamenti dei danni in presenza di due testimoni, anche dipendenti di LAZIOCrea, senza che il Fornitore possa sollevare eccezione alcuna.

Articolo 18 - Risoluzione e clausola risolutiva espressa

1. In caso di inadempimento del Fornitore anche a uno solo degli obblighi assunti con la stipula del Contratto che si protragga oltre il termine che verrà assegnato dal RUP mediante comunicazione scritta, non inferiore comunque a 10 (dieci) giorni lavorativi, per porre fine all'inadempimento, per quanto di propria competenza, ciascuna di queste ultime avrà la facoltà di considerare risolti di diritto il Contratto e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del maggior danno.
2. Ferme le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dall'articolo 122 del Codice, LAZIOCrea può risolvere di diritto il Contratto, ai sensi dell'articolo 1456 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore tramite PEC, senza necessità di assegnare alcun termine per l'adempimento, nei seguenti casi:
 - a) Reiterati e aggravati inadempimenti imputabili al Fornitore, comprovati da almeno 3 (tre) documenti di contestazione ufficiale;
 - b) mancata reintegrazione della cauzione definitiva, eventualmente escussa, entro il termine di cui al precedente articolo 15 "Cauzione definitiva";
 - c) applicazione di penali per un ammontare uguale o superiore al 10% del valore del Contratto;
 - d) nei casi previsti dall'Articolo 12 "Tracciabilità dei flussi finanziari";
 - e) nei casi di cui all'Articolo 13 "Trasparenza";
 - f) nei casi di cui all'Articolo 16 "Riservatezza";
 - g) nei casi previsti di cui all'Articolo 20 "Subappalto"



- h) violazione delle norme in materia di cessione del Contratto e dei relativi crediti di cui all'Articolo 21 "Divieto di cessione del contratto e dei crediti";
 - i) in caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva del Fornitore negativo per due volte consecutive, secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 8, del D.P.R. 207/2010;
 - j) mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza del Contratto, ai sensi dell'Articolo 17 "Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa".
3. In tutti i predetti casi di risoluzione, la Regione Lazio ha diritto di escutere la cauzione prestata rispettivamente per l'intero importo della stessa o per la parte percentualmente proporzionale all'importo dei servizi erogati. Ai sensi dell'art. 124 del Codice, resta nella facoltà della Regione Lazio di rivolgersi per l'esecuzione del servizio appaltato al successivo Operatore che ha presentato offerta migliore.
4. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore a mezzo PEC. In ogni caso, resta fermo il diritto della medesima della Regione Lazio al risarcimento dell'ulteriore danno.
5. Rimane inteso che eventuali inadempimenti che abbiano portato alla risoluzione del presente Contratto saranno oggetto di segnalazione all'ANAC e potranno essere valutati come grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate al Fornitore.

Articolo 19 - Recesso

1. LAZIO Crea ha diritto, per giusta causa, di recedere unilateralmente dal Contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore a mezzo PEC.
2. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
- i. qualora il Fornitore perda i requisiti minimi richiesti per l'affidamento del servizio, avuto riguardo alla procedura ad evidenza pubblica a seguito della quale è risultato Aggiudicatario;
 - ii. qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili



- funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
- iii. ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il presente Contratto e/o ogni singolo rapporto attuativo;
 - iv. per gravi e ripetute inadempienze in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi del D. Lgs. n. 81 del 2008 e s.m.i.;
 - v. cessione del Contratto, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 21.
3. In caso di recesso, il Fornitore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671, codice civile.
4. In ogni caso, dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore deve cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno per il Committente.

Articolo 20 - Subappalto

1. Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, affida in subappalto, in misura non superiore al ___% dell'importo del Contratto, l'esecuzione delle seguenti prestazioni:
 - _____
 - _____
2. Il Fornitore è responsabile dei danni che dovessero derivare alla Regione Lazio o al Committente o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività.
3. I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del Contratto, i requisiti richiesti dalla normativa vigente in materia per lo svolgimento delle attività agli stessi affidate.
4. Il subappalto è autorizzato dalla Regione Lazio. Il Fornitore si impegna a depositare presso il Committente medesimo, almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto, la copia del contratto di subappalto, corredato della documentazione tecnica, amministrativa e grafica direttamente derivata dagli atti del contratto affidato ed indicante puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici, nonché



la documentazione prevista dalla normativa vigente in materia, ivi incluse la dichiarazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti, richiesti dalla vigente normativa, per lo svolgimento delle attività allo stesso affidate, la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'articolo 94 del Codice, e la dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'articolo 2359 c.c. con il titolare del subappalto. In caso di mancata presentazione dei documenti sopra richiesti nel termine previsto, la Regione Lazio non autorizzerà il subappalto.

5. In caso di mancato deposito di taluno dei suindicati documenti nel termine previsto, il Committente procederà a richiedere al Fornitore l'integrazione della suddetta documentazione, assegnando all'uopo un termine essenziale, decorso inutilmente il quale il subappalto non verrà autorizzato. La suddetta richiesta di integrazione sospende il termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del subappalto.
6. Il Fornitore dichiara, con la sottoscrizione del Contratto, che non sussiste nei confronti del subappaltatore alcuno dei divieti di cui all'art. 10 della L. n. 575/65 e successive modificazioni.
7. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri del Fornitore, il quale rimane l'unico e solo responsabile, nei confronti del Committente, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata.
8. Il Fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne la Regione Lazio e/o il Committente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari.
9. Ai sensi dell'articolo 119, comma 12, del Codice, il Fornitore deve applicare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari di aggiudicazione, con ribasso non superiore al 20%.
10. L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
11. Fornitore si obbliga a trasmettere alla Regione entro 20 (venti) giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso corrisposti al subappaltatore, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate



12. In caso di cessione in subappalto di attività senza la preventiva approvazione ed in ogni caso di inadempimento da parte del Fornitore agli obblighi di cui ai precedenti commi, la Regione Lazio potrà risolvere il Contratto, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno.
13. Per tutto quanto non previsto dal presente articolo, si applicano comunque le disposizioni di cui all'articolo 119 del Codice.

Articolo 21 - Divieto di cessione del contratto e dei crediti

1. È fatto assoluto divieto di cedere totalmente o parzialmente, a qualsiasi titolo, il Contratto, a pena di nullità delle cessioni stesse, ai sensi dell'art. 119, comma 1, del D.lgs. n. 36/2023, salvo quanto previsto dall'art. 120, comma 1 lett. d) n. 2, del D.lgs. 36/2023. In caso di inadempimento, la Regione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto.
2. È fatto assoluto divieto alla committente di cedere a terzi i crediti del servizio, senza specifica autorizzazione da parte della Regione debitrice, salvo quanto previsto dall'art. 120, comma 12, del D.lgs. 36/2023.
3. Anche la cessione di credito soggiace alle norme sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla l. 136/2010.
4. La cessione si configura anche nel caso in cui la ditta contraente venga incorporata in altra Società, nel caso di cessione d'azienda o di ramo d'azienda e negli altri casi in cui quest'ultimo sia oggetto di atti di trasformazione a seguito dei quali perda la propria identità giuridica, si applica l'art. 120 del Codice dei contratti. L'inosservanza di tale disposizione comporterà la risoluzione di diritto dello stesso, ai sensi dell'art. 1456 Codice civile.
5. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi del presente articolo, la Regione Lazio ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, con conseguente diritto di escutere la cauzione sottoscritta e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.



Articolo 22 - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

1. Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
2. LAZIOcrea avrà la facoltà di verificare in ogni momento la sussistenza delle condizioni sanitarie necessarie per l'espletamento del servizio.
3. Il Fornitore si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro del Comparto di categoria e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative, nonché a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge, alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto. L'obbligo permarrà anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.
4. Gli obblighi relativi ai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente Contratto.
5. Il Fornitore si impegna, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 Cod. Civ., a far rispettare gli obblighi di cui ai precedenti commi del presente articolo anche agli eventuali esecutori di parti delle attività oggetto del Contratto.
6. Il Fornitore sarà tenuto inoltre all'osservanza ed all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente e dei soci lavoratori nel caso di cooperative.
7. Gli obblighi, assunti dal Fornitore in sede di formulazione dell'offerta, nonché il contenuto dell'eventuale accordo raggiunto dal medesimo con le Organizzazioni Sindacali e finalizzato ad armonizzare le mutate esigenze tecnico-organizzative dell'appalto con il mantenimento dei livelli occupazionali, costituiscono parte integrante ed efficace del presente Contratto. Il loro inadempimento comporterà la risoluzione di diritto del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.,



con riscossione della cauzione definitiva prestata a titolo di penale, fatto salvo l'obbligo di risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

9. Il Fornitore dovrà certificare a LAZIO Crea l'avvenuto pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali nonché l'applicazione del trattamento retributivo previsto dal CCNL di categoria e dagli accordi integrativi territoriali, ai lavoratori, compresi i soci lavoratori qualora si tratti di cooperativa, impiegati nel servizio oggetto dell'appalto. A tal fine l'impresa si impegna a produrre LAZIO Crea la seguente documentazione relativa al personale impiegato nel servizio de quo, all'inizio dell'appalto e successivamente entro il 15 gennaio di ogni anno:
- fotocopia libro matricola operatori impiegati abitualmente, occasionalmente o promiscuamente nell'appalto;
 - variazioni del personale in servizio – cessazioni, destituzioni, nuove assunzioni;
 - numero matricola desunto dal libro matricola, eventuale badge assegnato, luogo di lavoro, qualifica, livello retributivo
10. LAZIO Crea verificherà la regolarità contributiva del Fornitore secondo quanto previsto dall'articolo 31 del D.L. 69/2013-l. 98/2013.

Articolo 23 - Brevetti industriali e diritti d'autore

1. Il Fornitore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.
2. Qualora venga promossa nei confronti di LAZIO Crea un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sui beni impiegati per l'erogazione del servizio, il Fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne LAZIO Crea, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico della medesima LAZIO Crea. Il Committente si impegna ad informare prontamente il Fornitore delle iniziative giudiziarie di cui al presente comma.
3. Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al comma precedente tentata nei confronti di LAZIO Crea, quest'ultima, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto, per quanto



di rispettiva competenza, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi erogati.

Articolo 24 - Responsabile della commessa

1. Con la stipula del presente Contratto, il Fornitore nomina Responsabile del Servizio il Sig. _____, avente capacità di rappresentare ad ogni effetto l'Impresa nei confronti del Committente.
2. I dati di contatto del Responsabile del Servizio sono: numero telefonico _____, fax _____ indirizzo e-mail _____.
3. Qualora il Fornitore dovesse trovarsi nella necessità di sostituire il Responsabile del Servizio, dovrà darne immediata comunicazione alla Regione Lazio, dietro presentazione del curriculum, affinché questa verifichi l'effettiva competenza del soggetto nominato – ferma restando la necessità di un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante, il cui costo sarà interamente a carico del Fornitore.

Articolo 25 - Responsabile del Progetto e Direttore dell'Esecuzione del Contratto

1. Ai fini dell'esecuzione del Contratto, LAZIO Crea comunica, ai sensi dell'art. 114 del D.lgs. n. 36/2023, che il Responsabile Unico del Progetto in fase di esecuzione è _____ e il Direttore dell'esecuzione è _____.

Articolo 26 - Trattamento dei dati personali

1. Con la sottoscrizione del presente Contratto, le Parti, in relazione ai trattamenti di dati personali effettuati in esecuzione del Contratto medesimo, dichiarano di essersi reciprocamente comunicate tutte le informazioni previste dal Regolamento UE/2016/679 (GDPR), ivi comprese quelle relative alle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato. In particolare, il Fornitore dichiara di aver ricevuto, prima della sottoscrizione del presente Contratto, le informazioni di cui all'art. 13 del Regolamento UE/2016/679 circa la raccolta ed il trattamento dei dati personali conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del Contratto stesso, nonché di essere pienamente a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa.



2. LAZIO Crea, oltre ai trattamenti effettuati in ottemperanza ad obblighi di legge, esegue nel rispetto della suddetta normativa i trattamenti dei dati necessari alla esecuzione del Contratto, in particolare per finalità legate al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa, nonché per l'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.
3. Con la sottoscrizione del Contratto, il rappresentante legale del Fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali e si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del Contratto, per le finalità descritte nel Disciplinare di gara in precedenza richiamate.
4. I trattamenti dei dati sono improntati, in particolare, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed avvengono nel rispetto delle misure di sicurezza previste dall'art 32 Regolamento UE/2016/679. Ai fini della suddetta normativa, le parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente atto sono esatti e corrispondono al vero, esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei, fermi restando i diritti dell'interessato di cui agli artt. 7 e da 15 a 22 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR).
5. Qualora, in relazione all'esecuzione del presente Contratto, vengano affidati al Fornitore trattamenti di dati personali di cui il Committente risulta titolare, il Fornitore stesso è da ritenersi designato quale Responsabile del trattamento ai sensi e per gli effetti dell'art. 28, Regolamento UE/2016/679 (GDPR). In coerenza con quanto previsto dalla normativa richiamata, il Fornitore si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento UE/2016/679 e dalle ulteriori norme regolamentari in materia, limitandosi ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in qualsiasi caso, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti
6. Il Fornitore qualora venga nominato "Responsabile del trattamento" si impegna inoltre a:
 - a) adempiere all'incarico attribuito adottando idonee e preventive misure di sicurezza, con particolare riferimento a quanto stabilito dall'art. 32 Regolamento UE/2016/679 (GDPR);
 - b) tenere un registro del trattamento conforme a quanto previsto dall'art. 30 del Regolamento UE/2016/679 ed a renderlo tempestivamente consultabile dal Titolare del trattamento. Il Fornitore dovrà consentire alle Amministrazioni contraenti di eseguire, anche tramite terzi



- incaricati, le verifiche sulla corretta applicazione delle norme in materia di trattamento dei dati personali;
- c) predisporre, qualora l'incarico comprenda la raccolta di dati personali, l'informativa di cui all'art.13 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR) e verificare che siano adottate le modalità operative necessarie affinché la stessa sia effettivamente portata a conoscenza degli interessati;
 - d) dare direttamente riscontro orale, anche tramite propri incaricati, alle richieste verbali dell'interessato;
 - e) trasmettere al Committente, con la massima tempestività, le istanze dell'interessato per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 7 e da 15 a 23 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR) che necessitino di riscontro scritto, in modo da consentire alla Regione Lazio stessa di dare riscontro all'interessato nei termini; nel fornire altresì alla Regione Lazio tutta l'assistenza necessaria, nell'ambito dell'incarico affidato, per soddisfare le predette richieste;
 - f) individuare gli incaricati del trattamento dei dati personali, impartendo agli stessi le istruzioni necessarie per il corretto trattamento dei dati, sovrintendendo e vigilando sull'attuazione delle istruzioni impartite;
 - g) consentire al Committente, in quanto Titolare del trattamento, l'effettuazione di verifiche periodiche circa il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, fornendo alla stessa piena collaborazione.
7. Il Fornitore si impegna ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, tecnica e organizzativa necessarie a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, nonché ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e privacy ed a farle osservare ai propri dipendenti e collaboratori, opportunamente autorizzati al trattamento dei Dati personali.

Articolo 27 - Oneri fiscali e spese contrattuali

- I. Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri anche tributari e le spese contrattuali relative alla fornitura ed agli ordini di consegna, ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli notarili, bolli, carte bollate, tasse di registrazione, copie esecutive, ecc. ad eccezione di quelli che fanno carico alla Regione per legge.



2. Il Fornitore dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'imposta sul valore aggiunto, che il Fornitore è tenuto a versare, con diritto di rivalsa, ai sensi del D.P.R. n. 633/72.

Articolo 28 - Procedura di affidamento in caso di fallimento del Fornitore o in caso di risoluzione per inadempimento

- I. In caso di fallimento del Fornitore o di risoluzione del Contratto per inadempimento del medesimo, si procede ai sensi dell'art. 124 del D.lgs. n. 36/2023.

Articolo 29 - Foro competente

- I. Per ogni controversia che dovesse insorgere in ordine alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione del Contratto e per tutte le questioni relative ai rapporti tra LAZIO Crea ed il Fornitore, è competente in via esclusiva il Foro di Roma.

Articolo 30 - Clausola finale e Accettazione espressa delle clausole contrattuali

- I. Il sottoscritto _____ in qualità di Legale rappresentante del Fornitore, dichiara di avere perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti richiamati nel Contratto e di accettare incondizionatamente, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., tutte le norme, patti e condizioni previsti negli articoli di seguito indicati e contenuti nel Contratto, ferma restando la inderogabilità delle norme contenute nel Bando di gara, nel Disciplinare di gara e relativi allegati, nel Capitolato Tecnico e, per quanto non previsto, nelle disposizioni di legge vigenti in materia se ed in quanto compatibili:

Articolo 5 – Durata del contratto; Articolo 6 – Condizioni del servizio e limitazione di responsabilità; Articolo 7 – Obbligazioni specifiche dell'Appaltatore; Articolo 8 – Modalità e termini di esecuzione del servizio; Articolo 9 – Verifica e controllo quali/quantitativo; Articolo 10 – Clausola sociale; Articolo 11 – Corrispettivi; Articolo 12 – Tracciabilità dei flussi finanziari; Articolo 13 – Trasparenza; Articolo 14 – Penali; Articolo 15 - Cauzione definitiva; Articolo 17 – Danni, responsabilità civile e



polizze assicurative; Articolo 18 – Risoluzione e clausola risolutiva espressa; Articolo 19 – Recesso; Articolo 20 – Subappalto; Articolo 21 – Divieto di cessione del contratto e dei crediti; Articolo 22 – Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro; Articolo 23 – Brevetti industriali e diritti d'autore; Articolo 24 – Responsabile della commessa; Articolo 26 – Trattamento dei dati personali; Articolo 27 – Oneri fiscali e spese contrattuali; Articolo 28 – Procedura di affidamento in caso di fallimento dell'Appaltatore o in caso di risoluzione per inadempimento; Articolo 29 – Foro competente; Articolo 30 – Clausola finale e Accettazione espressa delle clausole contrattuali.

Letto approvato e sottoscritto, il _____

Il Fornitore

[X]

Il Committente

[X]

Letto e approvato

Si sottoscrive per accettazione

Il Fornitore

[X]



**REGIONE
LAZIO**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL
D.LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL
CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

ALLEGATO 8

SCHEMA DI OFFERTA TECNICA



I Proposta di progetto

I.1 Soluzioni e strumenti proposti per lo svolgimento delle attività di Front Office

Descrivere le soluzioni e gli strumenti proposti per lo svolgimento delle attività di Front Office e, in particolare:

- *soluzioni e strumenti proposti per le attività di prenotazione, modifica e revoca delle prenotazioni degli appuntamenti relativi alle prestazioni sanitarie e informazioni al cittadino;*
- *soluzioni e strumenti proposti per le attività di recall dell'utente prenotato per conferma delle prenotazioni di prestazioni ritenute "critiche";*
- *soluzioni e strumenti proposti per le attività occorrenti per il servizio di prenotazione prioritaria da effettuare attraverso un canale dedicato ai possibili prescrittori convenzionati con il SSR.*

I.2 Soluzioni e strumenti proposti per lo svolgimento delle attività di Back Office

Descrivere le soluzioni e gli strumenti proposti per lo svolgimento delle attività di Front Office e, in particolare:

- *soluzioni e strumenti proposti per la gestione degli archivi di base, incluse le modalità per l'integrazione delle agende delle strutture sanitarie accreditate dal S.S.R.;*
- *soluzioni e strumenti proposti per la partecipazione alla gestione e monitoraggio delle attività aziendali relative al servizio ReCUP;*
- *soluzioni e strumenti proposti per Help desk generale di primo livello e help desk applicativo di secondo livello relativamente ad attività di propria competenza.*

I.3 Piano di formazione del personale impiegato

Descrivere i contenuti del progetto formativo proposto per il personale di front-office, di back office e per i coordinatori del servizio, il monte ore previsto nonché le modalità di erogazione dei corsi.

In particolare, si richiede di dettagliare:



- *i contenuti del progetto formativo e l'articolazione dei corsi rispetto ai target di utenza, in particolare la Commissione considererà premiale l'inserimento nel piano formativo di corsi per l'apprendimento di una seconda lingua straniera, oltre l'inglese;*
- *il numero di sessioni formative annue e il relativo monte ore previsto;*
- *le modalità di svolgimento delle sessioni formative, con particolare riferimento alle soluzioni proposte (es. modalità sincrona / asincrona / ibrida) e i follow-up formativi. La Commissione considererà premiali le soluzioni proposte che massimizzano la partecipazione attiva degli operatori di contact center e l'apprendimento dei contenuti.*

I.4 Soluzioni e strumenti proposti per l'esecuzione delle attività di monitoraggio del servizio

Descrivere le soluzioni e gli strumenti proposti per lo svolgimento delle attività di Front Office e, in particolare:

- *la tipologia e la frequenza di produzione della reportistica proposta dall'offerente in relazione all'avanzamento del servizio, con particolare riferimento al rispetto dei KPI contrattuali e la possibilità per l'Amministrazione di configurare tale reportistica con ulteriori parametri resi disponibili dalla soluzione offerta;*
- *le modalità di profilazione degli utenti e di tracciamento dei dati chiave relativi alle transazioni gestite.*



2 STRUMENTI A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Adeguatezza delle soluzioni infrastrutturali e delle sedi logistiche proposte

Descrivere le soluzioni infrastrutturali e le sedi logistiche proposte per garantire l'esecuzione delle attività previste nel Capitolato Tecnico.

2.2 Adeguatezza del dimensionamento e delle specifiche tecniche degli apparati

Descrivere le specifiche tecniche degli apparati utilizzati per l'erogazione del servizio e illustrare il dimensionamento degli stessi.

2.3 Soluzioni proposte per la gestione delle emergenze

Descrivere le soluzioni organizzative e operative proposte per la gestione delle emergenze intese quali procedure finalizzate a garantire la continuità del servizio in caso anomalie tecniche imputabili all'Aggiudicatario.

2.4 Soluzioni proposte per la gestione del sistema IVR

Descrivere le soluzioni tecnologiche proposte per la gestione del sistema IVR utilizzato per l'erogazione dei servizi.

2.5 Soluzioni proposte per la gestione dei reclami relativi al servizio di Contact Center

Descrivere le soluzioni tecniche e organizzative proposte per l'individuazione delle criticità e la proposizione di azioni preventive e correttive rispetto a ciascuna tipologia di reclamo rilevata.



3 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Soluzioni organizzative proposte per garantire l'espletamento delle attività previste dal Capitolato tecnico e la gestione delle interazioni con i referenti della Committente

Descrivere il modello organizzativo che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti, inclusi i ruoli, le figure coinvolte e le modalità di interfacciamento previste con la Committente.

3.2 Soluzioni proposte per garantire la flessibilità nell'erogazione dei servizi e la gestione dei picchi di attività

Descrivere le soluzioni organizzative proposte per la gestione del personale e gli strumenti adottati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro e alle variazioni di volumi non previste, con particolare riferimento alla capacità dell'Aggiudicatario di adeguarsi rapidamente alle variazioni mantenendo inalterato i livelli qualitativi dei servizi.

3.3 Modalità e tempistiche di presa in carico del servizio

Descrivere le modalità e le tempistiche di presa in carico del servizio tali da minimizzare i tempi di avvio delle attività.

3.4 Soluzioni e strumenti proposti per la creazione di una knowledge base

Descrivere le soluzioni e gli strumenti proposti per la creazione di una knowledge base e il suo trasferimento nel corso della fornitura al personale dell'Amministrazione regionale.



3.5 Possesso della certificazione BS OHSAS 18001:2007 / ISO 45001:2018 (o equivalente)

Indicare il possesso della certificazione BS OHSAS 18001:2007 / ISO 45001:2018 (o equivalente).

Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote dei componenti certificati del RTI, di esecuzione del servizio. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.

Copia



4 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE

4.1 Possesso della certificazione di responsabilità sociale ed etica SA 8000:2008 (o equivalente)

Indicare il possesso della certificazione SA 8000:2008 (o equivalente).

Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote dei componenti certificati del RTI, di esecuzione del servizio.

Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.

4.2 Soluzioni proposte per garantire la sostenibilità ambientale dei servizi prestati

Illustrare le soluzioni organizzative e gli accorgimenti pratici proposti che l'offerente si impegna ad adottare per minimizzare l'impatto ambientale delle prestazioni erogate, in termini di efficacia delle proposte e di adeguatezza degli strumenti adottati per consentire alla Committente il monitoraggio, in corso di esecuzione, di tali misure.

4.3 Parità di genere: percentuale di donne in ruoli apicali (consiglio di amministrazione/amministratore e dirigenti)

Indicare la percentuale di donne in ruoli apicali (consiglio di amministrazione/amministratore e dirigenti).

Si precisa che, qualora vi sia un soggetto appartenente al consiglio di amministrazione e dirigente, verrà considerato come un solo soggetto.

Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi indicare la quota di esecuzione del servizio di ciascun componente del RTI o delle imprese esecutrici, specificando la relativa percentuale di donne in posizioni apicali.

4.4 Possesso della certificazione UNI EN ISO 14001:2015 (o equivalente)

Indicare il possesso della certificazione UNI EN ISO 14001:2015 (o equivalente).



Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote dei componenti certificati del RTI, di esecuzione del servizio.

Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI. La comprova da parte dell'offerente avviene allegando copia conforme della certificazione rilasciato da un organismo accreditato.

Copia

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

Le informazioni richieste dalla parte I saranno acquisite automaticamente a condizione che per generare e compilare il DGUE sia utilizzato il servizio DGUE in formato elettronico. In caso contrario tali informazioni devono essere inserite dall'operatore economico.

Informazioni sulla pubblicazione

Informazioni sulla pubblicazione

Per le procedure di appalto per le quali è stato pubblicato un avviso di indizione di gara nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea le informazioni richieste alla parte I saranno acquisite automaticamente, a condizione che per generare e compilare il DGUE sia stato utilizzato il servizio DGUE elettronico. Riferimento dell'avviso o bando pertinente pubblicato nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea:

#1

Tipo di documento:

Numero dell'avviso:

URL dell'avviso:

Se non è stato pubblicato un avviso di indizione di gara nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea o se tale pubblicazione non è obbligatoria, l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore deve inserire i dati in modo da permettere l'individuazione univoca della procedura di appalto (ad esempio il rimando ad una pubblicazione a livello nazionale).

Identità del committente

Identità del committente

Informazioni relative alla Stazione Appaltante 

*Denominazione:

Giunta Regionale

Indirizzo:

Via R. Raimondi Garibaldi 7

CAP:

00145

Località:

Roma

*Paese:

Italia

*Codice Fiscale:

80143490581

Informazioni relative al Fornitore del Servizio

*Denominazione:

Giunta Regionale

*Codice Fiscale:

80143490581

*Sito Web di erogazione servizio:

www.regione.lazio.it/rl_main/?vw=giunta

Informazioni sulla procedura di appalto

Dati informativi dell'appalto (Titolo, descrizione breve, etc...)

Informazioni sull'Appalto

*Titolo:

SERVIZIO DI CALL CENTER RECUP OCCORRENTE ALLE AZIENDE SANITARIE E OSPEDALIERE DELLA REGIONE LAZIO

*Breve descrizione dell'appalto:

**SERVIZIO DI CALL CENTER RECUP OCCORRENTE ALLE AZIENDE SANITARIE E
OSPEDALIERE DELLA REGIONE LAZIO**

Numero di riferimento attribuito al fascicolo dall'amministrazione aggiudicatrice o
dall'ente aggiudicatore (ove esistente):

Codice progetto (ove l'appalto sia finanziato o cofinanziato con fondi europei):

*Tipologia Appalto:

Servizi

*Classificazione Scelta del Contraente:

Procedura Aperta

*Lista CPV inerenti l'Appalto:

Servizi di operatore telefonico

*Lista dei Lotti:

Dati relativi al RUP (Responsabile Unico del Procedimento)

*Nominativo RUP:

Alessio Primavera

Telefono:

0651683709

*Indirizzo e-mail:

aprimavera@regione.lazio.it

Informazioni sulla partecipazione ai Lotti

*Prego considerare i seguenti requisiti circa la gestione dei lotti in questa procedura di
acquisto.*

*L'OE può inserire offerta per

Presentazione di un'offerta per un solo lotto

*Massimo numero di lotti

*Massimo numero di lotti aggiudicabili

1

Tutte le altre informazioni in tutte le sezioni del DGUE devono essere inserite dall'operatore economico

Parte II: Informazioni sull'operatore economico

A: INFORMAZIONI SULL'OPERATORE ECONOMICO

Dati Identificativi

Dati Identificativi

*Ruolo:

*Nome/denominazione:

Partita IVA, se applicabile:

Se non è applicabile un numero di partita IVA indicare un altro numero di identificazione nazionale (es. Codice Fiscale), se richiesto e applicabile

Indirizzo postale

Indirizzo postale

Via e numero civico:

Codice postale:

Città:

*Paese:

Indirizzo Internet o sito web (ove esistente)

Indirizzo Internet o sito web (ove esistente):

Persona di contatto

Persone di contatto:

*Persona di contatto:

*Telefono:

*PEC o e-mail:

Operatore Economico PMI

L'Operatore Economico è una Micro, Piccola o Media Impresa?

*Risposta



si



no

Registrazione in elenchi ufficiali

Se pertinente: l'operatore economico è iscritto in un elenco ufficiale degli operatori economici riconosciuti, oppure possiede un certificato equivalente (ad esempio rilasciato nell'ambito di un sistema nazionale di qualificazione o prequalificazione)?

*Risposta:



si



no

Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare



si



no

Forma di Partecipazione

L'operatore economico partecipa alla procedura di appalto insieme ad altri?

*Risposta



si



no

Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare

si

no

Lotti a cui l'OE intende partecipare

Se pertinente, indicare il lotto o i lotti per i quali l'operatore economico intende presentare un'offerta:

***Identificativo Lotto**

B: INFORMAZIONI SUI RAPPRESENTANTI DELL'OPERATORE ECONOMICO

Se pertinente, indicare nome e indirizzo delle persone abilitate ad agire come rappresentanti, ivi compresi procuratori e institori, dell'operatore economico ai fini della procedura di appalto in oggetto; se intervengono più legali rappresentanti ripetere tante volte quanto necessario

Eventuali rappresentanti 

Legali rappresentanti #1

***Nome:**

***Cognome:**

***Codice Fiscale**

***Data di nascita:**

***Luogo di nascita:**

Via e numero civico:

Codice postale:

Città:

Paese:

Telefono:

E-mail:

Posizione/Titolo ad agire:

Se necessario, fornire precisazioni sulla rappresentanza (forma, portata, scopo, firma congiunta):

C: INFORMAZIONI SULL'AFFIDAMENTO SULLE CAPACITÀ DI ALTRI SOGGETTI

Imprese Ausiliarie

L'operatore economico fa affidamento sulle capacità di altri soggetti per soddisfare i criteri di selezione della parte IV e rispettare i criteri e le regole (eventuali) della parte V?

***Risposta:**

si

no

***Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare**

si

no

D: INFORMAZIONI CONCERNENTI I SUBAPPALTATORI SULLE CUI CAPACITÀ L'OPERATORE ECONOMICO NON FA AFFIDAMENTO

Subappaltatori

L'operatore economico intende subappaltare parte del contratto a terzi?

***Risposta:**

si

no

Se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore richiede esplicitamente queste informazioni in aggiunta alle informazioni della presente sezione, fornire le informazioni richieste dalle sezioni A e B della presente parte, dalla parte III e dalla parte VI, per ognuno dei subappaltatori (o categorie di subappaltatori) interessati.

PARTE III: MOTIVI DI ESCLUSIONE

A: MOTIVI LEGATI A CONDANNE PENALI

L'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva 2014/24/UE stabilisce i seguenti motivi di esclusione:

- a. Partecipazione a un'organizzazione criminale;*
- b. Corruzione;*
- c. Frode;*
- d. Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche;*
- e. Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento al terrorismo;*
- f. Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani.*

- Barrare la casella nel caso in cui l'OE non rientri in nessuna delle condizioni sottoindicate considerate motivi di esclusione nella presente sezione: a. Partecipazione a un'organizzazione criminale; b. Corruzione; c. Frode; d. Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche; e. Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento al terrorismo; f. Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani.*

Partecipazione ad organizzazione criminale

Partecipazione a un'organizzazione criminale, come definita all'articolo 2 della Decisione quadro 2008/841/GAI del Consiglio, del 24 ottobre 2008, sulla lotta alla criminalità organizzata

Partecipazione ad un'organizzazione criminale – Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 94 co. 1 lett. a)

L'operatore economico ovvero uno dei soggetti di cui all'articolo 94 co. 3 del Decreto legislativo 36 del 31 marzo 2023 sono stati condannati con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile per il motivo indicato sopra?

***Risposta fornita**

si

no

Corruzione

Corruzione, come definita nell'articolo 3 della convenzione sulla lotta alla corruzione che coinvolge funzionari delle Comunità europee o funzionari degli Stati membri dell'Unione europea, GU C 195 del 25.6.1997 e all'articolo 2, paragrafo 1, della decisione quadro del Consiglio 2003/568 / GAI del 22 luglio 2003 sulla lotta alla corruzione nel settore privato (GU L 192 del 31.7.2003). Questo motivo di esclusione include anche la corruzione come definita nel diritto nazionale dell'amministrazione aggiudicatrice (ente aggiudicatore) o dell'operatore economico

*Corruzione – Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 94 co. 1 lett. b)
L'operatore economico ovvero uno dei soggetti di cui all'articolo 94 co. 3 del Decreto*

legislativo 36 del 31 marzo 2023 sono stati condannati con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile per il motivo indicato sopra?

***Risposta fornita**



si



no

Frode

Frode ai sensi dell'articolo 1 della Convenzione sulla tutela degli interessi finanziari delle Comunità europee (GU C 316 del 27.11.1995)

**Frode – Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 94 co. 1 lett. d)
L'operatore economico ovvero uno dei soggetti di cui all'articolo 94 co. 3 del Decreto legislativo 36 del 31 marzo 2023 sono stati condannati con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile per il motivo indicato sopra?**

***Risposta fornita**



si



no

Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche

Reati di terrorismo o reati collegati ad attività terroristiche, quali definiti negli articoli 1 e 3 della decisione quadro del Consiglio, del 13 giugno 2002, sulla lotta al terrorismo (GU L 164 del 22.6.2002). Questo motivo di esclusione include anche l'incitamento, il favoreggiamento o il tentativo di commettere un reato, di cui all'articolo 4 di tale decisione quadro

**Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche – Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 94 co. 1 lett. e)
L'operatore economico ovvero uno dei soggetti di cui all'articolo 94 co. 3 del Decreto legislativo 36 del 31 marzo 2023 sono stati condannati con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile per il motivo indicato sopra?**

***Risposta fornita**



si



no

Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo

Riciclaggio di denaro o finanziamento del terrorismo, come definito all'articolo 2 della direttiva 2011/36 / UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2011, sulla prevenzione e la lotta alla tratta di esseri umani e sulla protezione delle sue vittime, e che sostituisce la decisione quadro del Consiglio 2002 / 629 / GAI (GU L 101 del 15.4.2011)

**Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo – Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 94 co. 1 lett. f)
L'operatore economico ovvero uno dei soggetti di cui all'articolo 94 co. 3 del Decreto legislativo 36 del 31 marzo 2023 sono stati condannati con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile per il motivo indicato sopra?**

***Risposta fornita**



si



no

Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani

Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani, come definito all'articolo 2 della direttiva 2011/36 / UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2011, sulla prevenzione e la lotta alla tratta di esseri umani e sulla protezione delle sue vittime, e che sostituisce la decisione quadro del Consiglio 2002 / 629 / GAI (GU L 101 del 15.4.2011)

Sfruttamento del lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani – Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 94 co. 1, lett. g)

L'operatore economico ovvero uno dei soggetti di cui all'articolo 94 co. 3 del Decreto legislativo 36 del 31 marzo 2023 sono stati condannati con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile per il motivo indicato sopra?

***Risposta fornita**

si

no

B: MOTIVI LEGATI AL PAGAMENTO DI IMPOSTE O CONTRIBUTI PREVIDENZIALI

Pagamento di imposte

L'operatore economico ha violato i suoi obblighi relativi al pagamento delle tasse, sia nel paese in cui è stabilito che nello Stato membro dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore, se diverso dal paese di stabilimento?

Pagamento di Tasse – Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 94 co. 6 e art. 95 co. 2

Limite ammesso

Ulteriori informazioni

***Risposta**

si

no

***Se la documentazione pertinente relativa al pagamento di imposte è disponibile elettronicamente, indicare**

si

no

Pagamento di contributi previdenziali

L'operatore economico ha violato i suoi obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali, sia nel paese in cui è stabilito che nello Stato membro dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore se diverso dal paese di stabilimento?

Pagamento di Contributi Previdenziali – Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 94 co. 6 e art. 95 co. 2

Limite ammesso

Ulteriori informazioni

***Risposta** **si** **no**

***Se la documentazione pertinente relativa al pagamento di imposte è disponibile elettronicamente, indicare**

 si **no****C: MOTIVI LEGATI A INSOLVENZA, CONFLITTO DI INTERESSI O ILLECITI PROFESSIONALI**

Si noti che ai fini del presente appalto alcuni dei motivi di esclusione elencati di seguito potrebbero essere stati oggetto di una definizione più precisa nel diritto nazionale, nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara. Il diritto nazionale può ad esempio prevedere che nel concetto di "grave illecito professionale" rientrino forme diverse di condotta.

- Barrare la casella nel caso in cui l'OE non rientri in nessuna delle condizioni sottoindicate considerate motivi di esclusione nella presente sezione C e confermi di non essersi reso gravemente colpevole di Influenza indebita nel processo decisionale, vantaggi indebiti derivanti da informazioni riservate.
Violazione di obblighi in materia di diritto ambientale

L'operatore economico, a sua conoscenza, ha violato i suoi obblighi in materia di diritto ambientale? Come indicato ai fini del presente appalto nel diritto nazionale, nell'avviso pertinente o nei documenti di gara o nell'articolo 18, paragrafo 2, della direttiva 2014/24/UE

Violazione di obblighi in materia di diritto ambientale – Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 95 co. 1 lett. a)

***Risposta** **si** **no**

Violazione di obblighi in materia di diritto sociale

L'operatore economico, a sua conoscenza, ha violato i suoi obblighi nel campo del diritto sociale? Come indicato ai fini del presente appalto nel diritto nazionale, nell'avviso pertinente o nei documenti di gara o nell'articolo 18, paragrafo 2, della direttiva 2014/24/UE

Violazione di obblighi in materia di diritto sociale – Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 95 co. 1 lett. a)

***Risposta**



si



no

Violazione di obblighi in materia di diritto del lavoro

L'operatore economico, a sua conoscenza, ha violato i suoi obblighi in materia di diritto del lavoro? Come indicato ai fini del presente appalto nel diritto nazionale, nell'avviso pertinente o nei documenti di gara o nell'articolo 18, paragrafo 2, della direttiva 2014/24/UE

Violazione di obblighi in materia di diritto del lavoro e di salute e sicurezza sul lavoro - Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - art. 95 co. 1 lett. a)

***Risposta**



si



no

Liquidazione giudiziale

Liquidazione giudiziale

*Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - art. 94 co. 5 lett. d)
Liquidazione giudiziale - L'operatore economico è stato sottoposto a liquidazione giudiziale o è in corso un procedimento per la dichiarazione di liquidazione giudiziale?*

***Risposta**



si



no

***Queste informazioni sono disponibili gratuitamente per le autorità in una banca dati di uno Stato membro UE?**



si



no

Liquidazione coatta

Liquidazione coatta

*Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - art. 94 co. 5 lett. d)
Liquidazione coatta - L'operatore economico è oggetto di un provvedimento di liquidazione coatta o è in corso una procedura per l'emanazione di tale provvedimento?*

***Risposta**



si



no

***Queste informazioni sono disponibili gratuitamente per le autorità in una banca dati di uno Stato membro UE?**

si

no

Concordato preventivo con i creditori

Concordato preventivo con i creditori

*Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 94 co. 5 lett. d)
L'operatore economico è stato ammesso al concordato preventivo o è in corso una
procedura per l'ammissione?*

***Risposta**

si

no

***Queste informazioni sono disponibili gratuitamente per le autorità in una banca dati di
uno Stato membro UE?**

si

no

Gravi illeciti professionali

*L'operatore economico si è reso colpevole di gravi illeciti professionali? Vedere, ove
pertinente, le definizioni nel diritto nazionale, l'avviso o bando pertinente o i documenti
di gara.*

*Gravi illeciti professionali – Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 95 co. 1 lett.
e) e art. 98 co. 3 lett. d) e) f) g) h)*

***Risposta**

si

no

Accordi con altri operatori economici intesi a falsare la concorrenza

*L'operatore economico ha sottoscritto accordi con altri operatori economici intesi a
falsare la concorrenza?*

Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 98 co. 3 lett. a)

***Risposta**

si

no

Conflitto di interessi legato alla partecipazione alla procedura di appalto

*L'operatore economico è a conoscenza di conflitti di interesse come indicato nella
legislazione nazionale, nell'avviso pertinente o nei documenti di gara dovuti alla sua
partecipazione alla procedura di appalto?*

*Conflitto di interessi legato alla partecipazione alla procedura di appalto – Decreto
legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 95 co. 1 lett. b)*

***Risposta**

si
no

Partecipazione diretta o indiretta alla preparazione della procedura di appalto

L'operatore economico o un'impresa a lui collegata ha fornito consulenza all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore o ha altrimenti partecipato alla preparazione della procedura di appalto?

Partecipazione diretta o indiretta alla preparazione della procedura di appalto – Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 95 co. 1 lett. c)

***Risposta**

si
no

Cessazione anticipata, risarcimento danni o altre sanzioni comparabili

L'operatore economico ha già avuto esperienza di cessazione anticipata di un precedente contratto di appalto pubblico, di un precedente contratto di appalto con un ente aggiudicatore o di un precedente contratto di concessione, oppure di imposizione di un risarcimento danni o altre sanzioni comparabili in relazione a tale precedente contratto di appalto?

Carenze nell'esecuzione di un precedente contratto – Cessazione anticipata, risarcimento danni o altre sanzioni comparabili – Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 98 co. 3 lett c)

***Risposta**

si
no

Influenza indebita nel processo decisionale, vantaggi indebiti derivanti da informazioni riservate

L'operatore economico può confermare che non si è reso gravemente colpevole di false dichiarazioni nel fornire le informazioni richieste per verificare l'assenza di motivi di esclusione o il rispetto dei criteri di selezione, non ha omesso di fornire tali informazioni, è stato in grado di presentare senza indugio i documenti giustificativi richiesti dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore e non si è impegnato a influenzare indebitamente il processo decisionale dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore, a ottenere informazioni riservate che possono conferirgli vantaggi indebiti nella procedura di appalto o a fornire per negligenza informazioni fuorvianti che possono avere un'influenza significativa sulle decisioni riguardanti l'esclusione, la selezione o l'aggiudicazione?

False dichiarazioni – Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 – art. 94 co. 5 lett. e) ed f) e art. 98 co. 3 lett. b)

***Risposta**

si
no

D: ALTRI MOTIVI DI ESCLUSIONE EVENTUALMENTE PREVISTI DALLA LEGISLAZIONE NAZIONALE DELLO STATO MEMBRO DELL'AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE O

DELL'ENTE AGGIUDICATORE

Motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale

Si applicano motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale, specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara?

In riferimento alla normativa Italiana vigente: Altri motivi di esclusione eventualmente previsti dalla legislazione nazionale dello Stato membro dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore.

Si applicano motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale, specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara?

1) Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - art. 94 co. 1 lett. c)

Uno dei soggetti indicati all'art. 94 co. 3 del d. lgs. 36/2023 è stato condannato con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile per il reato di false comunicazioni sociali di cui agli articoli 2621 e 2622 del codice civile?

***Risposta:**

si

no

2) Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - art. 94 co. 1 lett. h)

Uno dei soggetti indicati all'art. 94 co. 3 del d. lgs. 36/2023 è stato condannato con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile per un qualunque delitto da cui derivi, quale pena accessoria, l'incapacità di contrattare con la pubblica amministrazione?

***Risposta:**

si

no

3) Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - art. 94 co. 2

Sussistono a carico dei soggetti di cui all'art. 94, co. 3, del d.lgs. n. 36/2023 cause di decadenza, di sospensione o di divieto previste dall'articolo 67 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 o di un tentativo di infiltrazione mafiosa di cui all'articolo 84, comma 4, del medesimo decreto 159/2011?

***Risposta:**

si

no

4) Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - art. 94 co. 5 lett. a

L'operatore economico ha subito una sanzione interdittiva di cui all'articolo 9, co. 2, lett. c), del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, o altra sanzione che comporta

il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione, compresi i provvedimenti interdittivi di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81?

***Risposta:**



si



no

*5) Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 - art. 94, co. 5, lett. b)
L'Operatore Economico ha violato le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68?*

***Risposta:**



si



no

6) L'operatore economico si trova nella condizione prevista dall'art. 53 comma 16-ter del D.Lgs. 165/2001 (pantouflage o revolving door) in quanto ha concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, ha attribuito incarichi ad ex dipendenti della stazione appaltante che hanno cessato il loro rapporto di lavoro da meno di tre anni e che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della stessa stazione appaltante nei confronti del medesimo operatore economico?

***Risposta:**



si



no

In riferimento a tutta la sezione D "Motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale":

***Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare**



si



no

PARTE IV: CRITERI DI SELEZIONE

In merito ai criteri di selezione (sezioni da A a D della presente parte) l'operatore economico dichiara che:

A: IDONEITÀ

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se i criteri di selezione in oggetto sono stati richiesti dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Iscrizione in un registro professionale pertinente

È iscritto nei registri professionali pertinenti tenuti nello Stato membro di stabilimento come indicato nell'allegato XI della direttiva 2014/24/UE; gli operatori economici di taluni Stati membri potrebbero dover soddisfare altri requisiti previsti nello stesso allegato.

Iscrizione in albi e registri professionali – art. 100, co. 3 d.lgs. n. 36/2023.

#1

Identificazione Lotti

Nome del registro

URL

#1

*Risposta



si



no

*Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare



si



no

Iscrizione in un registro commerciale

È iscritto nei registri commerciali tenuti nello Stato membro di stabilimento come indicato nell'allegato XI della direttiva 2014/24/UE; gli operatori economici di taluni Stati membri potrebbero dover soddisfare altri requisiti previsti nello stesso allegato.

Iscrizioni nel registro delle imprese che svolgono attività commerciale – art. 100, co. 3 d.lgs. n. 36/2023.

#1

Identificazione Lotti

Nome del registro

URL

#1

***Risposta**
si
*no****Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare**
si
*no***C: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI**

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se i criteri di selezione in oggetto sono stati richiesti dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Per gli appalti di servizi: prestazione di servizi del tipo specificato

Unicamente per gli appalti pubblici di servizi: Durante il periodo di riferimento l'operatore economico ha prestato i seguenti principali servizi del tipo specificato. Le amministrazioni aggiudicatrici possono richiedere fino a tre anni e ammettere un'esperienza che risale a più di tre anni prima.

Art. 100 co. 1, lett. c) e co. 11 d.lgs. 36/2023. Se il requisito non è valorizzato far riferimento alla documentazione di gara.

Numero minimo di referenze

#1

Requisiti

I requisiti si applicano ai seguenti lotti

#1

Lotti ai quali si applicano le referenze

Identificazione lotti*Referenza**

Descrizione referenza

Valore complessivo

Attività svolta dall'Operatore Economico

Valore specifico

Periodo (Data Inizio, Data Fine)

Data Inizio

Data Fine

Confidenziale

si

no

Committente #1

Nome del committente

Nome persona di contatto

E-Mail persona di contatto

Numero di telefono persona di contatto

***Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare**

si

no

PARTE VI: DICHIARAZIONI FINALI

Il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente che le informazioni riportate nelle precedenti parti da II a V sono veritiere e corrette e che il sottoscritto/i sottoscritti è/sono consapevole/consapevoli delle conseguenze di una grave falsa dichiarazione, ai sensi dell'articolo 76 del DPR 445/2000.

Ferme restando le disposizioni degli articoli 40 e 46 del DPR 445/2000, il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente di essere in grado di produrre, su richiesta e senza indugio, i certificati e le altre forme di prove documentali del caso, con le seguenti eccezioni:

a) se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore hanno la possibilità di acquisire direttamente la documentazione complementare accedendo a una banca dati nazionale che sia disponibile gratuitamente in un qualunque Stato membro, oppure

b) a decorrere al più tardi dal 18 aprile 2018, l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore sono già in possesso della documentazione in questione.

Il sottoscritto/i sottoscritti autorizza/autorizzano formalmente l'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore di cui alla parte I, sezione A ad accedere ai documenti complementari alle informazioni del presente documento di gara unico europeo, ai fini della suddetta procedura di appalto.

Data e Luogo

***Data**

***Luogo**



**REGIONE
LAZIO**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71
DEL D.LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI
DI CONTACT CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

**ALLEGATO 10
ELENCO DEL PERSONALE ATTUALMENTE IMPIEGATO**

778	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	5	Addetto Contact Center Operativo	20	01/05/2022	no	no
779	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	BI	0	Addetto Contact Center Operativo	30	08/09/2022	no	no
780	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	5	Addetto Contact Center Operativo	33	01/05/2022	no	no
781	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	1	Addetto Contact Center Operativo	24	01/05/2022	no	no
782	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	5	Addetto Contact Center Operativo	38	01/05/2022	si	no
783	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	2	Addetto Contact Center Operativo	30	01/05/2022	no	no
784	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	BI	1	Addetto Contact Center Operativo	38	01/05/2022	no	no
785	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	BI	0	Addetto Contact Center Operativo	20	08/09/2022	no	no
786	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	5	Addetto Contact Center Operativo	22	01/05/2022	si	no
787	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	5	Addetto Contact Center Operativo	35	01/05/2022	si	no
788	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	5	Addetto Contact Center Operativo	32	01/05/2022	no	no
789	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	5	Addetto Contact Center Operativo	22	01/05/2022	si	no
790	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	5	Addetto Contact Center Operativo	30	01/05/2022	si	no
791	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	BI	0	Addetto Contact Center Operativo	20	14/02/2023	no	no
792	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	5	Addetto Contact Center Operativo	38	01/05/2022	si	no
793	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	5	Addetto Contact Center Operativo	30	01/05/2022	si	no
794	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	BI	0	Addetto Contact Center Operativo	20	08/09/2022	no	no
795	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	5	Addetto Contact Center Operativo	35	01/05/2022	no	no
796	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	5	Addetto Contact Center Operativo	25	01/05/2022	si	no
797	Cooperative Sociali	Tempo determinato	IMPIEGATI	BI	0	Addetto Contact Center Operativo	20	03/07/2023	no	no
798	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	5	Addetto Contact Center Operativo	30	01/05/2022	si	no
799	Cooperative Sociali	Tempo indeterminato	IMPIEGATI	CI	5	Addetto Contact Center Operativo	24	01/05/2022	si	no



**REGIONE
LAZIO**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL
D.LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL
CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

ALLEGATO II

MODELLO GIUSTIFICATIVO OFFERTA ECONOMICA



AZIENDA /OPERATORE ECONOMICO _____

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a _____ il _____

residente a _____ Via _____ n. _____

nella sua qualità di (rappresentante legale, procuratore, ecc.) dell'impresa _____

con sede legale in _____

codice fiscale _____ p. IVA _____

PEC: _____ ,

che partecipa alla presente gara come (cancellare/barrare la parte non interessata):

- a) Unica impresa concorrente;
- b) Capogruppo del raggruppamento temporaneo d'impresa formato dalle seguenti imprese:

(indicare le generalità delle imprese e la Partita Iva/codice fiscale)

1. _____

2. _____

- c) Consorzio delle seguenti imprese:

1. _____

2. _____

3. _____

fornisce/forniscono, ai sensi dell'art. 110 - *Offerte anormalmente basse* del D. Lgs. n. 36/2023, le seguenti giustificazioni relative alle voci di prezzo che concorrono a formare l'importo complessivo posto a base di gara e rispetto alle quali hanno determinato il ribasso percentuale offerto:

- a) l'economia del metodo di prestazione del servizio:

- b) le soluzioni tecniche adottate:

- c) le condizioni eccezionalmente favorevoli di cui dispone l'impresa per la prestazione del servizio oggetto dell'appalto:



d) l'originalità dei servizi offerti:

e) aiuti statali di cui l'impresa beneficia con l'indicazione dell'entità degli aiuti e della loro incidenza sull'offerta e la dimostrazione che essi sono stati concessi legalmente:

f) altro:

Tabella di esempio - da compilarsi e dettagliarsi ove previsto e documentare con allegati ove possibile

#	COSTI CHE COMPONGONO IL PREZZO PROPOSTO	COSTO PER VOCE	INCIDENZA %
1	Spese generali d'azienda		
2	Costo degli oneri della sicurezza		
3	Costo del lavoro		
4	Costi di approvvigionamento di beni, attrezzature e servizi utilizzati per lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto		
5	Costi relativi all'ammortamento dei beni, attrezzature e servizi utilizzati per lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto		
6	Costi relativi all'impiego dei mezzi di trasporto (consumi usura assicurazioni tasse ed imposte)		
7	Costi per prodotti e materiali di consumo		
8	Assicurazioni specifiche - Polizze fideiussorie		
9	Costi per i sistemi informativi a supporto del servizio		
10	Altri elementi di costo relativi all'appalto		
11	Utili d'impresa (al netto di oneri e tasse)		
	COSTO TOTALE (IVA ESCLUSA)		



Per il costo del lavoro sopra dichiarato, indicare dettagliatamente i costi del personale sostenuti mensilmente, adottando lo schema sottoindicato:

Numero operatori impiegati distinti per qualifica		A	B	C = (A x B)
		Costo medio orario del lavoro di ciascuna qualifica coinvolta (come da tab. uff.)	Numero di ore prestate mensilmente dal complesso degli addetti di ciascuna qualifica indicata a fianco	Costo mensile sostenuto per qualifica e totale generale
Qualifica	N. Addetti	€		€
		€		€
		€		€
		€		€
		€		€
Totale Generale Mensile				€
Totale costo del lavoro intero periodo appalto (moltiplicare il totale del costo mensile per 36 mesi)				€

[Nella prima colonna “Numero operatori impiegati distinti per qualifica” indicare quale è la tabella Ministeriale di riferimento, nella colonna “Costo medio orario del lavoro di ciascuna qualifica coinvolta”, quale voce viene applicata.]

NOTE E PRECISAZIONI!:

_____, li _____

Il Documento deve essere firmato digitalmente



NOTE:

- Nel caso di raggruppamento temporaneo di imprese già costituito al momento della presentazione dell'offerta, la presente dichiarazione deve essere sottoscritta (pena esclusione) dall'impresa mandataria, qualificata capogruppo, la quale esprime l'offerta in nome e per conto proprio e dei mandanti.
- Nel caso di un raggruppamento temporaneo di imprese non ancora costituito al momento della presentazione dell'offerta, la presente dichiarazione deve essere sottoscritta (pena esclusione) da tutte le imprese che costituiranno il raggruppamento.

NOTA BENE:

L'anomalia può anche riguardare il margine utile, qualora i costi esposti e l'incidenza delle spese generali non consentano un minimo apprezzabile margine di utile d'impresa.

La disciplina precisa che possono prendersi in considerazione, fra l'altro, le giustificazioni che riguardino l'economia del procedimento di svolgimento della prestazione, le condizioni favorevoli di cui dispone l'offerente per svolgere i servizi nonché il metodo e le soluzioni adottate.

La verifica di congruità deve comunque considerare analiticamente tutti gli elementi giustificativi forniti dai concorrenti, né può essere limitata alle voci di prezzo più significative che concorrono a formare l'offerta: non devono, infatti, essere giustificati i singoli prezzi, ma si deve tenere conto della loro incidenza sull'offerta complessiva.



**REGIONE
LAZIO**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL
D.LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL
CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA



INDICE

PREMESSA	1
1 RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO IN CUI È INSERITO IL SERVIZIO	1
1.1 Contesto di riferimento	1
1.2 Sistema ReCUP	2
2 OGGETTO DELL'INTERVENTO	5
3 INDIVIDUAZIONE DEI FABBISOGNI	6
4 VALORE DELL'APPALTO	13
5 PROSPETTO ECONOMICO DEGLI ONERI COMPLESSIVI NECESSARI PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO	16

Copia



PREMESSA

Il presente documento illustra l'oggetto dell'appalto, il contesto in cui è inserito ed il calcolo effettuato dalla Stazione Appaltante ai fini della determinazione degli importi per l'espletamento della "Procedura aperta per l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio".

I RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO IN CUI È INSERITO IL SERVIZIO

I.1 Contesto di riferimento

ReCUP indica il sistema regionale del Lazio per le prenotazioni delle prestazioni specialistiche, nell'ambito sanitario, svolte in regime ambulatoriale.

Le attività di prenotazione sono svolte a livello centrale dal *Contact Center* regionale ed a livello territoriale attraverso gli sportelli ReCUP dislocati nelle varie Aziende Sanitarie ed Ospedaliere (nel seguito del presente Documento dette anche "Aziende") oltre che in alcuni presidi distaccati quali ad esempio farmacie o Amministrazioni Comunali.

Obiettivi fondamentali dei servizi richiesti all'appaltatore sono:

- la costituzione di un **Contact Center moderno ed efficiente** che consenta all'utenza un **accesso rapido ed immediato alle operazioni di prenotazione/modifica/cancellazione delle prestazioni sanitarie** ed una esaustiva informazione relativa al SSR;
- la realizzazione di un **sistema unico ove concentrare l'accesso ai servizi ed alle informazioni relative al SSR da fornire a tutti gli operatori dello stesso, siano questi MMG, PLS, RAR, RUA, operatori di sportello, ecc.;**
- la **gestione centralizzata del Back Office del ReCUP** al fine di **unificare le basi dati dei CUP aziendali** e con esse le varie anagrafiche del sistema, nonché uniformare regionalmente le modalità di erogazione dei servizi di prenotazione;
- esecuzione del **monitoraggio dell'intero processo di domanda e di offerta delle prestazioni sanitarie a livello regionale** con particolare attenzione alla esatta **misurazione delle liste di attesa e delle inefficienze del sistema, al fine di razionalizzare l'erogazione del servizio definendo possibili azioni da sottoporre agli organi regionali di governo.**

Attualmente, sono collegate al sistema ReCUP 17 strutture fra Aziende Sanitarie Locali e Aziende Ospedaliere pubbliche. A seguito delle indicazioni della Direzione Regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria di Regione Lazio, anche le strutture private accreditate stanno convogliando parte della



loro offerta sul sistema di *Contact Center ReCUP*. Alla data di pubblicazione della presente gara, ammontano a 193 le strutture private accreditate integrate o che utilizzano l'infrastruttura del sistema ReCUP e che, dunque, potranno rendere la propria offerta prenotabile anche attraverso il call center regionale.

Il numero delle strutture private accreditate che verrà integrato con il sistema ReCUP a tendere comprenderà tutte le strutture erogatrici di prestazioni specialistiche (220 strutture), nonché eventuali ulteriori strutture secondo la programmazione regionale.

Nei paragrafi che seguono all'interno di questa sezione sono riportati, a beneficio di tutti i Concorrenti ed al fine di consentir loro la predisposizione di un'Offerta consapevole:

- volumi di servizio attuali, sulla base delle migliori conoscenze in possesso dell'Amministrazione,
- descrizione del sistema ReCUP e dei sottosistemi che lo costituiscono, di proprietà della Committente.

1.2 Sistema ReCUP

L'Appaltatore dovrà utilizzare il sistema ReCUP, come descritto in maniera dettagliata nel Capitolato Tecnico. L'architettura del sistema ReCUP si basa su un'unica piattaforma che ha una collocazione regionale come il Sistema Unico Regionale al quale hanno accesso tutte le aziende regionali, pubbliche e private, relativamente a varie funzionalità.

Il sistema è interamente di proprietà della Regione Lazio ed è suddiviso in cinque principali sottosistemi:

- **Sistema di Gestione dell'Offerta Regionale dei Servizi Specialistici.** Ha il compito di gestire tutte le funzionalità ed i servizi di integrazione che riguardano l'offerta delle prestazioni specialistiche nella Regione Lazio. Il Sistema gestisce in modalità trasversale sul territorio regionale tutte le disponibilità dei servizi specialistici al fine di fornire ai cittadini un'offerta completa delle prestazioni specialistiche, erogabili in tutte le modalità (SSR, ALPI, etc.), per avere il minor tempo di attesa possibile nella struttura più vicina al cittadino, così come richiesto dalle ultime normative regionali e nazionali. Tramite un Sistema unico della gestione della offerta regionale dei servizi è possibile, per tutte le aziende regionali, raggiungere l'obiettivo di creare e gestire per la propria popolazione residente, un'offerta specifica del fabbisogno dei servizi e gestire l'acquisto dei servizi dalle aziende private convenzionate nell'ambito dei finanziamenti assegnati. Tramite il sistema unico si può raggiungere l'obiettivo di gestire la trasparenza e la totale visibilità delle agende nell'ambito regionale e del proprio territorio di competenza, indipendentemente dal regime di erogazione.



Inoltre, l'univocità del sistema permette la gestione omogenea della disponibilità dei servizi sulla base della priorità della prescrizione, delle prestazioni critiche, della gestione dei PDTA regionali nel rispetto dei tempi massimi di attesa, come da normative regionali e nazionali.

- **Sistema di Gestione dell'Erogazione dei Servizi Specialistici.** Ha il compito di gestire tutte le funzionalità ed i servizi di integrazione relativi all'erogazione delle prestazioni specialistiche sul territorio regionale. Il Sistema gestisce in modalità trasversale tutti i servizi relativi all'accettazione, all'erogazione delle prestazioni specialistiche ed al relativo pagamento ed incasso. Il Sistema è integrato con il Sistema SME Regionale per effettuare la registrazione dei pagamenti effettuati online dai cittadini. Sono presenti le funzionalità per la configurazione e la gestione delle agende per tutte le aziende regionali ed i servizi di integrazione che permettono alle aziende private la comunicazione della configurazione delle agende presenti presso le proprie strutture. Inoltre sono presenti le funzionalità che permettono la gestione e la configurazione degli utenti applicativi oltre alle abilitazioni e le funzionalità di monitoraggio. Sempre nello stesso sotto Sistema sono gestiti tutti gli archivi di base dell'applicativo Nuovo ReCUP. Sono presenti anche le funzionalità per la suddivisione dei ricavi per l'ALPI e la gestione delle Liste d'Attesa per i Ricoveri. Tali funzionalità sono rese omogenee nell'ambito regionale in quanto nel Sistema Nuovo ReCUP sono gestite le agende per tutti i regimi di erogazione.
- **Sistema di Gestione dei Flussi.** Ha il compito della raccolta di tutti i dati relativi all'offerta/erogazione delle prestazioni specialistiche nella Regione. Il Sistema è alimentato automaticamente, in quanto parte di un unico Sistema omogeneo, da altri due sotto Sistemi di Prenotazione ed Erogazione. In questo Sistema è implementata anche la funzionalità di acquisizione dei dati per il debito informativo da terzi parti.
- **Sistema SIAS XL.** Ha il compito di raccolta di tutti i dati relativi all'erogazione delle prestazioni specialistiche nella Regione. Il Sistema mette a disposizione le funzionalità attraverso le quali sono effettuati i controlli sulle prestazioni erogate nella regione sia dalle Aziende Pubbliche che Private ed i controlli sul budget. Il Sistema è alimentato automaticamente, in quanto parte di un unico Sistema omogeneo, da due sotto Sistemi di Prenotazione ed Erogazione. Il Sistema ha il compito di produrre i flussi di integrazione con il Sistema di Fatturazione Elettronica ed il Controllo della Spesa.
- **Sistema di Analisi dei Dati e Cruscotti.** Ha il compito di raccolta di tutti i dati relativi all'offerta/erogazione delle prestazioni specialistiche nella Regione e di produzione delle analisi statistiche dei dati. Questo Sistema mette a disposizione i servizi di integrazione con il

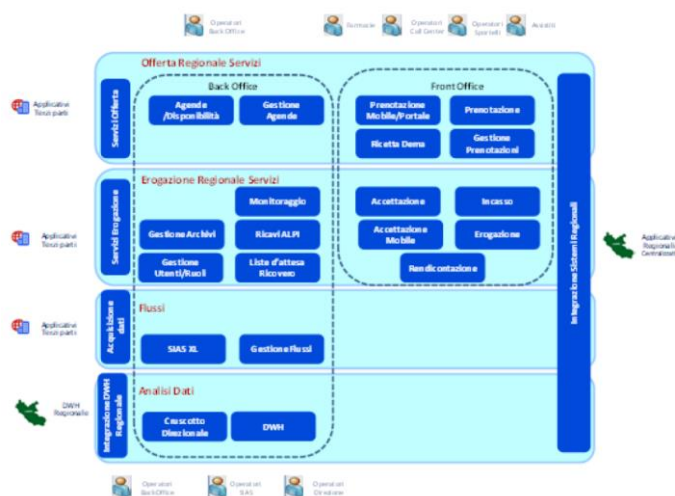


datawarehouse Regionale al quale comunica i dati complessivi raccolti nella regione. Il Sistema è alimentato automaticamente, in quanto parte di un unico Sistema omogeneo, da due sotto Sistemi di Prenotazione e Erogazione.

Ulteriore suddivisione logica delle funzionalità applicative del Sistema ReCUP, per quanto riguarda il *Front End*, prevede il raggruppamento nei due seguenti blocchi trasversali:

- **Front Office applicativo.** questa parte del Sistema racchiude tutte le funzionalità applicative che sono utilizzate dagli utenti applicativi che hanno contatto con i cittadini. Hanno accesso alle varie funzionalità di *Front Office*:
 - operatori di Sportello delle Aziende,
 - operatori del *Contact Center*,
 - farmacie,
 - MMG/PLS,
 - assistiti.
- **Back Office applicativo.** Questa parte del Sistema racchiude tutte le funzionalità che sono utilizzate dagli utenti che non hanno diretto rapporto con cittadini. Hanno accesso alle varie funzionalità di *Back Office*:
 - operatori di *Back Office* delle Aziende,
 - operatori di *Back Office* Regionale,
 - operatori Regionali e Aziendali del SIAS XL,
 - utenti di direzione per la consultazione dei cruscotti e delle statistiche.

Le principali componenti del sistema sono riportate nella figura seguente:





Il ReCUP è impostato secondo i criteri di un'Architettura SOA. Secondo questa logica, ogni applicazione o parte di essa (in particolare una procedura, una funzionalità o, addirittura, un singolo dato) può essere vista come un “servizio” che scambia informazioni con altri “servizi” ed elabora parti di attività che, correttamente orchestrate e governate, creano valore per l'intero processo di cui l'applicazione fa parte. In un contesto così delineato, il ReCUP è stato disegnato tenendo conto della tipologia dei servizi erogati dalle strutture sanitarie (e di conseguenza dei processi che il ReCUP è chiamato a gestire) piuttosto che della tipologia di funzioni.

Il ReCUP è composto di vari moduli e servizi applicativi, che sono realizzati e implementati, al fine di supportare i processi di gestione, organizzazione, validazione, coordinamento, monitoraggio e controllo dei dati e dei documenti presenti nel sistema. Tutti i sotto Sistemi del ReCUP hanno uno strato di servizi che permettono di utilizzare le stesse funzionalità, previste per gli Operatori Applicativi, anche per le integrazioni con i software di terzi parti e Sistemi Regionali. Questo significa che il ReCUP ha, dal punto di vista dell'architettura applicativa, un *core business* che gestisce tutti i processi funzionali ed al quale avranno accesso sia le funzionalità applicative attraverso le maschere utilizzate dagli operatori, sia le funzionalità mobile, sia i servizi web di integrazione che sono/saranno utilizzati da terzi parti.

2 OGGETTO DELL'INTERVENTO

L'appalto, così come specificato in dettaglio nel relativo Capitolato Tecnico, ha ad oggetto l'affidamento del servizio di Call Center per la gestione del sistema di prenotazione ReCUP della Regione Lazio, per un periodo di 36 mesi, eventualmente prorogabili, su richiesta della Stazione Appaltante, di ulteriori 12 mesi.

Il servizio è stato articolato secondo le esigenze della Committente sulle seguenti componenti:

- servizi di Contact Center ReCUP;
- servizi di Back Office;
- fornitura e gestione dell'infrastruttura tecnologica;
- servizi di formazione;
- servizi di coordinamento tecnico ed organizzativo.

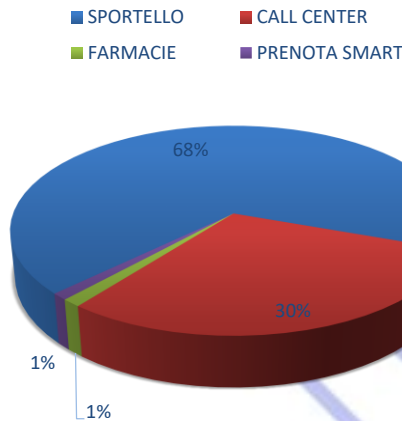


3 INDIVIDUAZIONE DEI FABBISOGNI

Ai fini del corretto dimensionamento del servizio richiesto, il Committente ha condotto un'analisi sui volumi di attività rilevati in fase di esecuzione del contratto di fornitura, di seguito rappresentati:

Numero di operazioni per canale di prenotazione

Il *Contact Center* contribuisce per circa il 30% sul totale delle prenotazioni registrate su ReCUP.



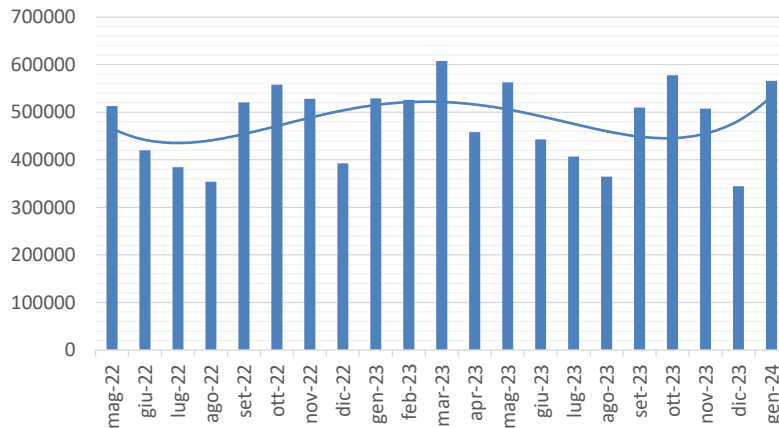
canale	numero di prenotazioni	%
sportello	6.895.129	68%
call center	3.062.984	30%
farmacie	122.896	1%
prenota smart	106.222	1%
Totale	10.187.231	100%

Numero di chiamate pervenute al numero 06-9939

La media mensile è di 480.000 chiamate pervenute.



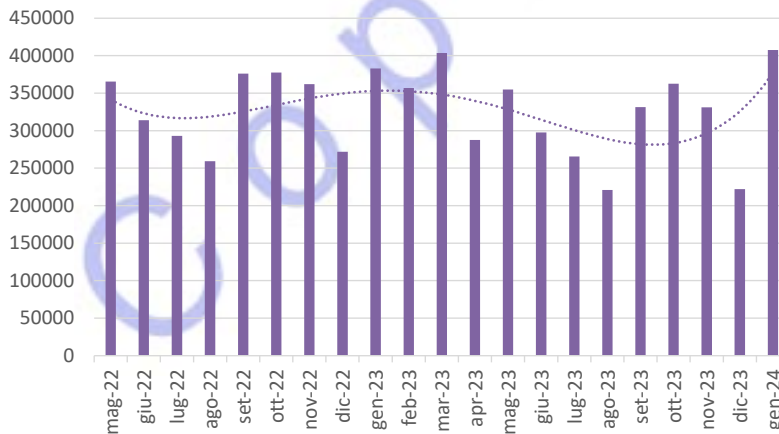
numero di chiamate



Numero di chiamate pervenute al numero 06-9939 ed “esitate” (i.e. tradotte in una operazione di prenotazione/modifica/revoca)

La media mensile è di circa 325.000 operazioni.

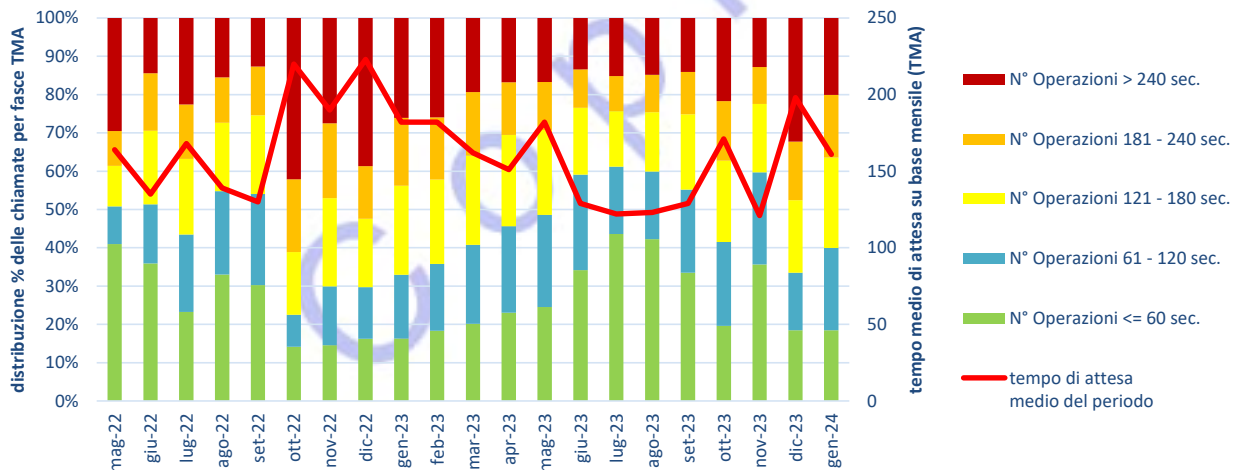
Chiamate esitate a buon fine (operazioni)



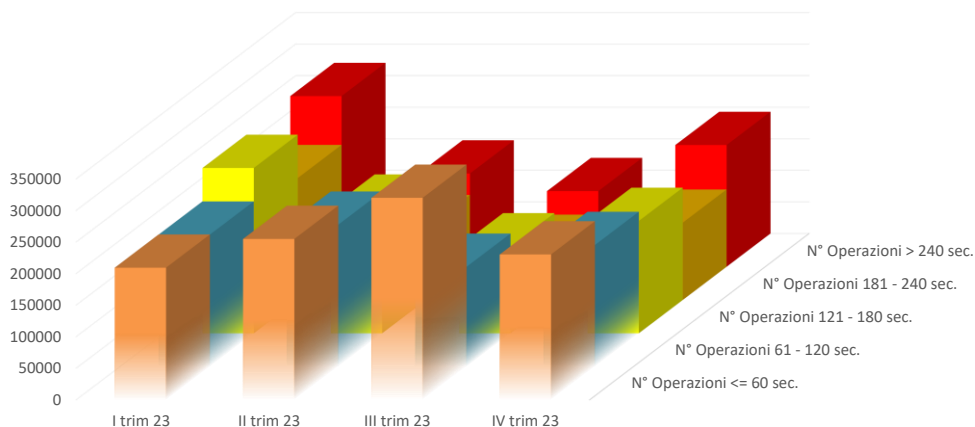


PERIODO	N° Operazioni TOTALI	N° Operazioni <= 60 sec.	N° Operazioni 61 - 120 sec.	N° Operazioni 121 - 180 sec.	N° Operazioni 181 - 240 sec.	N° Operazioni > 240 sec.	tempo di attesa medio del periodo
mag-22	365.570	149.721	36.085	38.520	33.225	108.019	164
giu-22	313.830	112.748	48.456	60.286	47.111	45.229	135
lug-22	292.922	67.990	59.279	57.934	41.638	66.081	168
ago-22	259.229	85.583	56.496	46.226	30.690	40.234	139
set-22	376.048	113.766	89.415	77.260	47.946	47.661	130
ott-22	377.408	53.343	31.638	61.668	71.776	158.983	220
nov-22	362.179	52.773	55.528	83.601	70.739	99.538	190
dic-22	271.970	44.217	36.608	48.510	37.416	105.219	223
gen-23	383.041	62.528	63.576	89.096	68.051	99.790	182
feb-23	356.847	65.444	62.256	78.559	58.111	92.477	182
mar-23	403.457	81.252	83.089	94.159	66.908	78.049	162
apr-23	287.492	66.255	64.915	68.609	39.394	48.319	151
mag-23	354.779	86.978	85.474	78.517	44.385	59.425	182
giu-23	297.503	101.561	74.206	51.859	29.981	39.896	129
lug-23	265.655	115.761	46.751	38.483	24.425	40.235	122
ago-23	220.896	93.247	39.133	34.154	21.554	32.808	123
set-23	331.442	110.941	72.070	65.035	36.659	46.737	129
ott-23	362.487	71.042	79.519	76.882	56.444	78.600	171
nov-23	331.254	118.129	79.587	59.080	32.009	42.449	121
dic-23	222.101	41.063	33.368	41.934	33.989	71.747	198
gen-24	407.684	75.343	87.455	96.324	66.625	81.937	161
TOTALE (21 mesi)	6.843.794	1.769.685	1.284.904	1.346.696	959.076	1.483.433	

Il grafico seguente mostra la distribuzione percentuale delle chiamate per fascia di remunerazione, di cui al Contratto in essere, confrontata con il valore del tempo di attesa medio.

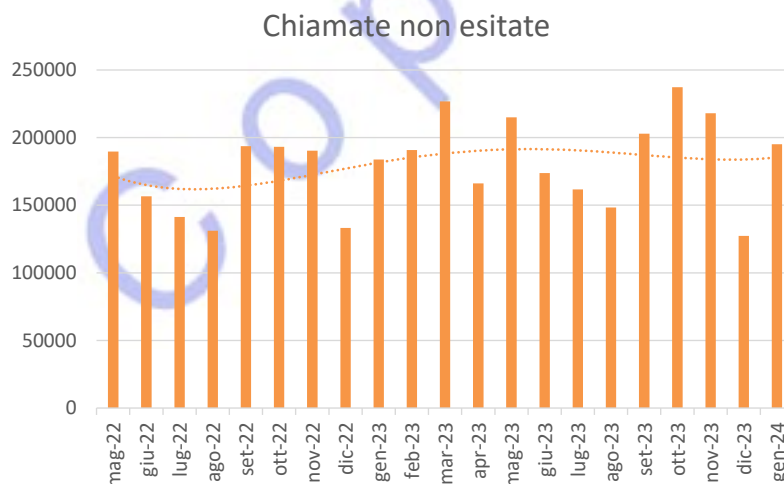


Il grafico seguente mostra la distribuzione del numero di chiamate per fascia di remunerazione su base trimestrale per l'anno 2023:



Numero di chiamate pervenute al numero 06-9939 e non “esitate” (i.e. tradotte in una operazione di prenotazione/modifica/revoca)

Il grafico mostra solo le chiamate caratterizzate da un Tempo di Conversazione (TC) > 180 secondi ovvero > 120 secondi nel caso delle chiamate inerenti le attività di informazione al cittadino.



Di seguito viene mostrata la distribuzione del numero di chiamate non esitate in funzione della fascia di remunerazione di cui al Contratto in essere. Ai fini della remunerazione, attualmente, vengono considerate esclusivamente le chiamate di durata superiore ai 180 secondi (o ai 120 secondi se di natura informativa). Viene indicato inoltre il valore del numero complessivo delle chiamate non esitate, comprensivo anche di quelle che non rilevano ai fini della remunerazione (durata inferiore ai 120/180 sec.).



PERIODO	N° Chiamate NON Esitate	TOTALI	N° Chiamate non esitate con tempo di conversazione >= 120 o 180 sec	N° Chiamate TMA <= 60 sec.	N° Chiamate TMA 61 - 120 sec.	N° Chiamate TMA 121 - 180 sec.	N° Chiamate TMA 181 - 240 sec.	N° Chiamate TMA > 240 sec.	% di chiamate non esitate remunerate sul totale delle chiamate
mag-22	427.499		189.727	87.324	18.222	19.230	16.399	48.552	44%
giu-22	345.062		156.638	64.134	23.878	28.258	21.678	18.690	45%
lug-22	327.616		141.313	38.828	28.085	26.883	19.024	28.493	43%
ago-22	280.778		131.180	47.991	27.864	22.948	14.814	17.563	47%
set-22	411.733		193.596	66.621	44.618	38.452	23.380	20.525	47%
ott-22	478.794		193.130	35.480	16.210	30.517	35.162	75.761	40%
nov-22	415.049		190.365	34.632	29.074	42.500	36.537	47.622	46%
dic-22	311.596		133.169	27.422	17.697	23.283	17.746	47.021	43%
gen-23	397.505		183.721	37.479	30.294	41.855	31.445	42.648	46%
feb-23	400.549		190.797	40.163	33.157	41.597	31.158	44.722	48%
mar-23	472.543		226.695	51.686	46.727	52.139	37.012	39.131	48%
apr-23	363.098		166.197	42.425	38.563	39.667	21.717	23.825	46%
mag-23	453.969		214.906	57.506	52.424	47.159	26.707	31.110	47%
giu-23	360.030		173.772	65.014	43.649	29.703	16.487	18.919	48%
lug-23	330.724		161.754	74.834	28.436	23.052	14.299	21.133	49%
ago-23	300.860		148.385	65.308	26.434	22.703	14.706	19.234	49%
set-23	412.362		202.934	72.074	45.218	40.020	21.774	23.848	49%
ott-23	495.711		237.296	51.088	53.385	50.488	37.005	45.330	48%
nov-23	427.732		217.951	83.129	52.475	38.685	20.297	23.365	51%
dic-23	300.822		127.386	29.576	19.289	23.349	18.441	36.731	42%
gen-24	426.390		195.069	43.236	41.405	45.027	30.797	34.604	46%
TOTALE		8.140.422	3.775.981						

Distribuzione del carico delle chiamate

I grafici mostrano rispettivamente, con riferimento al periodo gennaio - marzo 2024, la distribuzione del carico di chiamate nel corso della settimana per giorno e nel corso della giornata per fascia oraria.



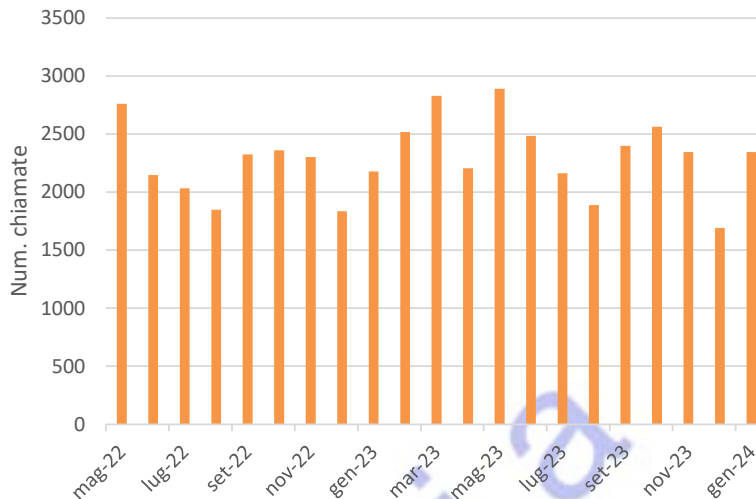
Servizio drCUP

Il grafico è relativo al canale dedicato al servizio di prenotazione prioritaria rivolto a MMG/PLS per le prestazioni con classe di priorità U (drCUP), alimentato con una coda specifica che risponde al numero



verde 800-986867. La durata media delle chiamate è di 320". La media delle chiamate pervenute è di 2279 chiamate/mese.

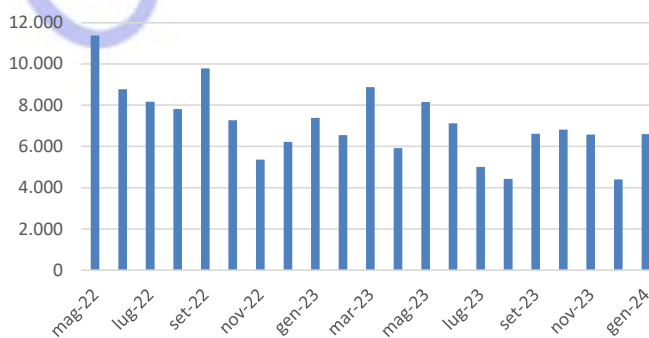
Dr CUP



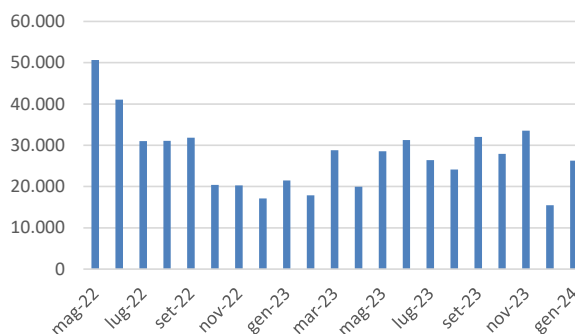
Chiamate gestite dal servizio di prenotazione su richiamata

I grafici mostrano le chiamate di recall effettuate dal Contact Center a seguito della compilazione del form presente su sito www.salutelazio.it da parte dell'utente o a seguito della richiesta di richiamata da parte dell'utente tramite selezione dell'apposito tasto su IVR.

Recall WEBMAIL



Richiamata su richiesta (tasto 9)





Attività di recall e operazioni automatizzate

L'attività di reminder per la conferma degli appuntamenti è articolata su differenti livelli:

- invio di un SMS,
- chiamata automatica all'utente,
- chiamata all'utente con Operatore.

L'escalation dell'attività di RECALL al terzo livello, con la chiamata all'utente da parte dell'Operatore di Contact Center, è riservata, nell'attuale scenario, alle sole "prestazioni critiche". Il contatto e la conferma dell'appuntamento su di un livello interrompe in ogni caso il processo sui livelli superiori.

La tabella di seguito riporta i volumi delle attività di RECALL del contratto in essere.

periodo	num SMS inviati	num chiamate IVR	num chiamate operatore	operazioni automatizzate
mag-22	97.012	76.943	81.600	20.265
giu-22	96.467	78.115	47.295	25.787
lug-22	88.554	66.049	33.113	20.237
ago-22	71.908	47.661	23.459	14.907
set-22	114.021	85.699	39.470	23.977
ott-22	129.075	84.648	39.945	24.328
nov-22	110.312	83.634	38.847	24.713
dic-22	94.720	62.742	32.870	19.470
gen-23	107.659	72.319	35.485	23.970
feb-23	103.029	72.121	39.122	18.604
mar-23	107.101	84.772	38.984	24.898
apr-23	113.575	64.538	29.016	21.038
mag-23	110.603	81.074	36.272	25.417
giu-23	106.308	76.728	35.729	22.665
lug-23	98.047	65.163	30.390	19.717
ago-23	70.501	49.996	22.118	15.833
set-23	127.661	81.040	35.793	25.070
ott-23	118.337	81.329	39.442	25.804
nov-23	110.803	82.854	37.642	24.844
dic-23	98.801	62.339	43.101	17.646
gen-24	112.092	84.162	36.468	27.603
TOTALE	2.186.586	1.543.926	796.161	466.793

In attuazione delle disposizioni di cui al D.L. 7 giugno 2024, n. 73 recante "Misure urgenti per la riduzione dei tempi delle liste di attesa delle prestazioni sanitarie", l'attività di recall potrà essere estesa a tutte le tipologie di prestazione.

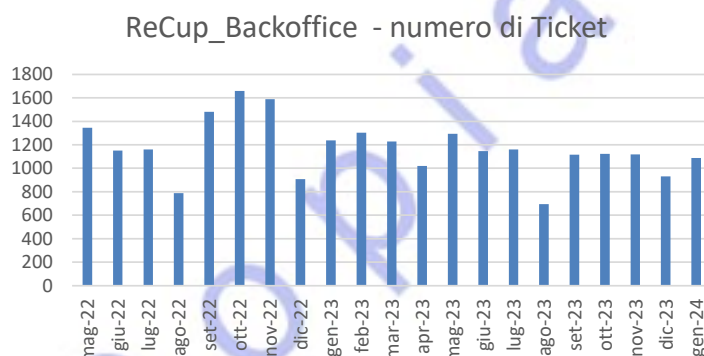
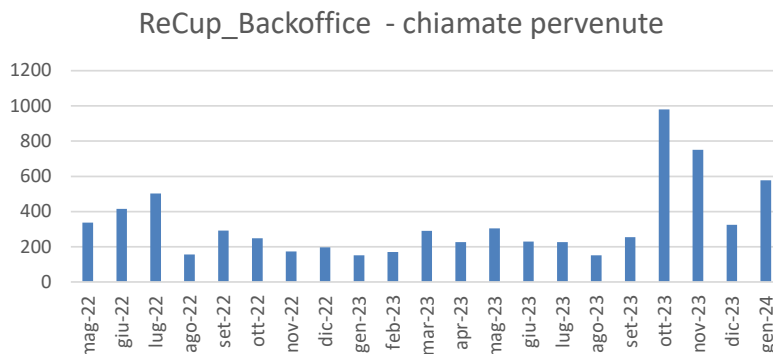
Si riportano di seguito alcuni elementi dimensionali registrati per l'intero anno 2023:

- Numero prenotazioni totali (solo regime SSN, escluse le prestazioni di laboratorio): 5.198.274
- Numero prenotazioni per prestazioni critiche (escluse le prestazioni di laboratorio): 2.192.556
- Numero prenotazioni per prestazioni di primo accesso (classi di priorità U, B, D, P): 3.385.521



Chiamate gestite dal servizio di Back Office

I grafici mostrano il numero di chiamate pervenute ed il numero di ticket gestiti tramite l'apposita piattaforma.



4 VALORE DELL'APPALTO

L'importo complessivo posto a base d'asta per 36 mesi è pari a **€ 74.116.140,00** (IVA esclusa), più l'eventuale opzione di proroga di ulteriori 12 mesi per un importo pari a **€ 24.705.380,00** (IVA esclusa), così ripartito sulle seguenti componenti:

ID	Componente	Quantità totali (36 mesi) (q)	Unità di Misura	Importo complessivo a base d'asta (36 mesi) €, IVA esclusa
a	Gestione delle chiamate andate a buon fine (comprese chiamate relative a servizio drCUP)	13.650.000 chiamate	Euro a chiamata	30.221.100,00 €
b	Gestione delle chiamate non andate a buon fine	5.700.000 chiamate	Euro a chiamata	10.095.840,00 €
c	Attività di recall dell'utente prenotato tramite SMS	15.600.000 SMS	Euro a SMS	468.000,00 €
d	Attività di recall dell'utente prenotato tramite sistema IVR	13.680.000 chiamate IVR	Euro a chiamata IVR	410.400,00 €



ID	Componente	Quantità totali (36 mesi) (q)	Unità di Misura	Importo complessivo a base d'asta (36 mesi) €, IVA esclusa
e	Attività di recall dell'utente prenotato tramite chiamate	3.780.000 chiamate	Euro a chiamata	5.313.600,00 €
f	Operazioni effettuate tramite strumenti automatizzati	615.000 operazioni	Euro a operazione	123.000,00 €
g	Servizi connessi al Call Center (attività di coordinamento tecnico ed organizzativo, servizi di Back Office, formazione delle risorse, infrastruttura tecnologica e struttura logistica, moduli software e security)	36 mesi	Canone mensile	25.467.300,00 €
h	Servizi di Back Office, formazione e supporto agli utenti	11.250 giornate/persona	Euro a giornata / persona	2.016.900,00 €

Ai sensi dell'art. 41, comma 14, del D.Lgs. n. 36/2023, l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la Stazione Appaltante ha stimato pari ad **€ 64.500.000,00**, calcolati sulla base (i) del costo del lavoro previsto per gli addetti al servizio nel rispetto dei contratti collettivi applicabili al presente appalto, (ii) dell'incidenza delle diverse componenti di costo nell'attuale commessa e nei contratti per servizi analoghi stipulati da altre Amministrazioni regionali e (iii) dell'ottimizzazione dei costi derivanti dall'efficace funzionamento della struttura organizzativa adottata dal Fornitore.

Di seguito, per ciascuna componente, si riportano il valore della base d'asta e le modalità di remunerazione:

- a) **Gestione delle chiamate andate a buon fine:** attività relative al servizio di Call / Contact Center per un quantitativo annuale presunto, ai fini dell'offerta, pari a 4.550.000 chiamate a buon fine. L'importo triennale pari a **€ 30.221.100,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di operazioni effettuate (prenotazioni e disdette) effettuate tramite chiamata nel corso del contratto. Si precisa che i prezzi unitari offerti potranno essere oggetto di decurtazione in funzione del Tempo di Attesa (TA), secondo il meccanismo illustrato di seguito;
- b) **Gestione delle chiamate non andate a buon fine:** attività relative al Call / Contact Center inerenti la gestione delle chiamate *inbound* e *outbound* che non esitano con un'operazione (prenotazione o disdetta) ma hanno un Tempo di Conversazione (TC) pari o superiore a 180 secondi ovvero un Tempo di Conversazione (TC) pari o superiore a 120 secondi nel caso delle chiamate inerenti le attività di informazione al cittadino, per un quantitativo annuale presunto, ai fini dell'offerta, pari a 1.900.000 chiamate non andate a buon fine. L'importo triennale pari a **€ 10.095.840,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del medesimo prezzo unitario offerto per l'attività di cui al precedente punto a), decurtato del 20%, moltiplicato per il numero di chiamate non andate a buon fine effettuate nel corso del contratto. Si precisa, infine,



che i prezzi unitari di tale componente potranno essere oggetto di decurtazione in funzione del Tempo di Attesa (TA), secondo il meccanismo illustrato di seguito;

- c) **Attività di recall dell'utente prenotato tramite SMS** per conferma delle prenotazioni di prestazioni. L'importo triennale pari a **€ 468.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di SMS inviati nel corso del contratto;
- d) **Attività di recall dell'utente prenotato tramite sistema IVR** per conferma delle prenotazioni di prestazioni ritenute "critiche". L'importo triennale pari a **€ 410.400,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di chiamate effettuato tramite sistema IVR nel corso del contratto;
- e) **Attività di recall dell'utente prenotato tramite chiamate** per conferma delle prenotazioni di prestazioni ritenute "critiche". L'importo triennale pari a **€ 5.313.600,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di chiamate effettuato per il servizio di *recall* nel corso del contratto;
- f) **Operazioni effettuate tramite strumenti automatizzati** (es. SMS, sistema IVR, ecc.). L'importo triennale pari a **€ 123.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di operazioni effettuato nel corso del contratto mediante strumenti automatizzati;
- g) **Servizi connessi al Call Center** che ricomprendono (i) l'esecuzione di attività di coordinamento tecnico ed organizzativo del servizio, (ii) i servizi di Back Office, (iii) la formazione delle risorse, (iv) l'infrastruttura tecnologica, (v) la struttura logistica, (vi) i moduli software e (vii) la security. Tale componente comprende ogni altra spesa che l'Aggiudicatario dovrà sostenere per il rispetto di quanto richiesto dal presente Capitolato. L'importo triennale pari a **€ 25.467.300,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a canone, con cadenza mensile, sulla base del ribasso offerto dall'Aggiudicatario;
- h) **Servizi di Back Office, formazione e supporto agli utenti** riguardanti la partecipazione alla gestione e al monitoraggio delle attività aziendali del servizio ReCUP e la formazione e supporto agli utenti. L'importo pari a **€ 2.016.900,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base dei prezzi unitari offerti in sede di gara moltiplicati per il numero giornate/persona erogate.

Esclusivamente per le componenti del servizio di cui ai punti a) e b), la Stazione Appaltante, in sede di esecuzione del contratto, applicherà una riduzione del prezzo unitario offerto per le chiamate



andate a buon fine (PU_{CBF}) e per le chiamate non andate a buon fine con Tempo di Conversazione superiore o pari a 180 secondi (superiore o pari a 120 secondi per le chiamate inerenti le attività di informazione al cittadino) (PU_{CNBF}), secondo il seguente meccanismo “scalare” di decurtazione dei prezzi:

Tempo di Attesa (TA)		Gestione delle chiamate andate a buon fine	Gestione delle chiamate non andate a buon fine
min	max		
< 60 secondi		PU_{CBF}	PU_{CNBF}
61 secondi	120 secondi	90% di PU_{CBF}	90% di PU_{CNBF}
121 secondi	180 secondi	80% di PU_{CBF}	80% di PU_{CNBF}
181 secondi	240 secondi	70% di PU_{CBF}	70% di PU_{CNBF}
> 240 secondi (*)		70% di PU_{CBF}	70% di PU_{CNBF}

(*) Per chiamate con TMA superiore a 240 secondi, la Stazione Appaltante, oltre a decurtare il corrispettivo unitario, provvederà altresì ad emettere la relativa penale prevista nel Capitolato Tecnico.

5 PROSPETTO ECONOMICO DEGLI ONERI COMPLESSIVI NECESSARI PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO

Allo stato attuale, non si evidenziano oneri aggiuntivi rispetto a quelli già compresi nel valore dell'appalto, ad eccezione delle spese inerenti il contributo ANAC.

In particolare, non si rilevano oneri per commissioni, direzione dell'esecuzione, collaudi in corso d'opera, progettazioni, validazioni, verifiche, procedure selettive, oneri di sicurezza a carico dell'Amministrazione.

Ne risulta il seguente prospetto economico degli oneri compressivi per l'acquisizione del servizio:

Voce di costo	Importo complessivo (€, IVA esclusa)
Valore dell'appalto (36 mesi)	74.116.140,00 €
Valore eventuali opzioni (12 mesi)	24.705.380,00 €
Di cui oneri per la sicurezza	0,00 €
Contributi ANAC	880,00 €
IVA (22%), calcolato su valore dell'appalto più eventuali opzioni	21.740.734,40 €
Totale	120.563.134,40 €