



DECRETO DIRIGENZIALE

G005_2024 - Gara europea a procedura telematica aperta ex art. 71 del D.lgs 36/2023 per l'affidamento del servizio di Contact Center studenti dell'Università degli Studi di Firenze, della durata di anni 2 (due), aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108 del D.lgs. 36/2023. CPV 79512000-6; CIG B0AB9A7A57; CUI S01279680480202400015; importo a base di gara: € 500.000,00 oltre IVA di legge. RUP: dott. Claudio Melis.

Il Dirigente,

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 Legge 9 maggio 1989, n. 168 e in particolare l'articolo 6, comma 1, “*Autonomia delle università*”;

VISTA la Legge 30 dicembre 2010, n. 240 recante “*Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e di reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario*”;

VISTO lo Statuto dell'Università degli Studi di Firenze;

VISTO il Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità dell'Università degli Studi di Firenze;

VISTE la normativa vigente in materia di anticorruzione e trasparenza, il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza dell'Università degli Studi di Firenze, il Decreto rettorale del 8 febbraio 2016, n. 98 - Codice di comportamento dell'Università degli Studi di Firenze;

VISTA la programmazione triennale degli acquisti di beni e servizi - CUI S01279680480202400015;

RICHIAMATO il Decreto del Dirigente dell'Area Servizi alla Didattica n. 66/2024 prot. 0010360 del 16/01/2024 di designazione del RUP nella persona del dott. Claudio Melis, Responsabile della U.P. “*Progettazione e sviluppo dei servizi agli studenti*” ;



VISTA la Relazione istruttoria del Responsabile Unico del Progetto, trasmessa con prot.n. 0037390 del 16/02/2024 (Allegato 1);

VISTA altresì l'integrazione al capitolato tecnico, in merito alla gestione del traffico telefonico, tramessa dal RUP con nota prot. n. 0049148 del 01/03/2024;

VISTO l'importo complessivo stimato dell'appalto pari a € 1.000.000,00 IVA esclusa, di cui € 500.000,00 IVA esclusa da porre a base di gara, riferiti al primo biennio, oltre a € 500.000,00 IVA esclusa per eventuale rinnovo di ulteriori due anni;

DATO ATTO che l'importo a base di gara comprende costi della manodopera stimati dal RUP in € 461.833,01, per cui l'appalto in oggetto è da considerarsi ad alta intensità di manodopera anche ai fini di quanto disposto dall'art. 108 codice in merito ai criteri di aggiudicazione delle gare di appalto;

CONSIDERATO che l'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è stato stimato dal RUP pari a € 0,00 poiché non sono ravvisabili interferenze che possano comportare dei rischi riconducibili alla normativa di cui al d.lgs. 81/2008 e pertanto non si è proceduto alla redazione del DUVRI;

DATO ATTO che gli importi per l'affidamento del servizio in oggetto trovano copertura sul fondo CO.04.01.02.01.08.14 Altre spese per servizi - DIDA;

CONSIDERATO che i servizi in oggetto non sono acquisibili mediante accesso agli strumenti di acquisto messi a disposizione da Consip S.p.A. o da altro soggetto aggregatore di cui al disposto dell'art. 1 c 449 L. 296/2006 e s.m.;

PRESO ATTO della necessità di procedere all'indizione ad una procedura di gara aperta comunitaria, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 36/2023, mediante utilizzo della piattaforma START, da considerarsi conforme a quanto disposto dagli obblighi di digitalizzazione ex artt. 19 e ss. del D.Lgs. 36/2023 e specificamente in tema di obbligo di utilizzo delle PAD Piattaforme di Approvvigionamento Digitale di cui all'art. 25 del D.Lgs. 36/2023;

PRESO ATTO che l'affidamento avverrà con l'applicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108 co. 2 del D.Lgs. 36/2023, trattandosi di servizio ad alta intensità di manodopera;

DATO ATTO che la Centrale Acquisti, preposta all'espletamento della procedura di Gara e Contratto, ha proceduto alla redazione degli atti di gara sottoelencati:

- Disciplinare di Gara (Allegato 2);



- Capitolato normativo e prestazionale (Allegato 3);

CONSIDERATA ai sensi dell'art. 58 d.lgs. 36/2023 la mancata suddivisione in lotti in considerazione della natura del servizio, la quale rende necessario un affidamento unitario e organico a un solo operatore economico;

DATO ATTO che il contratto sarà stipulato nella forma di scrittura privata ai sensi e per gli effetti dell'art. 18 del d. Lgs 36/2023;

PRESO ATTO che i costi a carico dell'Ateneo per il contributo di gara all'Autorità Nazionale Anticorruzione - ANAC (ex L. 266/2005, come da ultimo determinato delibera ANAC n. 610 del 19 dicembre 2023), pari a € 410,00 trovano copertura finanziaria sul Conto Altri Tributi dell'Amministrazione Centrale;

RILEVATO il pieno rispetto, in fase istruttoria e di predisposizione degli atti, delle disposizioni contenute nel Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici dell'Università degli Studi di Firenze emanato con D.R. n. 98 Anno 2016 Prot. n. 16906, e l'insussistenza, ai sensi dell'art.16 del D. Lgs. n. 36/2023, di conflitto di interessi in capo al firmatario del presente atto, al RUP, agli altri partecipanti al procedimento e in relazione ai destinatari finali dello stesso;

ciò premesso

DECRETA

- a) di indire la procedura aperta europea telematica mediante piattaforma START, ex art. 71 d.lgs. 36/2023, per l'affidamento del servizio di Contact Center studenti dell'Università degli Studi di Firenze - CIG B0AB9A7A57;
- b) che l'importo complessivo stimato dell'appalto è pari a € 1.000.000,00, IVA esclusa di cui € 500.000,00 da porre a base di gara, riferiti al primo biennio, e € 500.000,00 per eventuale rinnovo di ulteriori due anni e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso pari a zero;
- c) di confermare l'assenza di interferenze e pertanto che non vi sono somme da riconoscere all'operatore economico aggiudicatario dell'appalto a titolo di costi della sicurezza;
- d) che gli importi per l'affidamento del servizio in oggetto trovano copertura sul fondo CO.04.01.02.01.08.14 Altre spese per servizi - DIDA;
- e) che i costi a carico dell'Ateneo per il contributo di gara all'Autorità Nazionale Anticorruzione - ANAC (ex L. 266/2005, come da ultimo determinato con Delibera ANAC



- n. 610 del 19 dicembre 2023), pari a € 410,00, richiamati nella parte narrativa del presente atto, trovano copertura finanziaria sul Conto Altri Tributi dell'Amministrazione Centrale;
- f) di disporre che il RUP è stato designato con Decreto del Dirigente dell'Area Servizi alla Didattica n. 66/2024 prot. 0010360 del 16/01/2024 nella persona del dott. Claudio Melis;
- g) di dare atto che, dalla documentazione in atti, per la persona sopra designata, non risultano sussistere cause di incompatibilità e di conflitto di interessi in conformità alla disciplina vigente in materia;
- h) di procedere, in esito all'aggiudicazione della gara di appalto, previo positivo esito delle verifiche di legge, alla contrattualizzazione nella forma di scrittura privata ai sensi e per gli effetti dell'art. 18 del D.lgs. 36/2023;
- i) di pubblicare il presente atto sul profilo web dell'Amministrazione www.unifi.it sezione Bandi di Gara, sull'Albo Ufficiale di Ateneo e sulla Piattaforma SITAT SA REGIONE TOSCANA;

Il Dirigente
Dott. Massimo Benedetti

Allegati al presente atto:

Allegato 1 "Relazione del Responsabile Unico del Progetto"

Allegato 2 "Disciplinare di gara"

Allegato 3 "Capitolato normativo e prestazionale"



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

G005_2024 - GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA EX ART. 71 D.LGS. 36/2023 PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER STUDENTI DELL’UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FIRENZE, DELLA DURATA DI ANNI 2 (DUE), AGGIUDICATO IN BASE AL CRITERIO DELL’OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, AI SENSI DELL’ART. 108 DEL D.LGS. 36/2023. CPV 79512000-6; CUI S01279680480202400015; IMPORTO A BASE DI GARA: € 500.000,00 OLTRE IVA DI LEGGE.

Relazione del Responsabile Unico del Progetto

Il servizio di Contact Center Studenti in oggetto è volto a offrire all’utenza studentesca supporto informativo attraverso risposte a quesiti riguardanti la carriera universitaria, l’offerta formativa, scadenze e procedure amministrative di segreteria, nonché informazioni di carattere pratico e operativo.

A titolo esemplificativo il Contact Center sarà chiamato a fornire informazioni su: ammissioni, immatricolazioni, iscrizioni ad anni successivi, passaggi e trasferimenti di corso, modulistica, offerta formativa, orientamento, studenti stranieri, servizi dell’Ateneo, esami di profitto e di laurea, date di inizio corsi, piani di studio, tasse e contributi universitari, borse di studio, collaborazioni studentesche, esami di stato, formazione post lauream, servizi per studenti disabili, servizi gestiti dalle segreterie didattiche ecc.

Tale servizio è attualmente gestito internamente dalle strutture dell’Ateneo con problematiche relative alla sostenibilità dei carichi di lavoro e all’accessibilità per l’utenza. I diversi uffici che erogano servizi agli studenti gestiscono i servizi informativi con processi e procedure propri senza entrare in contatto o coordinarsi con le altre strutture didattiche. Come conseguenza i servizi erogati risultano non omogenei per modalità e tempi di accesso e gli studenti faticano a entrare in contatto con la struttura corretta rivolgendosi spesso a più strutture. Questo fenomeno comporta un aggravio del carico per le strutture erroneamente interpellate dagli utenti.

Per omogeneizzare modalità e tempi di accesso ai servizi informativi e ridurre la pressione dell’utenza sugli uffici dell’Ateneo si rende necessario indire una procedura di gara per l’affidamento del Contact Center Studenti in oggetto per una durata di anni due, eventualmente rinnovabili.



Ciò premesso

Il sottoscritto RUP, nominato con Decreto Dirigenziale del 16/01/2024 n. 66/2024, propone di attivare l'appalto del servizio di Contact Center Studenti dell'Università degli Studi di Firenze attraverso una procedura aperta telematica ai sensi dell'art. 71 del d.lgs. 36/2023.

Si ritiene di appaltare il servizio suddetto per il periodo di due anni dalla sottoscrizione del contratto, con facoltà di rinnovo allo scadere del secondo anno, da parte della stazione appaltante, per ulteriori due anni, per un importo così definito:

Importo a base di gara: € 500.000,00 oltre IVA;

Importo per il rinnovo: € 500.000,00 oltre IVA;

Valore globale stimato: € 1.000.000,00 oltre IVA.

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera, non soggetti a ribasso, che sono stati calcolati a partire dal numero di ore-uomo stimate in base al numero di contatti annui potenziali e al tempo stimato di gestione del singolo contatto.

Per stimare il numero di contatti annui sono stati utilizzati due diversi modelli:

1. un modello basato sui contatti stimati dalle strutture dell'Ateneo (A.S. 2023);
2. un modello basato su dati pubblici di altri Atenei relativi a servizi affini.

Dal **primo modello** risultano **230.696** contatti annui potenziali così suddivisi: 137.405 telefonate, 93.291 richieste scritte (mail o ticket).

Nel **secondo modello** la stima dei contatti annui potenziali è stata effettuata ricavando dai dati raccolti la media di contatti annui per studente che è risultata 4,67 che moltiplicata per il numero di iscritti dell'Ateneo 51.000 (fonte bollettino di statistiche n.11/2023) risultano **238.170**.

Per ponderare la stima è stato calcolato il valore medio dei risultati ottenuti che risulta essere **234.433 contatti annui**.

Rispetto al **tempo necessario per la gestione del singolo contatto** questo è stato approssimato a **3 minuti**. La stima è stata effettuata come segue:

- per i contatti telefonici: calcolando il valore medio di 50 telefonate ricevute da un operatore di call center cronometrate nei giorni di 21/12/2023 e 18/01/2024. La durata è risultata prossima ai 3 minuti.



- per i contatti scritti: attraverso la consultazione di diversi operatori dell'Ateneo impiegati nel fornire risposte. La durata è risultata essere di poco superiore ai 3 minuti, anche se è da segnalare che tale dato può essere estremamente variabile.

Dal prodotto tra il numero di contatti e la durata come sopra stimati si ricava che il numero di ore-uomo di manodopera ammonta a 11.721,65 annue.

Dal D.D. 53/2021 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali si ricava il costo del lavoro medio per il personale dipendente da imprese che svolgono attività di call center. Nel dettaglio il costo orario per la manodopera è stato individuato in € 19,70 corrispondente al valore medio tra il primo e il secondo livello contrattuale.

Da tale modello l'importo a base di gara comprende i costi della manodopera, non soggetti a ribasso è stimato in € **461.833,01** per un periodo di 2 anni.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00 poiché non si ravvisano interferenze che possano comportare dei rischi riconducibili alla normativa di cui al D.Lgs. 81/2008, pertanto non si è proceduto alla redazione del DUVRI.

N. di gara attribuito dalla Centrale Acquisti: G005_2024.

Copertura finanziaria: gli importi per l'affidamento del servizio troveranno copertura sui budget autorizzatori degli anni di pertinenza mentre la copertura di spesa relativa al pagamento del Contributo di Gara Anac di importo pari a € 410,00, è garantita sul Conto Altri tributi dell'amministrazione Centrale.

Il sottoscritto ha verificato la non vigenza di convenzione quadro CONSIP per l'appalto in oggetto e che comunque nessuna delle iniziative disponibili presso i soggetti aggregatori di riferimento ha caratteristiche in grado di soddisfare i fabbisogni di questa stazione appaltante.

Per la partecipazione alla gara si richiedono i seguenti requisiti:

Requisiti di idoneità professionale

Iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle imprese artigiane e cooperative per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

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

Capacità economica finanziaria

Il concorrente deve possedere un fatturato minimo nel triennio antecedente alla pubblicazione



della gara di importo non inferiore a € 1.000.000,00 netto IVA.

Capacità tecnico organizzativa

Il concorrente deve aver svolto servizi analoghi all'oggetto dell'appalto nei tre anni precedenti alla pubblicazione della gara, di importo non inferiore a € 600.000,00 netto IVA a favore di enti pubblici o privati.

Criterio di aggiudicazione

L'appalto verrà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi di quanto stabilito dall'art. 108 c. 2 del D.Lgs 36/2023, sulla base dei criteri e punteggi di seguito specificati:

Tabella 1. Componenti e punti riservati alla valutazione delle offerte:

	Componenti dell'offerta	Punti
T	Offerta tecnica	80
E	Offerta economica	20
	Totale	100

Tabella 2. Criteri di valutazione delle offerte tecniche e punti riservati alla valutazione

	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX		SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX
A	Qualità della proposta progettuale	45	A.1	Qualità delle proposte in relazione alla gestione del servizio. Organizzazione dei team di lavoro, pianificazione e conduzione del servizio e soluzioni operative proposte per fronteggiare situazioni che richiedano interventi urgenti, comportino l'aumento	20



				del carico di lavoro e/o la gestione di picchi di attività.	
			A.2	<p>Qualità dei servizi erogati.</p> <p>Soluzioni che il concorrente si impegna a mettere in atto per garantire un livello qualitativo del servizio, migliorativo rispetto a quanto richiesto in CSA, nonché per consentire all'Ateneo un immediato e completo controllo sulla qualità del servizio erogato. Innovatività delle metodologie proposte, incluso l'utilizzo efficace di tecnologie e strumenti a supporto.</p>	10
			A.3	<p>Affiancamento di inizio fornitura al personale UNIFI.</p> <p>Organizzazione, metodologia e "<i>piano di presa in carico del servizio</i>", con esplicitazione delle azioni previste per rendere operativo nel più breve tempo possibile e in maniera efficace il servizio.</p>	15
B	Caratteristiche tecnico-professionali del personale	20	B.1	Qualità e caratteristiche tecnico-professionali del personale individuato per le attività oggetto dell'appalto desumibili dai CV. Saranno valutati i titoli di studio, le competenze linguistiche, le competenze informatiche oltre che i livelli delle conoscenze richieste nel Capitolato Tecnico.	10



			B.2	Competenze specifiche maturate nell'ambito dei servizi offerti dalle istituzioni di formazione post secondaria. Saranno valutate esperienze relative a servizi di: altre Università pubbliche o private, Accademie, conservatori e altre istituzioni formative di livello universitario.	10
C	Piano di sviluppo delle competenze	10	C.1	Progetto di formazione e aggiornamenti del personale nel quale devono essere riportate le modalità organizzative e tecniche atte a garantire un costante sviluppo delle competenze, necessarie all'erogazione del servizio di Contact Center Studenti, di tutte le figure professionali coinvolte.	10
D	Soluzioni tecniche per l'erogazione del servizio.	5	D.1	Qualità e affidabilità della piattaforma telefonica e di connettività, qualità ed affidabilità dell'infrastruttura informatica.	5
Totale					80

I punteggi saranno assegnati all'offerta tecnica con il metodo aggregativo compensatore nel modo seguente.

I Commissari, sulla base dei criteri motivazionali indicati, attribuiranno singolarmente e discrezionalmente un coefficiente, variabile tra 0 a 1, dove 1 rappresenta il massimo grado di qualità/preferenza dell'offerta esaminata e 0 il minimo grado di qualità/preferenza della medesima.

0,9 – 1,0	Ottimo – eccellente
0,7 – 0,8	Buono – molto buono
0,5 – 0,6	Più che sufficiente – discreto



0,3 – 0,4	Limitatamente sufficiente – sufficiente
0,0 – 0,2	Ingiudicabile - Gravemente insufficiente – insufficiente

Successivamente, calcolata la media dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari a ciascun elemento oggetto di valutazione relativo alla singola offerta, verrà attribuito il coefficiente 1 al valore medio massimo e proporzionato linearmente a tale media massima ciascun valore medio relativo alle altre offerte.

Il punteggio attribuito all’offerta sarà determinato moltiplicando il numero massimo dei punti previsti per l’elemento in esame per il coefficiente finale risultante dalle operazioni indicate.

I punteggi conseguiti su ciascun elemento valutato verranno sommati al fine di determinare il punteggio complessivo assegnato all’offerta tecnica del singolo concorrente.

Soglia di sbarramento: saranno ritenuti idonei i soli operatori economici che avranno ottenuto un punteggio complessivo, relativo all’offerta tecnica di almeno 48 punti.

Verrà assegnato il punteggio **max di 20 punti all’offerta della ditta che avrà presentato il prezzo più basso**. Quindi per le altre offerte il prezzo sarà determinato in misura inversamente proporzionale, a nel modo seguente:

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

dove

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo

A_i = ribasso percentuale del concorrente i-esimo

A_{max} = ribasso percentuale più conveniente

In relazione a quanto sopra esposto si trasmette la presente relazione e il Capitolato tecnico, da porre a base di gara, all’ufficio preposto UP “Centrale Acquisti” per l’avvio della procedura di gara, finalizzata alla contrattualizzazione.

Il RUP

Dott. Claudio Melis

Allegati:

1. Capitolato tecnico



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Firmato digitalmente
da:
CLAUDIO MELIS
Università degli Studi
di Firenze
Firmato il: 16-02-
2024 17:54:22
Seriale certificato:
4253267
Valido dal 04-12-
2023 al 04-12-2026



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

CAPITOLATO TECNICO

G005_2024 - GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA EX ART. 71 D.LGS. 36/2023 PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER STUDENTI DELL’UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FIRENZE, DELLA DURATA DI ANNI 2 (DUE), AGGIUDICATO IN BASE AL CRITERIO DELL’OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, AI SENSI DELL’ART. 108 DEL D.LGS. 36/2023. CPV 79512000-6; CUI S01279680480202400015; IMPORTO A BASE DI GARA: € 500.000,00 OLTRE IVA DI LEGGE.

RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO:

Dott. Claudio Melis - Responsabile Unità di Processo "Progettazione e sviluppo dei servizi agli studenti"



Sommario

1. DEFINIZIONI	3
2. OGGETTO	4
3. DATI E INFORMAZIONI GENERALI SULL'UNIVERSITÀ DI FIRENZE	5
4. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	6
5. SERVIZI DI CONTACT CENTER RICHIESTI	7
5.1. INFRASTRUTTURA DI SERVIZIO	7
5.2 SERVIZI INBOUND	8
5.2.1 CANALE TELEFONICO	8
5.2.2 SISTEMA DI TICKETING	10
5.3 SERVIZI OUTBOUND	11
6. OPERATORI ASSEGNATI AL SERVIZIO	11
7. SERVIZI DI GOVERNO	15
7.1 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO	16
7.1.1 PROGRAMMAZIONE	16
7.1.2 CONTROLLO	16
7.1.3 MONITORAGGIO	18
8. GESTIONE DELLA FORZA LAVORO	19
9. PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	20
10. CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	21
11. CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO	21
12. TRAFFICO TELEFONICO INBOUND	22
13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	22



1. DEFINIZIONI

TERMINI	DEFINIZIONI
“Ateneo” “Amministrazione” “Università” “Committente”	Università degli Studi di Firenze (UNIFI)
“Studente” “Utente”	L’utente che si rivolge al servizio di Contact center per un servizio informativo.
Contact Center	Il centro di contatto (inteso come insieme delle risorse organizzative, logistiche e tecnologiche) attraverso il quale vengono erogati i servizi Inbound/Outbound.
Frequently Asked Question (FAQ)	Serie di risposte utilizzate in caso di domande ricorrenti poste dagli utilizzatori del servizio, che consentono agli operatori di fornire una soluzione rapida e condivisa.
“Appaltatore” “Affidatario” “Aggiudicatario” “Ditta” “Impresa”	L’operatore economico aggiudicatario dell’Appalto Specifico, che si impegna ad eseguire in favore dell’Università committente le attività previste nel Capitolato Tecnico nonché in Offerta Tecnica..
Giorni	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.



TERMINI	DEFINIZIONI
Inbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti.
Key Performance Indicators (KPI)	Parametri di valutazione delle prestazioni dell'Aggiudicatario inseriti nello S.L.A.
Operatore	La persona fisica che, nell'ambito dei servizi principali, ha il compito di gestire le comunicazioni con gli utenti interessati al servizio.
Outbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire di interpellare proattivamente gli utenti per varie finalità.
Servizi di Governo	Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.

2. OGGETTO

Oggetto del presente appalto sono i servizi di Contact center in outsourcing per l'Università degli studi di Firenze. L'Ateneo intende procedere all'affidamento del servizio di Contact center rivolto ai suoi studenti/utenti al fine di garantire assistenza e collaborazione nell'acquisizione delle informazioni di cui hanno bisogno.

Il servizio di Contact Center in oggetto è volto a offrire all'utenza studentesca supporto informativo attraverso risposte a quesiti riguardanti la carriera universitaria, l'offerta formativa, scadenze e procedure amministrative di segreteria, nonché informazioni di carattere pratico e operativo.

A titolo esemplificativo il Contact Center sarà chiamato a fornire informazioni su: ammissioni, immatricolazioni, iscrizioni ad anni successivi, passaggi e trasferimenti di corso, modulistica, offerta formativa, orientamento, studenti stranieri, servizi dell'Ateneo, esami di profitto e di laurea, date di inizio corsi, piani di studio, tasse e contributi universitari, borse di studio, collaborazioni studentesche, esami di stato, formazione post lauream, servizi per



studenti disabili, servizi gestiti dalle segreterie didattiche ecc.

Le informazioni da fornire sono pubblicate sul sito web dell'Università degli studi di Firenze e disponibili sui sistemi informativi messi a disposizione dall'Ateneo.

Le caratteristiche del servizio sono meglio definite negli articoli che seguono.

3. DATI E INFORMAZIONI GENERALI SULL'UNIVERSITÀ DI FIRENZE

Si illustrano di seguito alcuni dati e informazioni relativi all'Università che possono essere utili per avere una corretta idea delle dimensioni dell'Università e del contesto in cui si troverà a operare l'aggiudicatario del contratto. Tali informazioni sono fornite a scopo conoscitivo e pertanto, non sono in alcun modo impegnative, né vincolanti per l'Università nei confronti dell'aggiudicatario del contratto.

L'Ateneo ha una struttura complessa nella quale sono presenti 21 Dipartimenti, 10 Scuole.

L'offerta didattica dell'Università conta: 62 Lauree Triennali, 75 Lauree Magistrali, 9 lauree Magistrali a ciclo unico, 35 Corsi di Laurea con doppio titolo e 13 Corsi di Laurea interamente in lingua Inglese.

Sono altresì presenti: 76 Master, 36 Corsi di Perfezionamento, 56 Corsi di specializzazione, 11 Corsi di Aggiornamento Professionale.

Gli studenti sono circa 51.000 di cui il 7% internazionali.

Volume stimato delle richieste

Tali stime sono fornite a scopo conoscitivo e pertanto, non sono in alcun modo impegnative, né vincolanti per l'Università nei confronti dell'aggiudicatario del contratto.

Contatti telefonici: 137.000/anno circa

Contatti mail/ticket: 97.000/anno circa

Totale: 234.000 contatti/anno circa

Il tempo medio per la gestione delle richieste è stimato in 3 minuti circa. Si precisa che non



è possibile stabilire con precisione il tempo medio per la gestione delle richieste, poiché dipende dalla quantità e/o dalla complessità delle informazioni richieste dallo studente/utente.

Il 45% delle richieste ricevute nel corso d'anno si concentra nel periodo che va dal 1° settembre al 20 di dicembre con un picco di intensità maggiore nel mese di settembre e di ottobre.

4. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

I rapporti contrattuali derivanti dall'aggiudicazione della gara sono regolati:

- dal D.lgs. n. 36/2023;
- dal Decreto Legislativo 6 settembre 2011, n. 159, testo aggiornato con la L. 161/2017 “Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia”;
- dal D. Lgs. 9 Aprile 2008 n. 81 “Testo unico in materia di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori” e ss.mm.ii;
- dalle norme in materia di Contabilità di Stato contenute nel R.D. n. 2440/23 e nel R.D. n.827/24, in quanto applicabili alla presente gara;
- dal D. Lgs n. 118/2011 relativo al sistema di “Armonizzazione dei bilanci”;
- dal Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 30 gennaio 2015 “Semplificazione in materia di documento unico di regolarità contributiva (DURC)”;
- dal Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 (d'ora in poi DPR n. 445/2000) “Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa”;
- dal Regolamento per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità Università degli Studi di Firenze (R.A.F.C.) emanato con D.R. n. 35026 (405) del 08.05.2014;
- dalle norme contenute nel bando di gara, nel disciplinare e nello schema di contratto, nonché in tutta la documentazione di gara;
- dal Codice Amministrazione Digitale di cui al D. Lgs n. 82/2005 come modificato dal D.Lgs. n. 179/2016 (G.U. n. 214 del 13.9.2016) e successivamente corretto dal D. Lgs. n. 217/2017 (G.U. n. 9 del 12.01.2018);
- dalle condizioni generali e particolari del servizio riportate nel presente capitolato tecnico;
- dalle norme Codice Civile per quanto non espressamente previsto nelle predette fonti;



- da ogni ulteriore disposizione normativa o regolamentare che dovesse essere emanata nel corso di vigenza del contratto, qualora applicabile.

5. SERVIZI DI CONTACT CENTER RICHIESTI

Il Servizio è richiesto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 e il sabato mattina dalle 9 alle 12.00, escluse le festività.

Il servizio dovrà essere erogato senza limiti al numero dei contatti gestiti.

5.1. INFRASTRUTTURA DI SERVIZIO

Dal punto di vista organizzativo, il servizio informativo sarà un sistema articolato in due livelli:

- **I Livello:** un centro per la gestione dei contatti telefonici e delle segnalazioni ricevute attraverso il SISTEMA DI TICKETING con gli studenti, attivi e potenziali, con contestuale erogazione diretta di informazioni assunte dalla documentazione messa a disposizione dagli uffici dell'Ateneo, nonché dai sistemi informativi dell'Ateneo e dal sito web, con possibilità di inoltro al II Livello delle richieste non direttamente risolvibili in base alle conoscenze disponibili o ai compiti attribuiti;
- **II Livello:** unità degli Uffici dell'Ateneo che operano come supporto al I Livello nell'erogazione di informazioni specifiche e che evadono direttamente le richieste non direttamente risolvibili dal I Livello.

Nell'ambito del servizio il compito dell'aggiudicatario è la pianificazione, l'allestimento e la gestione del centro per la gestione dei contatti telefonici di I Livello.

Le caratteristiche principali del I Livello del servizio sono:

- interazioni in lingua italiana e inglese;
- utilizzo di infrastrutture tecnologiche atte a consentire la gestione adeguata delle prestazioni oggetto del servizio;
- l'inoltro delle richieste al II Livello si svolge, secondo criteri prestabiliti e contestualmente alla ricezione della richiesta con l'inserimento del quesito tramite il



SISTEMA DI TICKETING nel quale indicare la struttura dell'Ateneo cui inoltrare la richiesta;

- collaborazione alla chiusura delle richieste inoltrate al II Livello, secondo criteri prestabiliti;

È compito dell'Ateneo mettere a disposizione dell'Aggiudicatario ed aggiornare in modo adeguato i contenuti della base di conoscenze, su cui si fondano i servizi informativi erogati dal I Livello. Tale base di conoscenze contiene la descrizione dei servizi e delle strutture che li erogano, le procedure e la documentazione per accedere ai servizi, i requisiti di accessibilità al servizio e quant'altro utile all'aggiudicatario per l'erogazione di un servizio caratterizzato da una elevata quota di contatti gestiti al I Livello.

L'Aggiudicatario ha inoltre la responsabilità della gestione delle proprie infrastrutture tecniche ed operative, in particolare per quanto riguarda le postazioni di lavoro degli operatori e i sistemi informatici di supporto.

L'aggiudicatario è tenuto a collaborare con L'Ateneo relativamente alle operazioni necessarie a personalizzare la configurazione del SISTEMA DI TICKETING.

L'aggiudicatario è inoltre tenuto a curare l'installazione, la messa in esercizio, la gestione e il presidio sistemico dell'infrastruttura tecnologica e di quant'altro necessario per lo svolgimento del servizio oggetto del presente appalto.

5.2 SERVIZI INBOUND

È richiesto l'erogazione del Servizio Inbound attraverso l'utilizzo dei seguenti canali di comunicazione:

- Sincroni: telefono, sia da rete fissa sia da rete mobile;
- Asincroni: tramite un sistema web per l'acquisizione e la gestione delle segnalazioni denominato SISTEMA DI TICKETING.

5.2.1 CANALE TELEFONICO

L'Ateneo intende offrire un servizio di sportello telefonico mirato a erogare informazioni in modo continuativo nell'arco dell'orario richiesto.



Per garantire un adeguato livello di servizio l'aggiudicatario dovrà predisporre uno sportello telefonico in grado di:

1. garantire un primo filtro sulle telefonate con garanzia di elevati standard qualitativi di risposta relativamente ad argomenti codificati o di facile e sicuro reperimento sul sito web dell'Ateneo;
2. gestire chiamate in uscita (outbound) in caso sia necessario ricontattare l'utente per risolvere una chiamata in entrata, anche in lingua inglese;
3. attivare un messaggio di benvenuto attraverso il quale comunicare all'utente la posizione in coda, il n. di minuti di attesa stimati oltre che la possibilità di utilizzare in alternativa il SISTEMA DI TICKETING;
4. gestire in tempo reale di disservizi ed emergenze;
5. gestire i quesiti ai quali non si è grado di fornire risposta, perché inerenti a tematiche NON codificate o NON presenti sul sito web dell'Ateneo, provvedendo ad inserire direttamente una richiesta nel SISTEMA DI TICKETING in modo che possa essere assegnato ad operatori dell'Ateneo;
6. garantire correttezza e puntualità di risposta tramite consultazione continua del sito e dei sistemi eventualmente messi a disposizione;
7. alimentare l'aggiornamento continuo delle FAQ attraverso la costante collaborazione con il personale dell'Università degli Studi di Firenze;
8. garantire la comunicazione continua degli operatori con il personale dell'Ateneo per costruire, aggiornare, modificare od ampliare i contenuti delle risposte, anche mediante la predisposizione FAQ aggiornate in funzione del periodo dell'anno e delle novità;
9. garantire il monitoraggio continuo del traffico telefonico;
10. garantire un tempo medio di attesa in coda pari o inferiore a 180 secondi. Tale requisito verrà verificato sulla base della reportistica mensile;
11. garantire una risposta all'80% delle chiamate entro 300 secondi. Tale requisito verrà verificato sulla base della reportistica mensile;



12. prendere in carico il 100% delle richieste, garantendo su base mensile che almeno l'85% delle richieste in entrata sia gestito per intero e che non oltre il 15% delle richieste sia dirottato al secondo livello come definito nel paragrafo 5.1. Tale requisito verrà verificato sulla base della reportistica mensile;

5.2.2 SISTEMA DI TICKETING

Il canale web consentirà di erogare un servizio di informazione attraverso un SISTEMA DI TICKETING reso disponibile dall'Ateneo che:

- presenterà agli utenti categorie predefinite di possibili argomenti;
- consentirà agli studenti/utenti l'apertura di quesiti, la consultazione delle risposte, la consultazione dello storico dei quesiti chiusi;
- consentirà agli operatori dell'aggiudicatario di aprire ticket assegnati a specifici studenti/utenti
- consentirà agli operatori dell'aggiudicatario e al personale dell'Ateneo di interagire su specifiche segnalazioni;
- consentirà di creare risposte preconfezionate per specifiche tipologie di richieste;

Attraverso il SISTEMA DI TICKETING l'aggiudicatario dovrà:

1. qualora attraverso il contatto telefonico gli operatori di primo livello non siano in grado di soddisfare la richiesta dovranno comunque aprire un ticket a nome dello studente e gestirlo con il SISTEMA DI TICKETING, informando lo studente;
2. garantire un primo filtro sulle richieste con garanzia di elevati standard qualitativi di risposta relativamente ad argomenti codificati o di facile e sicuro reperimento sul sito web dell'Ateneo;
3. garantire l'inoltro agli operatori dell'Ateneo solo delle richieste relative ad argomenti non codificati o di non facile e sicuro reperimento sul sito web dell'Ateneo;
4. garantire la gestione delle richieste anche in lingua inglese;
5. definire tra gli operatori figure che possano monitorare l'utilizzo del sistema da parte degli studenti e degli operatori (numero di richieste, tempi di risposta, correttezza delle



- categorie, ecc) che, in caso di necessità, possano interagire con i referenti di Ateneo per la modifica delle configurazioni del sistema;
6. prendere in carico il 100% delle richieste, garantendo su base mensile che almeno l'85% delle richieste in entrata sia gestito per intero e che non oltre il 15% delle richieste sia dirottato al secondo livello come definito nel paragrafo 5.1;
 7. fornire l'elenco degli operatori da abilitare nominalmente all'utilizzo del SISTEMA DI TICKETING;
 8. garanzia di risposta entro 24 ore per almeno il 95% dei messaggi.

5.3 SERVIZI OUTBOUND

L'aggiudicatario dovrà fornire un servizio di richiamata (call back) per tutti gli utenti in attesa da oltre 300 secondi e che accettano tale servizio. Nella predisposizione di tale servizio dovrà essere garantita la richiamata in giornata oppure entro le ore 12.00 del giorno lavorativo successivo per le chiamate pervenute oltre le ore 12.00.

Per gestione di tale servizio l'aggiudicatario dovrà concordare con l'Università la messaggistica vocale e eventuali variazioni alle suddette soglie.

6. OPERATORI ASSEGNATI AL SERVIZIO

L'Aggiudicatario, per l'espletamento delle attività appaltate, dovrà mettere a disposizione un adeguato numero di risorse umane per una gestione efficace e professionale del servizio. Gli operatori devono essere dotati di postazioni connesse a Internet e essere in grado di reperire rapidamente le informazioni richieste.

È inoltre richiesta la disponibilità degli operatori a svolgere un periodo di formazione presso le strutture dell'Università, o attraverso altra modalità da concordare, al fine di ricevere una formazione sul funzionamento delle strutture universitarie, di conoscere i principali meccanismi amministrativi, di diritto allo studio universitario e dare, pertanto, concretezza alle risposte da fornire.

L'Aggiudicatario dovrà impiegare operatori qualificati, alcuni dei quali dovranno essere in



grado di rispondere anche in lingua inglese, in corrispondenza con quanto prodotto in sede di offerta tecnica subcriterio B.1.

Inoltre, indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica legata ai contenuti del Contact Center richiesto, l'Aggiudicatario deve mettere a disposizione risorse umane con adeguate conoscenze nei seguenti ambiti.

Conoscenze e tecnologie base

- Conoscere gli obiettivi di un Contact Center di carattere generale (gestione ed assistenza utenti)
- Conoscere le principali figure professionali di un Contact Center (operatore, team leader, ...) ed i relativi compiti
- Conoscere i servizi tipici di un Contact Center (customer caring, assistenza tecnica, ...)
- Conoscere le caratteristiche tipiche dei servizi inbound ed outbound
- Conoscere gli strumenti utilizzati nel posto operatore (personal computer, telefono, cuffie, ...)
- Conoscere i sistemi a supporto delle attività
- Conoscere le principali modalità di comunicazione asincrona (quali e-mail, form, sms, call back, ...)
- Conoscere le principali modalità di comunicazione sincrona (quali conversazione telefonica, chat, ...)

Tecniche di comunicazione

- Conoscere gli elementi individuali che influenzano la comunicazione telefonica: stile, atteggiamento, voce, capacità di ascolto, empatia
- Essere consapevoli dell'importanza dell'uniformità di risposta di un Contact Center indipendentemente dall'interlocutore, dalla sua collocazione geografica e dall'operatore che risponde (chiarezza, cortesia, uniformità)
- Conoscere le principali possibili motivazioni di una richiesta di servizio (aiuto, consulenza, informazione, reclami, ...)
- Essere consapevoli dell'importanza di definire un obiettivo della conversazione in funzione del servizio e del motivo della richiesta



- Essere in grado di gestire le obiezioni
- Guidare la conversazione indirizzando l'interlocutore verso l'obiettivo prefissato
- Conoscere i concetti di qualità, qualità erogata e qualità percepita
- Conoscere e saper valutare i principali indicatori di qualità di servizio in base anche alle diverse tipologie di servizio
- Conoscere il concetto di customer satisfaction e le principali tecniche di misurazione (quali mystery call, questionario a campione, recall su clienti, ...)

Gestione delle richieste

- Saper presentare sé stessi, il servizio e le finalità dello stesso
- Sapere identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione, delle chiavi di identificazione richieste e dei requisiti del servizio
- Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti
- Essere in grado di ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione
- Saper presentare una soluzione e ottenere l'accordo con l'interlocutore
- Essere consapevoli dell'importanza del concordare la metodologia di soluzione e del definire chiaramente i tempi di attesa e di attuazione
- Essere consapevoli dell'importanza dell'identificare le eccezioni e seguire le procedure di escalation
- Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni
- Gestire le attese durante la conversazione
- Essere in grado di sintetizzare la soluzione concordata con l'interlocutore
- Redigere un report sintetico sul caso chiuso

Riservatezza delle informazioni e regole per la privacy

- Essere consapevoli delle implicazioni connesse alla mancata registrazione di dati quali perdita di informazioni sul cliente, mancata attuazione della soluzione concordata
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare i problemi incontrati
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare le eccezioni riscontrate
- Conoscere l'importanza delle informazioni sugli interlocutori
- Essere consapevoli dell'esistenza di un database degli utenti e conoscerne i suoi utilizzi



- Essere consapevoli dell'importanza della storia degli interlocutori e della memorizzazione delle richieste di servizio
- Essere consapevoli della legislazione sulla privacy in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il soggetto delle informazioni ed il loro trattamento
- Saper distinguere tra “soggetto dell'informazione”, “proprietà dell'informazione” ed “essere autorizzato al trattamento delle informazioni”
- Essere consapevoli della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati, e processi aziendali
- Conoscere le procedure di controllo degli accessi fisici e logici
- Conoscere le regole di base per la gestione degli accessi rispetto alle autorizzazioni e password assegnate
- Essere consapevoli dell'importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti
- Conoscere le possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati e archivi e della necessità di seguire le procedure di archiviazione e back-up dei dati

Ambiente di lavoro

- Conoscere le principali normative riguardanti la sicurezza sull'ambiente di lavoro relative all'attività di Contact Center
- Conoscere i principali fattori di rischio associati all'uso dei video terminali e degli apparecchi di comunicazione telefonica (quali luminosità e posizione dello schermo, igiene e volume delle cuffie telefoniche, ...)
- Conoscere i principali fattori di rischio associati ad una scorretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia, ...)
- Conoscere le principali precauzioni da adottare per eliminare o limitare le eventuali conseguenze connesse ai principali fattori di rischio associati all'attività di Contact Center (quali pause dell'attività diretta a video terminale, igienizzazione del posto di lavoro)

È inoltre richiesto che il personale dell'aggiudicatario mantenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale. Per garantire la massima trasparenza e affinché si possano gestire più facilmente eventuali disservizi l'Aggiudicatario dovrà garantire che tutti gli Operatori



forniscano agli Utenti e prima di entrare nel merito della conversazione i propri **estremi identificativi**.

Resta in ogni caso fermo che l'aggiudicatario rimane, in accordo alle modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'unico responsabile della programmazione, del controllo e del monitoraggio delle attività del proprio personale e del rispetto della qualità delle prestazioni erogate.

L'aggiudicatario deve dare appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene o potrebbe venire a conoscenza nello svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tale obbligo di riservatezza permane anche al termine del Contratto.

Nello specifico l'aggiudicatario deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza sui dati, documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

L'aggiudicatario dovrà prendere i necessari provvedimenti nei confronti del proprio personale qualora siano accertate delle violazioni del suddetto obbligo.

L'aggiudicatario riconosce all'Ateneo la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Ateneo, l'aggiudicatario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità.

In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Ateneo non comporterà alcun onere per lo stesso.

Nel caso in cui l'aggiudicatario debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Ateneo, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo preventivamente all'Amministrazione, con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione



delle prestazioni oggetto del Contratto.

7. SERVIZI DI GOVERNO

L'aggiudicatario dovrà garantire i seguenti **Servizi di Governo**:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative, iniziali ed *in itinere*;
- gestione della forza lavoro, in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisti.

7.1 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO

7.1.1 PROGRAMMAZIONE

Al fini della corretta erogazione dei servizi previsti, l'aggiudicatario dovrà redigere un documento denominato "Piano delle attività" che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività necessarie all'avvio dei servizi.

Tale documento dovrà essere aggiornato o su richiesta o in considerazione di possibili variazioni che si possono verificare durante l'erogazione dei servizi.

Il "Piano delle attività" dovrà anche riportare il dettaglio (ad esempio, organigramma e funzionigramma) di quanto specificato al paragrafo successivo.

Il "piano delle attività" conterrà il "*piano di presa di carico del servizio*" prodotto in sede di offerta per la valutazione dell'offerta tecnica subcriterio A.3 del disciplinare.

7.1.2 CONTROLLO

Al fine di garantire la corretta esecuzione dei servizi, dovrà essere costituita entro 20 giorni dall'aggiudicazione, e comunque entro l'attivazione del servizio, una struttura di controllo composta da figure/funzioni dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi:

- il **Responsabile del Servizio**: la persona fisica, nominata dall'aggiudicatario, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Ateneo.



Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
- monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall'Amministrazione;
- processi di fatturazione;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione;
- eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.
- il **Responsabile della Formazione**: la persona fisica, nominata dall'aggiudicatario, responsabile nei confronti dell'Ateneo di tutti gli aspetti inerenti lo svolgimento delle attività formative, in avvio e/o in itinere, necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti, in accordo con quanto previsto nel paragrafo 6 dedicato agli operatori.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di formazione attraverso le seguenti attività:

- la continua e corretta formazione di tutte le risorse, in modo da procedere in linea con i fabbisogni della risorsa stessa;
- la definizione dei piani formativi per assicurare il corretto livello di competenze del personale che eroga il servizio, in linea con gli obiettivi posti e i livelli di servizio associati;
- l'identificazione, in collaborazione con il Responsabile del Servizio e il Quality Manager, di eventuali carenze formative del personale impiegato proponendo le conseguenti azioni correttive;
- il **Quality Manager**: la persona fisica, nominata dall'aggiudicatario, responsabile nei confronti dell'Ateneo di tutti gli aspetti inerenti il miglioramento della qualità e delle performance dei servizi erogati attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e/o di processo necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti.



Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di controllo della qualità attraverso le seguenti attività:

- analisi dei dati raccolti e dei report inerenti i livelli di servizio erogati;
- analisi di eventuali reclami presentati dagli utenti con identificazione di aree di miglioramento;
- valutazione dell'operato del personale coinvolto nell'erogazione dei servizi;
- messa in campo delle azioni correttive che consentano di aumentare la qualità complessiva dei servizi erogati.

Il Responsabile della Formazione può coincidere con il Quality Manager

AI fini dell'esecuzione del contratto, saranno previste le seguenti figure dell'Ateneo che si interfaceranno con quelle messe a disposizione dall'aggiudicatario:

- Il **RUP** è il responsabile dei rapporti con l'aggiudicatario per i servizi afferenti il Contratto, ovvero rappresenta l'interfaccia dell'Ateneo nei confronti dell'aggiudicatario. Al RUP verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, anche grazie al supporto dei Direttori esecutivi del contratto. Il Responsabile del Progetto, altresì, autorizza il pagamento delle fatture.
- Il **Direttore dell'esecuzione del contratto** è l'interfaccia con l'aggiudicatario per tutti gli aspetti operativi inerenti i servizi oggetto del Contratto. Il DEC supporterà il RUP nel compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi del Contratto e si occuperà di segnalare al RUP tutto quanto necessario a rappresentare la qualità del servizio svolto:
 - eventi che possono comportare l'applicazione di penali;
 - regolare esecuzione del servizio, al fine del pagamento delle fatture;
 - ogni altro elemento richiesto dal RUP.

7.1.3 MONITORAGGIO

Durante tutta la durata del contratto, l'aggiudicatario dovrà rendere disponibile all'Ateneo un sistema di monitoraggio basato su una adeguata reportistica che consenta di monitorare:

- i parametri di performance peculiari dei servizi richiesti;



- gli SLA di servizio in relazione ai livelli di servizio richiesti.

Nello specifico l'aggiudicatario è tenuto a predisporre la seguente reportistica riassuntiva dell'attività complessiva svolta (contatti telefonici e tramite il SISTEMA DI TICKETING) da inviare al RUP:

- un report generale annuale;
- un report statistico mensile entro il settimo giorno del mese successivo a quello della rilevazione.

La reportistica di dettaglio sarà concordata contestualmente all'attivazione dei servizi e dovrà garantire all'Ateneo la possibilità di monitorare l'andamento del servizio e di poter comprendere eventuali elementi correttivi da introdurre.

Si riportano di seguito, a titolo non esaustivo, alcuni dati ritenuti essenziali:

- Numero delle telefonate rispetto al totale dei contatti gestiti;
- Numero delle richieste effettivamente gestite sul totale e conseguente numero delle richieste dirottate al II livello rispetto al totale;
- Suddivisione del numero di contatti gestiti e dirottati al II Livello in base alle Categorie di richieste concordate con l'Ateneo;
- Numero di chiamate suddivise per fasce di durata delle conversazioni e per fasce orarie di ricezione;
- Tipologia utenti (Laureato, studente iscritto, futuro studente, cittadino, parente di studente, ecc);
- Tempi medi di attesa nella coda telefonica suddivisi secondo i giorni della settimana e fasce orarie;
- Numero di telefonate e richieste scritte suddivisi secondo i giorni della settimana e fasce orarie;
- Tasso di abbandono degli utenti quando si trovano nella coda telefonica;
- Numero di reclami.

8. GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

Considerando che il contesto in cui opera un Contact Center è normalmente caratterizzato da



situazioni mutevoli nel tempo, assume particolare rilevanza la capacità dell'aggiudicatario di garantire un'attenta gestione della forza lavoro che possa garantire il massimo livello di flessibilità per indirizzare nella maniera migliore possibile aumenti del carico o situazioni non previste, attenuando di conseguenza i disagi riscontrati dall'utenza e in modo da mantenere il più possibile inalterata la qualità complessiva del servizio.

È quindi richiesta un'attenta gestione delle risorse operanti sui servizi, con focus specifico sulle attività di pianificazione, controllo, verifica e prevenzione di possibili problematiche legate alla gestione dei turni, al reclutamento di personale, al monitoraggio dell'andamento e dei volumi del servizio, e l'adozione di procedure specifiche che consentano di apportare celermente le eventuali modifiche necessarie, in risposta alle dinamiche che possono presentarsi, che tipicamente sono:

- aumenti di volumi prevedibili, quando essi sono rilevabili in fase di pianificazione dell'attività consentendo di indirizzare adeguatamente tutti i passi necessari per effettuare reperimento e formazione di ulteriore personale e/o infrastrutture se richiesto in modo da poter fronteggiare il momento della maggiore necessità;
- aumenti di volumi non prevedibili, quando essi non sono rilevabili in fase di pianificazione ma ipotizzabili unicamente a livello statistico.

9. PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

L'aggiudicatario tenuto ad eseguire tutti i servizi oggetto secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica presentata.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta tra l'Ateneo e l'aggiudicatario dovrà essere formalizzata a mezzo PEC.

L'avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento "Piano delle attività" di cui al paragrafo 7.1.1 e dovrà essere concordato con l'Ateneo.

Ai sensi dell'art. 116 del D.lgs. 36/2023, si procederà ad effettuare le verifiche di conformità dei servizi erogati, per le quali si redigerà apposito verbale, al fine di certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto richiesto. Nel caso di esito positivo, la data del "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*" avrà valore di "*Data di accettazione*" dei servizi.



Il Verbale sarà redatto in contraddittorio tra l'aggiudicatario e l'Ateneo, e recherà la firma congiunta di entrambe le parti.

Considerando la natura dei servizi oggetto del presente bando, l'Ateneo potrà effettuare ulteriori verifiche in merito ai servizi di tipo continuativo e ai fini della rendicontazione e fatturazione delle attività svolte.

In caso di esito negativo delle Verifiche di conformità, l'aggiudicatario deve procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti.

10. CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, l'Aggiudicatario deve garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale aggiudicatario pari almeno a 2 mesi.

In tale periodo, l'aggiudicatario si impegna a collaborare per consentire la migrazione dei servizi, di eventuali infrastrutture tecnologiche e competenze verso l'Ateneo o ad un terzo designato dall'Ateneo. Inoltre l'aggiudicatario dovrà assicurarsi di aver reso disponibili i dati dimensionali relativi ai servizi svolti durante la durata contrattuale e tutto quanto possa risultare utile per una corretta pianificazione del servizio da parte del nuovo eventuale contraente.

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Ateneo comunicherà all'aggiudicatario la data esatta per il passaggio di consegna dei servizi e cessazione delle attività, ed in tale data si provvederà alla firma congiunta di un "**Verbale di cessazione delle attività**", che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti e che conterrà:

- documentazione resa disponibile dall'aggiudicatario;
- informazioni utili all'Ateneo e/o all'eventuale operatore economico subentrante per garantire la continuità operativa dei servizi;
- elenco di sviluppi e/o sistemi informativi e/o basi dati oggetto dei servizi resi disponibili all'Ateneo.

11. CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

Il corrispettivo del servizio di Contact Center in outsourcing è determinato a corpo in sede



di offerta, applicando la percentuale di sconto proposta dall'aggiudicatario sull'importo a base di gara. In questo importo è compresa ogni spesa sia diretta che indiretta, di qualsiasi natura e genere che l'aggiudicatario dovrà sostenere per svolgere il servizio alle condizioni stabilite.

12. TRAFFICO TELEFONICO INBOUND

Il servizio informativo erogato attraverso il telefono dovrà essere garantito:

- Per le chiamate provenienti da telefonia fissa: tramite un numero verde che sarà attivato con costi a carico dell'Ateneo sulla numerazione geografica di rete fissa presso la sede dell'aggiudicatario, il quale dovrà comunque garantire una terminazione sul territorio italiano;
- Per le chiamate provenienti da rete mobile o internazionali l'aggiudicatario è chiamato ad attivare un numero di rete fissa attivo sul territorio nazionale ad uso esclusivo dell'Ateneo.

L'aggiudicatario è chiamato a dimensionare opportunamente tali canali per raccogliere tutte le chiamate in ingresso attraverso l'inserimento nella coda di attesa qualora non vi siano operatori disponibili.

13. 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. L'Università degli Studi di Firenze, ai sensi del Regolamento (UE) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 e del Codice in materia di dati personali D.L. n.196/2003, informa l'Impresa che tratterà i dati, contenuti negli atti inerenti la pratica oggetto della presente procedura, esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti aziendali in materia. Il titolare del trattamento dei Suoi dati personali è l'Università degli Studi di Firenze, con sede in Firenze, Piazza San Marco, 4 telefono 055 27571 e-mail: urp@unifi.it, pec: ateneo@pec.unifi.it.

Il Responsabile della protezione dei dati (RPD) è il Dott. Massimo Benedetti, Dirigente dell'Area Affari generali e legali, Firenze, via G. la Pira, 4 telefono. 055 2757667 e-mail:



privacy@adm.unifi.it.

Il concorrente, essendo in possesso dei requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità atti a garantire il pieno rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza, è idoneo ad assumere il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati personali, ed è consapevole che, in caso di aggiudicazione della gara ed in corso di esecuzione contrattuale sarà nominato dall'Amministrazione "Responsabile del trattamento dei dati personali" per l'Amministrazione ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, contenente il Regolamento europeo sulla protezione dei dati (di seguito anche "Regolamento UE" o "GDPR"), nonché della normativa italiana di adeguamento al GDPR, previa verifica dei requisiti richiesti dalla disciplina vigente, nazionale e comunitaria da parte dell'Amministrazione. In tal caso, si impegna a presentare all'Amministrazione le garanzie e ad adottare tutte le misure tecniche e organizzative idonee ed adeguate ad adempiere alla normativa e regolamentazione in vigore sul trattamento dei dati personali e si impegna ad eseguire quanto necessario per ottemperare a qualsivoglia modifica delle Norme in materia di Trattamento dei Dati Personali applicabili al trattamento dei Dati Personali, che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali) per il Responsabile del trattamento dei dati personali collaborando, nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse, con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti e alle nuove misure durante l'esecuzione del Contratto, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione.

L'aggiudicatario qualora nel corso dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto ricorra ad altra ditta per l'esecuzione di una o più delle attività oggetto del medesimo, dovrà nominare la ditta sub-responsabile del trattamento e darne comunicazione all'Università degli studi di Firenze per la necessaria approvazione.

Qualora nell'ambito delle attività di trattamento effettuate dalla ditta nome e per conto dell'Università degli studi di Firenze in qualità di Responsabile del trattamento si dovesse rendere necessario il trasferimento di dati personali verso Paesi Terzi (extra europei o fuori dal SEE) questo avverrà solo sulla base di uno degli strumenti di cui agli artt. 45 e 46 del GDPR e previa comunicazione al Titolare del trattamento.

Il dettaglio della disciplina dei rapporti per la protezione dei dati tra titolare e responsabile del trattamento sarà contenuta in atto ai sensi dell'art. 28 del GDPR che sarà allegato al contratto.



G005_2024 - GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA EX ART. 71 D.LGS. 36/2023 PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER STUDENTI DELL’UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FIRENZE, DELLA DURATA DI ANNI 2 (DUE), AGGIUDICATO IN BASE AL CRITERIO DELL’OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, AI SENSI DELL’ART. 108 DEL D.LGS. 36/2023. CPV 79512000-6; CUI S01279680480202400015; IMPORTO A BASE DI GARA: € 500.000,00 OLTRE IVA DI LEGGE. RUP: DOTT. CLAUDIO MELIS

DISCIPLINARE DI GARA



Sommario

PREMESSE.....	4
1. PIATTAFORMA TELEMATICA.....	4
1.1. LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE “START- TOSCANA”	4
1.2 DOTAZIONI TECNICHE.....	6
1.3 IDENTIFICAZIONE.....	7
2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI	7
2.1 DOCUMENTI DI GARA.....	7
2.2 CHIARIMENTI	8
2.3 COMUNICAZIONI	8
3. OGGETTO DELL’APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI.....	9
3.1 DURATA	10
3.2 REVISIONE PREZZI.....	10
3.3 MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE	10
4. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE	10
5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE	12
6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA.....	14
6.1. REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE	14
6.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA	14
6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE	15
6.4 INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE	16
6.5 INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI CONSORZI DI COOPERATIVE, CONSORZI DI IMPRESE ARTIGIANE, CONSORZI STABILI.....	16
7. AVVALIMENTO.....	17
8. SUBAPPALTO.....	19
9. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE	19
10. GARANZIA PROVVISORIA.....	19
11. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL’ANAC.....	22
12. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL’OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA.....	23
12.1 REGOLE PER LA PRESENTAZIONE DELL’OFFERTA	24
13. SOCCORSO ISTRUTTORIO	25



14.	DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.....	26
14.1	DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA	28
14.2	DGUE.....	32
14.3	DICHIARAZIONI DA RENDERE A CURA DEGLI OPERATORI ECONOMICI AMMESSI AL CONCORDATO PREVENTIVO CON CONTINUITÀ AZIENDALE DI CUI ALL'ARTICOLO 372 DEL DECRETO LEGISLATIVO 12 GENNAIO 2019, n. 14.....	32
14.4	DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO	33
14.5	DOCUMENTAZIONE ULTERIORE PER I SOGGETTI ASSOCIATI	33
15.	OFFERTA TECNICA	35
16.	OFFERTA ECONOMICA.....	36
17.	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.....	37
17.1	CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA	37
17.2	METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA.....	39
17.3.	METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA	41
17.4	METODO DI CALCOLO DEI PUNTEGGI	41
18.	COMMISSIONE GIUDICATRICE.....	42
19.	SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA	42
20.	VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	43
21.	VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE	43
22.	VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE	45
23.	AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO	46
24.	OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	47
25.	CODICE DI COMPORTAMENTO.....	48
26.	ACCESSO AGLI ATTI.....	48
27.	DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	48
28.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	49



PREMESSE

Questa Amministrazione ha deciso di affidare il servizio di Contact center in outsourcing per l'Università degli studi di Firenze, rivolto a studenti/utenti.

La presente procedura aperta è interamente svolta tramite la piattaforma telematica accessibile all'indirizzo www.start.toscana.it.

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 massima del procedimento è pari a 9 mesi dalla pubblicazione del bando, salvo il verificarsi delle ipotesi di proroga previste all'articolo 1, commi 4 e 5, dell'allegato I.3 del D.Lgs. n. 36/2023.

Il luogo di svolgimento del servizio è Firenze, codice NUTS ITI14.

CUI S01279680480202400015

Responsabile Unico del Progetto: Dott. Claudio Melis, Responsabile Unità di Processo "Progettazione e sviluppo dei servizi agli studenti", claudio.melis@unifi.it.

1. PIATTAFORMA TELEMATICA

1.1. LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE “START- TOSCANA”

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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



1.2 DOTAZIONI TECNICHE

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, ogni operatore economico deve dotarsi, a propria cura, spesa e responsabilità della strumentazione tecnica ed informatica conforme a quella indicata nel presente disciplinare e a quanto previsto dalle prescrizioni tecnico-informatiche di utilizzo della Piattaforma.

In ogni caso è indispensabile:

- a) disporre almeno di un personal computer conforme agli standard aggiornati di mercato, con connessione internet e dotato di un comune browser idoneo ad operare in modo corretto sulla Piattaforma;
- b) disporre di un sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) di cui all'articolo 64 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o di altri mezzi di identificazione elettronica per il riconoscimento reciproco transfrontaliero ai sensi del Regolamento eIDAS;
- c) avere un domicilio digitale presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6-ter del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o, per l'operatore economico transfrontaliero, un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS;
- d) avere da parte del legale rappresentante dell'operatore economico (o da persona munita di idonei poteri di firma) un certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da:
 - un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (previsto dall'articolo 29 del decreto legislativo n. 82/05);
 - un certificatore operante in base a una licenza o autorizzazione rilasciata da uno Stato membro dell'Unione europea e in possesso dei requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14;
 - un certificatore stabilito in uno Stato non facente parte dell'Unione europea quando ricorre una delle seguenti condizioni:
 - i. il certificatore possiede i requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14 ed è qualificato in uno stato membro;
 - ii. il certificato qualificato è garantito da un certificatore stabilito nell'Unione Europea, in possesso dei requisiti di cui al regolamento n. 9100/14;
 - iii. il certificato qualificato, o il certificatore, è riconosciuto in forza di un accordo bilaterale o multilaterale tra l'Unione Europea e paesi terzi o organizzazioni



internazionali.

1.3 IDENTIFICAZIONE

Per poter presentare offerta è necessario accedere alla Piattaforma.

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

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

Una volta completata la procedura di identificazione, ad ogni operatore economico identificato viene attribuito un profilo da utilizzare nella procedura di gara. Al link https://start.toscana.it/pleiade/comune/start/documenti/istruzioni/Manuale_d_uso_per_gli_Operatori_Economici_per_l_utilizzo_della_piattaforma_START_022024.pdf è disponibile il Manuale d'uso per gli Operatori economici per l'utilizzo della Piattaforma Start.

Eventuali richieste di assistenza di tipo informatico riguardanti l'identificazione e l'accesso alla Piattaforma devono essere effettuate chiamando il seguente numero telefonico 0810084010 (dalle ore 08:30 alle ore 18:30) e/o scrivendo all'indirizzo mail start.oe@accenture.com

2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

2.1 DOCUMENTI DI GARA

La documentazione di gara comprende:

- a) bando di gara;
- b) capitolato normativo e prestazionale;
- c) capitolato tecnico;
- d) disciplinare di gara;
- e) domanda di partecipazione (generata dalla Piattaforma di gara);
- f) DGUE;
- g) patto di integrità;



- h) protocollo di legalità tra Prefettura di Firenze e Università degli Studi di Firenze del 13 ottobre 2020;
- i) modulo dichiarazioni operatore economico relative al Protocollo di Legalità;
- j) modello assolvimento imposta di bollo.

La documentazione di gara è accessibile gratuitamente e liberamente, per via elettronica, sulla Piattaforma Start nel dettaglio di gara della piattaforma di e-procurement Start www.start.toscana.it

2.2 CHIARIMENTI

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare almeno 10 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte 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, mediante pubblicazione delle richieste in forma anonima e delle relative risposte sulla Piattaforma nella sezione *Chiarimenti*. Si invitano i concorrenti a visionare costantemente tale sezione della Piattaforma.

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

2.3 COMUNICAZIONI

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

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



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

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

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

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

L'appalto è costituito da un unico lotto poiché la natura del servizio rende necessario un affidamento unitario e organico a un solo operatore economico.

Tabella 1

n.	Descrizione servizi/beni/lavori	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
1	Servizio di contact center studenti	79512000-6	P	€ 500.000,00
A) Importo a base di gara				€ 500.000,00
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso				€ 0,00
A) + B) Importo complessivo				€ 500.000,00

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 461.833,01 calcolati sulla base del D.D. 53/2021 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Ai sensi dell'art. 41 c. 14 d.lgs. 36/2023 i costi della manodopera non sono soggetti al ribasso.

Il contratto collettivo applicato è il "CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione".

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00 poiché non si ravvisano interferenze che possano comportare dei rischi riconducibili alla normativa di cui al D.Lgs. 81/2008, pertanto non si è proceduto alla redazione del DUVRI.



L'importo complessivo è al netto di Iva.

Gli importi per l'affidamento del servizio troveranno copertura sui budget autorizzatori degli anni di pertinenza.

3.1 DURATA

La durata del presente appalto (fase principale, escluse eventuali opzioni) è stabilita in anni 2 (due), decorrenti dalla data di effettivo avvio del servizio.

3.2 REVISIONE PREZZI

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire.

Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizzano i parametri di cui all'articolo 60, comma 3, lettera b) del Codice.

3.3 MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE

Il contratto può essere rinnovato, alle medesime condizioni, per una durata pari ad un massimo di due anni, per un importo massimo di € 500.000,00 al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, su esclusiva insindacabile facoltà della Stazione Appaltante, previo formale consenso da parte dell'aggiudicatario. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto.

La Stazione Appaltante si riserva di modificare il contratto in corso di esecuzione secondo la disciplina di cui all'art. 120 del Codice.

4. 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, 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 un consorzio di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c), d).

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

5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE

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

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

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

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



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

Self cleaning

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

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

- descrive le misure adottate ai sensi dell'articolo 96, comma 6 del Codice;
- motiva l'impossibilità ad adottare dette misure e si impegna a provvedere successivamente.

L'adozione delle misure è comunicata alla stazione appaltante.

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

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

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

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

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

Altre cause di esclusione



Sono esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'articolo 53, comma 16-ter, del decreto legislativo del 2001 n. 165 a soggetti che hanno esercitato, in qualità di dipendenti, poteri autoritativi o negoziali presso l'amministrazione affidante negli ultimi tre anni. La mancata accettazione delle clausole contenute nel protocollo di legalità/patto di integrità e il mancato rispetto dello stesso costituiscono causa di esclusione dalla gara, ai sensi dell'articolo 83-bis del decreto legislativo n. 159/2011.

6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA

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

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

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

6.1. REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

Iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane o cooperative per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

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

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.

Il possesso del requisito di idoneità di cui al presente punto dovrà essere dichiarato da parte dell'operatore economico all'interno del DGUE, Parte IV, lettera A, punto 1.

6.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

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

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



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

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

6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

Avvenuta regolare esecuzione, negli ultimi tre anni, a partire dalla data di pubblicazione del bando, di servizi analoghi per un importo complessivo non inferiore a € 600.000,00 IVA esclusa, a favore di amministrazioni pubbliche o di privati.

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

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



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

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

Alle aggregazioni di retisti, 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 o cooperative di cui di cui al punto 6.1 deve essere posseduto:

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

Requisiti di capacità economico finanziaria

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

Requisiti di capacità tecnico-professionale

Il requisito dei servizi analoghi di cui al precedente punto 6.3 deve essere posseduto dal raggruppamento nel 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.

6.5 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 o cooperative di cui al punto 6.1 deve essere posseduto dal consorzio e dai consorziati indicati come esecutori.

Requisiti di capacità economico finanziaria e tecnico-professionale



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

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

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

7. AVVALIMENTO

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

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

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

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

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

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

L'ausiliario deve:



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

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

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

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

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

Qualora per l'ausiliario sussistano motivi di esclusione o laddove esso non soddisfi i requisiti di ordine speciale, il concorrente sostituisce l'ausiliario entro 7 giorni decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.

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



8. SUBAPPALTO

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

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

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

Si applica la disciplina di cui all'art. 119 del d.lgs. 36/2023.

9. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE

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

10. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari al 2% del valore complessivo dell'appalto, ai sensi dell'articolo 106, co. 1 del Codice. 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:

a) con versamento PagoPA, come previsto dal Codice Amministrazione Digitale e dal D.L. 179/2012.

Per ogni indicazione circa le modalità di pagamenti spontanei verso l'Università di Firenze, è disponibile la "Pagamenti verso l'Università degli Studi di Firenze" consultabile al link

<https://www.unifi.it/cmpro-v-p-10234.html> La causale del pagamento dovrà riportare la dicitura:

"Garanzia provvisoria G005/2024" e indicare il codice CIG della procedura. Si rappresenta che il deposito è infruttifero;

b) in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato depositati presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno a favore dell'amministrazione; il valore deve essere al corso del giorno del deposito;



c) da fideiussione bancaria o assicurativa. 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.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari_non_abilitati.pdf

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

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

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

La garanzia fideiussoria deve:

- a) contenere esplicita menzione dell'oggetto del contratto di appalto e del soggetto garantito (stazione appaltante);
- b) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2 lettere b), c) 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 180 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, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

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

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

- a. Riduzione del 30% in caso di possesso della certificazione di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000. In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione si ottiene:
 - per i soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettere e), f), g), h) del Codice solo se tutti i 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 5 % in caso di possesso di una o più delle seguenti certificazioni/marchi: UNI EN ISO 45001. Tale riduzione è cumulabile con quelle indicate alle lett. a) e b).

In caso di partecipazione in forma associata la riduzione si ottiene:

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

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

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

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

11. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC

I concorrenti effettuano il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per un importo pari a € 77,00 secondo le modalità di cui alla delibera ANAC n. 610 del 19 dicembre 2023. Il pagamento del contributo è condizione di ammissibilità dell'offerta. Il pagamento è verificato mediante il FVOE.



In caso di impossibilità ad effettuare il pagamento mediante avviso pagoPA, i concorrenti possono effettuare il versamento del contributo tramite bonifico bancario utilizzando le seguenti coordinate bancarie: IBAN: IT 92 E 01030 03200 000005748153

Nella causale del bonifico dovrà essere indicato il codice CIG della gara cui si intende partecipare, il nominativo e il codice fiscale del debitore.

La ricevuta del pagamento dovrà essere inviata alla casella di posta elettronica ufficio.urf@anticorruzione.it avendo cura di specificare:

- codice fiscale del debitore
- nominativo del debitore
- indirizzo mail del debitore

In caso di esito negativo della verifica, è attivata la procedura di soccorso istruttorio. In caso di mancata regolarizzazione nel termine assegnato, l'offerta è dichiarata inammissibile.

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

L'offerta e la documentazione relativa alla procedura devono essere presentate esclusivamente attraverso la Piattaforma. Non sono considerate valide le offerte presentate attraverso modalità diverse da quelle previste nel presente disciplinare. L'offerta e la documentazione devono essere sottoscritte 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 indicato in Piattaforma a pena di irricevibilità.

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

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

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



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

La dimensione dei documenti caricati non può superare i 150 Mbps.

12.1 REGOLE PER LA PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'“OFFERTA” è composta da:

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

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

Si precisa inoltre che:

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

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

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

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

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana.

La documentazione da produrre, se redatta in inglese, francese, spagnolo può essere presentata senza bisogno di traduzione. In tutti gli altri casi i documenti devono essere corredati da traduzione giurata in lingua italiana.

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



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

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

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

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

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

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

13. SOCCORSO ISTRUTTORIO

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

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



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

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

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

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

La stazione appaltante può sempre chiedere chiarimenti sui contenuti dell'offerta tecnica e dell'offerta economica e su ogni loro allegato. L'operatore economico è tenuto a fornire risposta nel termine 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.

14. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'operatore economico inserisce sulla Piattaforma – Sezione Richieste amministrative, la seguente documentazione sottoscritta digitalmente, in conformità a quanto previsto nel presente Disciplinare e secondo le istruzioni operative contenute nel Manuale d'uso Operatori economici, messo a



disposizione dalla Piattaforma al link
[https://start.toscana.it/pleiade/comune/start/documenti/istruzioni/Manuale d uso per gli Operatori Economici per l utilizzo della piattaforma START 022024.pdf](https://start.toscana.it/pleiade/comune/start/documenti/istruzioni/Manuale_d_uso_per_gli_Operatori_Economici_per_l_utilizzo_della_piattaforma_START_022024.pdf)

1. Domanda di partecipazione ed eventuale procura;
2. DGUE;
3. Garanzia provvisoria;
4. Copia informatica della ricevuta di avvenuto pagamento del contributo all'ANAC;
5. Documentazione in caso di avvalimento di cui al punto 14.4;
6. Documentazione per i soggetti associati di cui al punto 14.5;
7. Patto di Integrità;
8. Dichiarazione relativa al protocollo di legalità;
9. Dichiarazione relativa all'assolvimento dell'imposta di bollo.

Per leggere, completare e caricare la documentazione nelle varie delle richieste amministrative presenti nella Piattaforma, l'operatore economico dovrà cliccare tasto in blu "Gestisci". Lo stato della documentazione risulterà incompleto fino a quando tutte le richieste obbligatorie non sono state caricate. All'interno della richiesta da completare è possibile vedere le caratteristiche del documento da restituire e caricare con i tab:

- modalità invio risposta
- obbligatorietà del documento
- invio multiplo
- obbligo di firma digitale
- firma congiunta/disgiunta in caso di RTI.

Per poter partecipare prima di tutto è necessario completare la Domanda di Partecipazione: si tratta di un questionario on-line che comporta la generazione automatica di un documento PDF, il quale sarà da scaricare, firmare digitalmente e ricaricare in piattaforma.

Completato l'upload del documento il sistema rende visibili i dettagli del documento indicando nome del file, dimensione, utente che ha effettuato l'upload, data e ora del caricamento ed esito della firma digitale apposta.

Nel caso in cui il documento da presentare debba essere firmato digitalmente, il portale fornisce uno strumento ausiliario per verificare la validità della propria firma digitale al momento dell'upload del



documento. In caso di anomalia relativa alla firma digitale il sistema lo segnala nella colonna Firma digitale.

In questo caso sarà possibile decidere di procedere comunque cliccando su “Sì” oppure di rimuovere il documento allegato e cliccare su “No”. Fino a quando non sarà fornita una risposta in merito il passo non risulterà completo.

Attenzione: Si precisa che il gestore della Piattaforma non è un Ente Certificatore riconosciuto da AGID, pertanto in nessun caso la verifica della firma digitale eseguita dal portale può sostituirsi a quella di un Ente Certificatore.

La verifica sulla validità della firma digitale è un onere a carico dell’operatore economico e non del gestore della piattaforma.

Nel caso in cui non venissero riscontrate anomalie relative alla firma digitale nella tabella apparirà il messaggio -Nessun problema verificato-.

Per le richieste diverse dalla domanda di partecipazione, o di qualsiasi altro questionario on-line, l’operatore economico dovrà semplicemente cliccare su “Carica documento” ed allegare il documento di proprio interesse.

Una volta completate tutte le richieste obbligatorie cliccare su “Torna a gestione della documentazione” per tornare alla schermata riepilogativa. Nel momento in cui tutte le richieste obbligatorie sono state caricate, lo stato risulterà -Completo-.

14.1 DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA

La domanda di partecipazione è compilata online sulla Piattaforma.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Nel 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 applicare il CCNL indicato dalla stazione appaltante o altro CCNL equivalente, con l'indicazione del relativo codice alfanumerico unico di cui all'articolo 16 quater del decreto legge 76/20;
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante, approvato con Decreto del Rettore, rep. 98/2016 prot. n. 16906, del 08/02/2016, reperibile al link https://www.unifi.it/upload/sub/ateneo/dr98_codice_comportamento_090216.pdf e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;
- di accettare il Patto di Integrità accessibile al seguente link https://static.unifi.it/reserved/trasparenza/modulistica/modulo_patto_integrita.rtf;
- ***Nel caso di 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;
- ***Nel caso di operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia***, di dichiarare 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 26.

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), d) del Codice, la domanda è sottoscritta digitalmente dal consorzio medesimo.

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

La domanda di partecipazione deve essere presentata nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 642/72 in ordine all'assolvimento dell'imposta di bollo. Il pagamento della suddetta imposta del valore di € 16,00 viene effettuato tramite F24, bollo virtuale previa



autorizzazione rilasciata dall'Agenzia delle Entrate o tramite il servizio @e.bollo dell'Agenzia delle Entrate o per gli operatori economici esteri tramite il pagamento del tributo con bonifico utilizzando il codice Iban IT07Y0100003245348008120501 e specificando nella causale la propria denominazione, codice fiscale (se presente) e gli estremi dell'atto a cui si riferisce il pagamento.

A comprova del pagamento, il concorrente allega la ricevuta di pagamento elettronico ovvero del bonifico bancario.

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

14.2 DGUE

Il concorrente compila il DGUE generato dalla Piattaforma. Presenta, inoltre, il DGUE per ciascuna ausiliaria, dalla quale risulti il possesso dei requisiti di cui all'articolo 6 e compilata per le parti relative ai requisiti oggetto di avvalimento.

Il DGUE deve essere presentato:

- nel caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, GEIE, da tutti gli operatori economici che partecipano alla procedura in forma congiunta;
- nel caso di aggregazioni di imprese di rete da ognuna delle imprese retiste, se l'intera rete partecipa, ovvero dall'organo comune e dalle singole imprese retiste indicate;
- nel caso di consorzi cooperativi, di consorzi artigiani e di consorzi stabili, dal consorzio e dai consorziati per conto dei quali il consorzio concorre.

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

Il concorrente dichiara, inoltre, ai sensi degli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000 gli estremi del provvedimento di ammissione al concordato e del provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare, nonché dichiara che le altre imprese aderenti



al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale, ai sensi dell'articolo 95, commi 4 e 5, del decreto legislativo n. 14/2019.

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

14.4 DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO

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

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega:

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

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

14.5 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, ovvero della percentuale in caso di servizi 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, ovvero la percentuale, in caso di servizi indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici consorziati.

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

- dichiarazione rese da ciascun concorrente, attestante:



- a. a quale operatore economico, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
- b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo ai raggruppamenti temporanei o consorzi o GEIE ai sensi dell'articolo 68 del Codice conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria che stipulerà il contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate;
- c. le parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizi 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, ovvero la percentuale in caso di servizi 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, ovvero la percentuale in caso di servizi 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



- dichiarazione delle parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizi 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, ovvero la percentuale in caso di servizi indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

15. OFFERTA TECNICA

L'operatore economico inserisce la documentazione relativa all'offerta tecnica nella Piattaforma cliccando su "Gestisci" in corrispondenza delle richieste di natura tecnica ed allega i documenti richiesti. L'offerta è firmata secondo le modalità previste al precedente punto e deve contenere, a pena di esclusione, i seguenti documenti:

- a) relazione tecnica del servizio;
- b) CV del personale impiegato;
- c) in caso di avvalimento premiale, contratto di avvalimento;

La relazione contiene una proposta che illustra tutti i temi corrispondenti ai criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo punto 17.1, tenuto conto delle informazioni riportate nella documentazione di gara.

Si richiede ai concorrenti di seguire un ordine espositivo coerente con il succedersi degli elementi di valutazione delle offerte di cui alla Tabella del paragrafo 17.1, in modo da facilitare l'analisi delle offerte da parte della Commissione giudicatrice e renderne più efficace l'apprezzamento.

La relazione di cui al punto a) costituente l'offerta tecnica deve essere scritta in carattere Times New Roman, dimensione 12, interlinea 1,5 e margini di cm. 2x2x2x2, ed essere contenuta in massimo 30 facciate.



Il rispetto dei limiti dimensionali imposti sono da riferire alla consistenza della sola Relazione di cui alla lettera a). È dunque possibile inserire, anche in eccedenza a detti limiti, copertina, indice, intestazione e piè di pagina che non abbiano contenuti introdotti dal concorrente con finalità di valutazione. I curricula possono essere allegati a parte e non rientrano nei limiti dimensionali imposti per la compilazione della Relazione sugli elementi di offerta oggetto di valutazione.

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

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

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

16. OFFERTA ECONOMICA

L'operatore economico, per procedere alla compilazione della propria offerta economica sulla Piattaforma deve cliccare su “*Gestisci*” in corrispondenza delle richieste di natura economica. Il sistema propone un apposito form on-line che l'operatore economico deve compilare in tutte le sue parti.

L'offerta economica firmata secondo le modalità di cui al precedente articolo 14.1, deve indicare, a pena di esclusione, i seguenti elementi:

- a) il ribasso percentuale, espresso con 2 cifre decimali, in cifre ed in lettere, sull'importo a base di gara, al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Verranno prese in considerazione fino a 2 (due) cifre decimali;

- b) la stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro, di cui all'art. 108 co. 9 del Codice, che non possono essere pari a zero;



- c) la stima dei costi della manodopera, ai sensi dell'art. 108 co. 9 del Codice;
Ai sensi dell'articolo 41 comma 14 del Codice i costi della manodopera indicati al punto 3 del presente disciplinare non sono ribassabili. Resta la possibilità per l'operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo dell'importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale o da sgravi contributivi che non comportano penalizzazioni per la manodopera.

In caso di difformità tra l'importo espresso in cifre e quello in espresse lettere verrà preso in considerazione quello più favorevole all'Ateneo.

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

17. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 108 co.2 del d.lgs. 36/2023.

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

Componenti dell'offerta	Punteggio massimo
Offerta tecnica	80
Offerta economica	20
TOTALE	100

17.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi. Trattasi di "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.



Criteri di valutazione delle offerte tecniche e punti riservati alla valutazione

	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX		SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX
A	Qualità della proposta progettuale	45	A.1	Qualità delle proposte in relazione alla gestione del servizio. Organizzazione dei team di lavoro, pianificazione e conduzione del servizio e soluzioni operative proposte per fronteggiare situazioni che richiedano interventi urgenti, comportino l'aumento del carico di lavoro e/o la gestione di picchi di attività.	20
			A.2	Qualità dei servizi erogati. Soluzioni che il concorrente si impegna a mettere in atto per garantire un livello qualitativo del servizio, migliorativo rispetto a quanto richiesto in CSA, nonché per consentire all'Ateneo un immediato e completo controllo sulla qualità del servizio erogato. Innovatività delle metodologie proposte, incluso l'utilizzo efficace di tecnologie e strumenti a supporto.	10
			A.3	Affiancamento di inizio fornitura al personale UNIFI. Organizzazione, metodologia e "piano di presa in carico del servizio" con esplicitazione delle azioni previste per rendere operativo nel più breve tempo possibile e in maniera efficace il servizio.	15
B	Caratteristiche tecnico-professionali del personale	20	B.1	Qualità e caratteristiche tecnico-professionali del personale individuato per le attività oggetto dell'appalto desumibili dai CV. Saranno valutati i titoli di studio, le competenze	10



				linguistiche, le competenze informatiche oltre che i livelli delle conoscenze richieste nel Capitolato Tecnico.	
			B.2	Competenze specifiche maturate nell'ambito dei servizi offerti dalle istituzioni di formazione post secondaria. Saranno valutate esperienze relative ai servizi di: altre Università pubbliche o private, Accademie, conservatori e altre istituzioni formative di livello universitario	10
C	Piano di sviluppo delle competenze	10	C.1	Progetto di formazione e aggiornamenti del personale nel quale devono essere riportate le modalità organizzative e tecniche atte a garantire un costante sviluppo delle competenze, necessarie all'erogazione del servizio di Contact Center Studenti, di tutte le figure professionali coinvolte.	10
D	Soluzioni tecniche per l'erogazione del servizio.	5	D.1	Qualità e affidabilità della piattaforma telefonica e di connettività, qualità ed affidabilità dell'infrastruttura informatica.	5
Totale					80

Il concorrente è escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla soglia minima di sbarramento pari a 48 punti per il punteggio tecnico complessivo (80 punti).

Il superamento della soglia di sbarramento è calcolato prima della riparametrazione di cui al punto 17.4.

17.2 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA

Per ciascuno degli elementi qualitativi di cui alla tabella del paragrafo 17.1, è assegnato un punteggio discrezionale ("D") e sarà oggetto di valutazione da parte di una Commissione Giudicatrice appositamente nominata, la quale opererà, come segue:



I Commissari, sulla base dei criteri motivazionali indicati, attribuiranno singolarmente e discrezionalmente un coefficiente, variabile tra 0 a 1, dove 1 rappresenta il massimo grado di qualità/preferenza dell'offerta esaminata e 0 il minimo grado di qualità/preferenza della medesima.

0,9 – 1,0	Ottimo – eccellente
0,7 – 0,8	Buono – molto buono
0,5 – 0,6	Più che sufficiente – discreto
0,3 – 0,4	Limitatamente sufficiente – sufficiente
0,0 – 0,2	Ingiudicabile - Gravemente insufficiente – insufficiente

I Commissari potranno attribuire un punteggio intermedio tra quelli indicati nella tabella per graduare ulteriormente la valutazione di pregio dell'offerta.

Successivamente, calcolata la media dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari a ciascun elemento oggetto di valutazione relativo alla singola offerta, verrà attribuito il coefficiente 1 al valore medio massimo e proporzionato linearmente a tale media massima ciascun valore medio relativo alle altre offerte.

Il punteggio attribuito all'offerta sarà determinato moltiplicando il numero massimo dei punti previsti per l'elemento in esame per il coefficiente finale risultante dalle operazioni indicate.

I punteggi conseguiti su ciascun elemento valutato verranno sommati al fine di determinare il punteggio complessivo assegnato all'offerta tecnica del singolo concorrente.

Tutti i coefficienti ed i calcoli per l'attribuzione dei punteggi relativi all'Offerta Tecnica verranno assegnati con attribuzione fino a tre decimali con arrotondamento della terza cifra decimale, portata all'unità superiore qualora la quarta cifra decimale sia pari o superiore a cinque.

Il solo valore finale del punteggio tecnico PT(a) attribuito a ciascun concorrente sarà arrotondato come sopra alla seconda cifra decimale, per uniformità al punteggio che sarà calcolato automaticamente dalla piattaforma START per l'offerta economica.



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

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

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

dove

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo

A_i = ribasso percentuale del concorrente i-esimo

A_{max} = ribasso percentuale più conveniente

17.4 METODO DI CALCOLO DEI PUNTEGGI

La commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi qualitativi, procede, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi per ogni singolo criterio secondo il seguente metodo: aggregativo compensatore, secondo quanto indicato nelle Linee guida dell'ANAC n. 2/2016, paragrafo VI.

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

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

dove

P_i = punteggio del concorrente i-esimo

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

P_x = punteggio criterio X

X = 1, 2, ..., n (numero dei criteri di valutazione)



RIPARAMETRAZIONE: con riferimento ai concorrenti che hanno superato la soglia di sbarramento, al fine di non alterare i pesi stabiliti tra offerta tecnica ed offerta economica, se nel punteggio tecnico complessivo nessun concorrente ammesso ottiene il punteggio massimo, tale punteggio verrà riparametrato con applicazione della seguente formula:

$$C(a)R = \frac{C(a)}{C(i)max} \times 80$$

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

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

C(i)max = indice di valutazione dell'offerta (i) che ha ottenuto il valore più alto tra tutti i concorrenti.

18. 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 massimo 5 membri, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto. In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'articolo 93 comma 5 del Codice. A tal fine viene richiesta, prima del conferimento dell'incarico, apposita dichiarazione.

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

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

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

19. SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA

La prima seduta avrà luogo nella data che sarà comunicata tramite la Piattaforma almeno 3 giorni prima della data fissata.



Tale seduta, se necessario, è aggiornata ad altra ora o a giorni successivi, nella data e negli orari comunicati ai concorrenti tramite la Piattaforma.

Le successive sedute sono comunicate ai concorrenti tramite la Piattaforma almeno 3 giorni prima della data fissata.

La Piattaforma consente la pubblicità delle sedute di gara preordinate all'apertura:

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

e la riservatezza delle sedute che non sono pubbliche.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di esperire le sedute in forma pubblica mediante collegamento dei concorrenti da remoto per consentire a ciascun soggetto interessato di visualizzare le operazioni della seduta attraverso il ricorso agli applicativi di video-conferenza telematici più diffusi (es. Google Meet).

20. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'Organismo di verifica U.P. Centrale Acquisti di Ateneo nella prima seduta 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.

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

21. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

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



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

La commissione procede alla riparametrazione dei punteggi secondo quanto indicato al punto 17.4.

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 la Piattaforma consente la prosecuzione della procedura ai soli concorrenti ammessi alla valutazione delle offerte economiche.

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

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

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

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;
- mancato superamento della soglia di sbarramento per l'offerta tecnica.

22. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

Sono considerate anormalmente basse le offerte che evidenziano uno scostamento, rispetto al corrispettivo stimato nel quadro economico, tale da apparire non in linea con le condizioni del mercato di riferimento.

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

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

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

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

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

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

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



23. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

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

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

Non si procede all'aggiudicazione dell'appalto all'offerente che ha presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa qualora venga accertato che tale offerta non soddisfa gli obblighi in materia ambientale, sociale e del 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 diverso rispetto a quello indicato dalla stazione appaltante.

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

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

Il contratto è stipulato non prima di 35 giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione.

Divenuta efficace l'aggiudicazione e fatto salvo l'esercizio dei poteri di autotutela, la stipula del contratto ha luogo entro i successivi centoventi giorni.

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

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



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

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

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

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

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

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

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

24. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

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

L'affidatario deve comunicare alla stazione appaltante:

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

La comunicazione deve essere effettuata entro sette giorni dall'accensione del conto corrente ovvero, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. In caso di persone giuridiche, la comunicazione deve essere sottoscritta da un legale rappresentante ovvero da un soggetto munito di apposita procura. L'omessa,



tardiva o incompleta comunicazione degli elementi informativi comporta, a carico del soggetto inadempiente, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 500 a 3.000 euro.

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

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

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

25. CODICE DI COMPORTAMENTO

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

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito della stazione appaltante al link https://www.unifi.it/upload/sub/ateneo/dr98_codice_comportamento_090216.pdf

26. 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.

27. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Firenze.

Il contratto non prevederà la clausola compromissoria ex articolo 213 del D.lgs. 36/2023.



28. 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. L’Università degli Studi di Firenze, ai sensi del Regolamento (UE) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 e del Codice in materia di dati personali D.L. n.196/2003, informa l’Impresa che tratterà i dati, contenuti negli atti inerenti la pratica oggetto della presente procedura, esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l’assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti aziendali in materia. Il titolare del trattamento dei Suoi dati personali è l’Università degli Studi di Firenze, con sede in Firenze, Piazza San Marco, 4 telefono 055 27571 e-mail: urp@unifi.it, pec: ateneo@pec.unifi.it.

Il Responsabile della protezione dei dati (RPD) è il Dott. Massimo Benedetti, Dirigente dell’Area Affari generali e legali, Firenze, via G. la Pira, 4 telefono. 055 2757667 e-mail: privacy@adm.unifi.it. Il concorrente, essendo in possesso dei requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità atti a garantire il pieno rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza, è idoneo ad assumere il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati personali, ed è consapevole che, in caso di aggiudicazione della gara ed in corso di esecuzione contrattuale sarà nominato dall’Amministrazione “Responsabile del trattamento dei dati personali” per l’Amministrazione ai sensi dell’art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, contenente il Regolamento europeo sulla protezione dei dati (di seguito anche “Regolamento UE” o “GDPR”), nonché della normativa italiana di adeguamento al GDPR, previa verifica dei requisiti richiesti dalla disciplina vigente, nazionale e comunitaria da parte dell’Amministrazione. In tal caso, si impegna a presentare all’Amministrazione le garanzie e ad adottare tutte le misure tecniche e organizzative idonee ed adeguate ad adempiere alla normativa e regolamentazione in vigore sul trattamento dei dati personali e si impegna ad eseguire quanto necessario per ottemperare a qualsivoglia modifica delle Norme in materia di Trattamento dei Dati Personali applicabili al trattamento dei Dati Personali, che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali) per il Responsabile del trattamento dei dati personali collaborando, nei limiti delle proprie



competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse, con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti e alle nuove misure durante l'esecuzione del Contratto, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione.

L'aggiudicatario qualora nel corso dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto ricorra ad altra ditta per l'esecuzione di una o più delle attività oggetto del medesimo, dovrà nominare la ditta sub-responsabile del trattamento e darne comunicazione all'Università degli studi di Firenze per la necessaria approvazione.

Qualora nell'ambito delle attività di trattamento effettuate dalla ditta nome e per conto dell'Università degli studi di Firenze in qualità di Responsabile del trattamento si dovesse rendere necessario il trasferimento di dati personali verso Paesi Terzi (extra europei o fuori dal SEE) questo avverrà solo sulla base di uno degli strumenti di cui agli artt. 45 e 46 del GDPR e previa comunicazione al Titolare del trattamento.

Il dettaglio della disciplina dei rapporti per la protezione dei dati tra titolare e responsabile del trattamento sarà contenuto in atto ai sensi dell'art. 28 del GDPR che sarà allegato al contratto.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

CAPITOLATO NORMATIVO E PRESTAZIONALE

G005_2024 - GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA EX ART. 71 D.LGS. 36/2023 PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER STUDENTI DELL’UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FIRENZE, DELLA DURATA DI ANNI 2 (DUE), AGGIUDICATO IN BASE AL CRITERIO DELL’OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, AI SENSI DELL’ART. 108 DEL D.LGS. 36/2023. CPV 79512000-6; CUI S01279680480202400015; IMPORTO A BASE DI GARA: € 500.000,00 OLTRE IVA DI LEGGE.

RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO:

Dott. Claudio Melis - Responsabile Unità di Processo "Progettazione e sviluppo dei servizi agli studenti"



ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto del presente appalto sono i servizi di Contact center in outsourcing per l'Università degli studi di Firenze. L'Ateneo intende procedere all'affidamento del servizio di Contact center rivolto ai suoi studenti/utenti al fine di garantire assistenza e collaborazione nell'acquisizione delle informazioni di cui hanno bisogno.

Il servizio di Contact Center in oggetto è volto a offrire all'utenza studentesca supporto informativo attraverso risposte a quesiti riguardanti la carriera universitaria, l'offerta formativa, scadenze e procedure amministrative di segreteria, nonché informazioni di carattere pratico e operativo.

A titolo esemplificativo il Contact Center sarà chiamato a fornire informazioni su: ammissioni, immatricolazioni, iscrizioni ad anni successivi, passaggi e trasferimenti di corso, modulistica, offerta formativa, orientamento, studenti stranieri, servizi dell'Ateneo, esami di profitto e di laurea, date di inizio corsi, piani di studio, tasse e contributi universitari, borse di studio, collaborazioni studentesche, esami di stato, formazione post lauream, servizi per studenti disabili, servizi gestiti dalle segreterie didattiche ecc.

Le informazioni da fornire sono pubblicate sul sito web dell'Università degli studi di Firenze e disponibili sui sistemi informativi messi a disposizione dall'Ateneo.

Le caratteristiche del servizio sono meglio definite negli articoli che seguono.

ART. 2 – DURATA E IMPORTO DELL'APPALTO

La durata del presente appalto (fase principale, escluse eventuali opzioni) è stabilita in anni due (2), decorrenti dalla data di effettivo avvio del servizio.

È riconosciuta in capo all'Università la facoltà di esercitare l'opzione di rinnovo del contratto (fase eventuale) per un periodo massimo di 2 (due) anni.

L'importo a base di gara, corrispondente al periodo di durata certa dell'appalto (2 anni) è pari ad € 500.000,00 oltre IVA.

L'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 461.833,01.

Non sono previsti oneri per la sicurezza ai sensi del D.Lgs. 81/2008 in quanto non si ravvisano interferenze che possano comportare dei rischi riconducibili alla normativa



sopracitata, pertanto non si è proceduto alla redazione del DUVRI.

Il contratto sarà stipulato a corpo.

ART. 3 - RESPONSABILI DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'Aggiudicatario dovrà designare un referente del servizio che rappresenti il principale interlocutore per l'Università e che possa assicurare il necessario coordinamento fra tutti i servizi resi e la gestione delle eventuali problematiche nell'espletamento degli stessi. Dovrà altresì nominare un Responsabile della Formazione e un Quality Manager, figure che possono anche coincidere, secondo le indicazioni di cui al Capitolato Tecnico.

I nominativi dei referenti saranno comunicati all'Ateneo entro 20 giorni dall'aggiudicazione e comunque entro l'attivazione del servizio, con l'indicazione dei recapiti per tutte le comunicazioni.

ART. 4 – PERSONALE IMPIEGATO

Per lo svolgimento del servizio l'operatore economico aggiudicatario impiegherà personale di propria nomina, la cui spesa sarà a totale suo carico. Il personale impiegato dovrà risultare regolarmente assunto e assicurato a norma di legge.

Il personale, nell'espletamento delle proprie mansioni, dovrà tenere un comportamento corretto e di rispetto nei confronti dei fruitori dei servizi.

ART. 5 - PENALI

Ove si verificano inadempienze da parte dell'operatore economico aggiudicatario nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, saranno applicate dalla Stazione Appaltante penali in relazione alla gravità delle inadempienze, a tutela delle norme contenute nel presente Capitolato.

Ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per lo svolgimento delle prestazioni contrattuali determina l'applicazione di una penale in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo.

L'applicazione della penale deve essere preceduta da contestazione dell'inadempienza, a mezzo PEC, indicante il termine entro cui ovviare all'infrazione contestata, alla quale l'impresa appaltatrice ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro 10 (dieci)



giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della stessa. Qualora dette controdeduzioni non siano accoglibili a giudizio dell'amministrazione ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine sopra indicato, le penali si intenderanno definitivamente da applicare. In caso di inadempienze che comportino l'osservanza di norme, leggi e regolamenti per cui viene prevista l'irrogazione di sanzioni amministrative specifiche, l'applicazione delle stesse non assorbe l'eventuale applicazione di penali contrattuali che verranno riscalate in modo autonomo e non assorbente.

L'amministrazione procede, a seguito dell'assunzione di provvedimento definitivo di applicazione della penale, al recupero delle penalità mediante ritenuta diretta sulla fattura relativa alle prestazioni rese e/o avvalendosi della cauzione definitiva.

Verificandosi deficienza o abuso nell'adempimento degli obblighi contrattuali ed ove l'impresa appaltatrice, regolarmente affidata, non ottemperi agli ordini ricevuti e nei tempi indicati, l'amministrazione avrà la facoltà di rivolgersi ad altra impresa del settore e fare eseguire d'ufficio, a spese dell'impresa appaltatrice, le prestazioni necessarie per il regolare adempimento dell'appalto, fatta salva l'applicazione delle penalità contrattuali ed il risarcimento del maggior danno subito dall'amministrazione. Il recupero delle somme spese, maggiorate del 15% a titolo di rimborso spese generali, sarà operato dall'amministrazione con rivalsa sulle somme dovute all'impresa appaltatrice a partire dalla prima fattura in scadenza e fino alla completa estinzione della pendenza pecuniaria. Tale addebito potrà anche essere riscosso direttamente dall'amministrazione mediante l'escussione della cauzione definitiva.

Nessuna controversia potrà in alcun caso, per qualsivoglia motivo o fatto, determinare la sospensione neppure parziale o temporanea dei servizi se non espressamente richiesto dall'amministrazione.

L'importo complessivo delle penali irrogate non può superare il 10 per cento dell'importo contrattuale; qualora i ritardi siano tali da comportare una penale di importo superiore alla predetta percentuale il RUP promuove l'avvio delle procedure in materia di risoluzione del contratto.

L'applicazione delle penali di cui al presente articolo non pregiudica il risarcimento di eventuali danni o ulteriori oneri sostenuti dall'Ente appaltante a causa dei ritardi.

ART. 6 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI



Il pagamento del corrispettivo, subordinato all'emissione di regolare fattura nonché all'accertamento da parte del RUP della regolare esecuzione delle prestazioni di cui al presente Capitolato, sarà erogato con cadenza mensile previa predisposizione di tutti gli atti contabili di cui alla normativa vigente e acquisizione di tutti i controlli di legge previsti in materia di trasparenza, anticorruzione e regolarità amministrativa e contributiva.

La stazione appaltante procederà, previa verifica della regolarità contributiva previdenziale ed assistenziale (certificato DURC).

Le fatture sono soggette al regime dello "split payment" ai sensi della L. 190/2014, art. 1 co. 629, lett.b).

Le fatture elettroniche, oltre ad essere emesse in termini corretti e rispondenti alle specifiche tecniche, dovranno riportare i seguenti dati quale condizione di regolarità:

- il Codice Univoco Ufficio IPA riferito all'unità organizzativa alla quale deve essere inviata la fattura: 5F1SMO;
- il CIG;
- l'annotazione "Scissione dei pagamenti"

I pagamenti saranno effettuati entro 30 giorni dal ricevimento della fattura.

In caso di ritardo sui pagamenti all'aggiudicatario saranno dovuti gli interessi legali al tasso vigente.

Nel caso di contestazione da parte dell'Università, per vizio o difformità di quanto oggetto del servizio rispetto al contratto, i termini di pagamento previsti nel presente articolo restano sospesi dalla data di spedizione della nota di contestazione e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

Infine, nel caso in cui dal riscontro ordine/fattura emergessero delle divergenze, il Settore Finanziario provvederà a richiedere per iscritto al Fornitore ogni elemento utile alla chiusura della pratica liquidatoria. Detta richiesta interrompe il termine concordato per il pagamento delle fatture, che inizierà a decorrere nuovamente dalla data di ricevimento degli elementi richiesti secondo le indicazioni fornite.

ART. 7 - ANTICIPAZIONE DEL PREZZO



Sul valore del contratto di appalto è calcolato l'importo dell'anticipazione del prezzo pari al 20 per cento da corrispondere all'appaltatore entro quindici giorni dall'effettivo inizio della prestazione. L'erogazione dell'anticipazione è subordinata alla costituzione di garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all'anticipazione maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo il cronoprogramma della prestazione. La garanzia è rilasciata dai soggetti di cui all'articolo 106, comma 3, con le modalità previste dal secondo periodo dello stesso comma. L'importo della garanzia è gradualmente e automaticamente ridotto nel corso della prestazione, in rapporto al progressivo recupero dell'anticipazione da parte delle stazioni appaltanti. Il beneficiario decade dall'anticipazione, con obbligo di restituzione, se l'esecuzione della prestazione non procede, per ritardi a lui imputabili, secondo i tempi contrattuali. Sulle somme restituite sono dovuti gli interessi legali con decorrenza dalla data di erogazione della anticipazione. Trova applicazione l'art. 125 del d.lgs. 36/2023.

ART. 8 - REVISIONE PREZZI

Prima della stipula del contratto, il RUP e l'appaltatore danno concordemente atto, con verbale da entrambi sottoscritto, del permanere delle condizioni che consentono l'immediata esecuzione del servizio, anche con riferimento al corrispettivo offerto dall'appaltatore.

Qualora l'appaltatore ritenga che il corrispettivo offerto debba essere aggiornato, per effetto di variazioni di singoli prezzi di servizi che determinano variazioni in aumento o in diminuzione superiori al 5 per cento rispetto al prezzo complessivo di contratto, esso iscrive riserva sul verbale di cui al comma 1, esplicitandola in quella sede oppure nei successivi quindici giorni.

La riserva di cui al presente comma non costituisce comunque giustificazione adeguata alla mancata stipulazione del contratto nel termine previsto dalla stazione appaltante né, tantomeno, giustificazione per la mancata esecuzione delle prestazioni previste in contratto. Il RUP, supportato dal DEC ove presente, conduce apposita istruttoria al fine di individuare le variazioni percentuali dei singoli prezzi di materiali/servizi che incidono sul contratto aggiudicato.

L'istruttoria può tener conto degli indici di cui all'art. 60 co.3 lett. b) del D.lgs. 36/2023. Sulle richieste avanzate dall'appaltatore la stazione appaltante si pronuncia entro 60



(sessanta) giorni con provvedimento motivato. In caso di accoglimento delle richieste dell'appaltatore il provvedimento determina l'importo della compensazione al medesimo riconosciuta.

Al di fuori delle fattispecie disciplinate dal presente articolo è esclusa qualsiasi revisione dei prezzi e non trova applicazione l'articolo 1664, primo comma, del Codice Civile.

ART. 9 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'Appaltatore assicura il pieno rispetto di tutti gli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla legge n. 136/2010. In particolare, i pagamenti relativi al presente appalto saranno effettuati a mezzo di Conti Correnti dedicati (anche in maniera non esclusiva) accesi presso banche o Poste Italiane SpA, a mezzo bonifico bancario/postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. Gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi dovranno essere comunicati all'Università degli Studi di Firenze entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. Dovrà altresì essere comunicata ogni modifica relativa ai dati trasmessi. I bonifici riporteranno, tra gli altri elementi, il codice CIG relativo alla gara.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura ufficio territoriale del Governo della provincia di Firenze (o della provincia in cui ha sede l'azienda che attiverà il singolo contratto specifico) della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

ART. 10 – SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

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

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

È assolutamente vietato, pena l'immediata risoluzione del contratto per colpa dell'Aggiudicatario, il risarcimento di ogni danno e il rimborso delle spese in favore dell'Università, la cessione totale o parziale, sotto qualsiasi forma, del contratto.



ART. 11 - CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.

Le cause di risoluzione del contratto, risarcimento del danno ed incameramento della cauzione sono quelle previste dall'art. 122 d.lgs. 36/2023 e in aggiunta le seguenti:

- a) clausola risolutiva espressa: qualora il ritardo nell'adempimento determini l'applicazione di penali per un importo superiore al 10% dell'ammontare netto contrattuale. È comunque fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento del maggior danno da essa subito in ragione del ritardo. In ogni caso l'Amministrazione, in caso di ritardo nell'ultimazione, anche parziale, si riserva la facoltà di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del c.c;
- b) le gravi violazioni degli obblighi assicurativi, previdenziali, e relativi al pagamento delle retribuzioni ai dipendenti impegnati nell'esecuzione dell'appalto;
- c) l'impiego di personale non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria, qualora l'impresa non provveda all'immediata regolarizzazione;
- d) la violazione dell'obbligo di informare immediatamente la stazione appaltante di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso del contratto con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione;
- e) in caso di mancato adeguamento del corrispettivo ove sia intervenuta una convenzione CONSIP che preveda condizioni di maggior favore, come meglio specificato all'art. 1, co. 3 del D.L. 95/2012 c.d "spending review 2" convertito in L. 135/2012.

Prima della determinazione di risoluzione, ove possibile in relazione alla causa giustificativa, l'Università instaurerà un contraddittorio con l'Aggiudicatario mediante trasmissione di comunicazione di Posta Elettronica Certificata, concedendo un breve termine per la presentazione di eventuali osservazioni/controdeduzioni e/o per consentire l'adempimento delle prestazioni non correttamente eseguite. Decorso il suddetto termine, l'Università, in ipotesi di inesatto adempimento o qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, potrà procedere con la risoluzione del contratto in danno dell'Aggiudicatario.

Ove si verificassero inadempimenti tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, l'Università potrà provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'Aggiudicatario, il regolare funzionamento del servizio mediante affidamento ad altro operatore economico.



Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, l'Aggiudicatario, oltre alla immediata perdita della cauzione a titolo di penale, sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti, ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'Università dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

ART. 12 - RECESSO DAL CONTRATTO

Ai sensi dell'art. 123 del D.Lgs. n. 36/2023, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di recedere in ogni momento dal contratto, con comunicazione notificata all'aggiudicatario tramite Posta Elettronica Certificata con preavviso di almeno 20 (venti) giorni solari, decorsi i quali la stazione appaltante prende in consegna le forniture e ne verifica la regolarità.

In caso di recesso l'aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte dell'amministrazione delle sole prestazioni relative alle forniture eseguite, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto, nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino, oltre al decimo dell'importo delle forniture non eseguite, calcolato secondo quanto previsto dell'allegato II.14.

ART. 13 - OBBLIGHI DI COMPORTAMENTO

L'Aggiudicatario si impegna a osservare e a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori a qualsiasi titolo, gli obblighi contenuti nel D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62, nel codice etico e nel codice di comportamento dei dipendenti dell'Università degli Studi di Firenze, reperibili sul sito <https://www.unifi.it/vp-9666-atti-general.html>

ART. 14 - CONTROVERSIE

Le controversie aventi ad oggetto la validità, l'efficacia, l'interpretazione e l'esecuzione del presente contratto sono attribuite alla competenza esclusiva del Foro di Firenze.

E' esclusa la devoluzione ad arbitri.

ART. 15 - STIPULA DEL CONTRATTO E RELATIVE SPESE

Il contratto, ai sensi dell'art. 18 del D.Lgs. 36/2023, sarà stipulato mediante scrittura privata in modalità elettronica, sottoscritto dalle parti con firma digitale.

Tutte le spese, imposte, oneri fiscali e tributari (es. imposta di bollo, imposta di registro,



spese copie, ecc.) da sostenersi per la redazione, la stipulazione e l'eventuale registrazione del contratto e relativi allegati sono a carico dell'Aggiudicatario.

ART. 16 - CAUZIONE DEFINITIVA

Ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs n. 36/2023, per la sottoscrizione del contratto, l'appaltatore costituisce una garanzia, denominata "garanzia definitiva", a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità previste dall'articolo 106, pari al 10 % dell'importo contrattuale.

Tale cauzione definitiva è fornita a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e per il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore. La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

Qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, la cauzione definitiva sia stata parzialmente o totalmente escussa dall'Università, la stessa dovrà essere reintegrata dall'Aggiudicatario entro il termine di quindici giorni dalla richiesta dell'Ateneo. La mancata reintegrazione entro detto termine determinerà la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

ART. 17 – PATTO DI INTEGRITÀ

L'Appaltatore si impegna a conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza e a segnalare all'ente appaltante qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento di gara e/o durante l'esecuzione dei contratti, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara in oggetto. Ciascun soggetto concorrente, con la sottoscrizione del suddetto Patto, dichiara di non trovarsi in situazioni di controllo o di collegamento (formale e/o sostanziale) con altri concorrenti e che non si è accordato e non si accorderà con altri partecipanti alla gara. Il soggetto concorrente si impegna inoltre a rendere noti, su richiesta dell'ente appaltante, tutti i pagamenti eseguiti e riguardanti il contratto eventualmente assegnato a seguito della gara in oggetto, inclusi quelli eseguiti a favore di intermediari e consulenti. Il soggetto concorrente accetta che nel caso di mancato rispetto degli impegni anticorruzione assunti potranno essere applicate le seguenti



sanzioni:

- risoluzione o perdita del contratto;
- escussione della cauzione di validità dell'offerta;
- mancato rilascio del certificato di regolare esecuzione;
- esclusione del concorrente dalle gare indette dall'Università degli Studi di Firenze per cinque anni;
- risarcimento del danno arrecato all'Università degli Studi di Firenze

ART. 18 - TRATTAMENTO 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. L'Università degli Studi di Firenze, ai sensi del Regolamento (UE) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 e del Codice in materia di dati personali D.L. n.196/2003, informa l'Impresa che tratterà i dati, contenuti negli atti inerenti la pratica oggetto della presente procedura, esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti aziendali in materia. Il titolare del trattamento dei Suoi dati personali è l'Università degli Studi di Firenze, con sede in Firenze, Piazza San Marco, 4 telefono 055 27571 e-mail: urp@unifi.it, pec: ateneo@pec.unifi.it .

Il Responsabile della protezione dei dati (RPD) è il Dott. Massimo Benedetti, Dirigente dell'Area Affari generali e legali, Firenze, via G. la Pira, 4 telefono. 055 2757667 e-mail: privacy@adm.unifi.it.

Il concorrente, essendo in possesso dei requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità atti a garantire il pieno rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza, è idoneo ad assumere il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati personali, ed è consapevole che, in caso di aggiudicazione della gara ed in corso di esecuzione contrattuale sarà nominato dall'Amministrazione "Responsabile del trattamento dei dati personali" per l'Amministrazione ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento



europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, contenente il Regolamento europeo sulla protezione dei dati (di seguito anche “Regolamento UE” o “GDPR”), nonché della normativa italiana di adeguamento al GDPR, previa verifica dei requisiti richiesti dalla disciplina vigente, nazionale e comunitaria da parte dell’Amministrazione. In tal caso, si impegna a presentare all’Amministrazione le garanzie e ad adottare tutte le misure tecniche e organizzative idonee ed adeguate ad adempiere alla normativa e regolamentazione in vigore sul trattamento dei dati personali e si impegna ad eseguire quanto necessario per ottemperare a qualsivoglia modifica delle Norme in materia di Trattamento dei Dati Personali applicabili al trattamento dei Dati Personali, che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali) per il Responsabile del trattamento dei dati personali collaborando, nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse, con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti e alle nuove misure durante l’esecuzione del Contratto, senza oneri aggiuntivi a carico dell’Amministrazione.

L’aggiudicatario qualora nel corso dell’esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto ricorra ad altra ditta per l’esecuzione di una o più delle attività oggetto del medesimo, dovrà nominare la ditta sub-responsabile del trattamento e darne comunicazione all’Università degli studi di Firenze per la necessaria approvazione.

Qualora nell’ambito delle attività di trattamento effettuate dalla ditta nome e per conto dell’Università degli studi di Firenze in qualità di Responsabile del trattamento si dovesse rendere necessario il trasferimento di dati personali verso Paesi Terzi (extra europei o fuori dal SEE) questo avverrà solo sulla base di uno degli strumenti di cui agli artt. 45 e 46 del GDPR e previa comunicazione al Titolare del trattamento.

Il dettaglio della disciplina dei rapporti per la protezione dei dati tra titolare e responsabile del trattamento sarà contenuta in atto ai sensi dell’art. 28 del GDPR che sarà allegato al contratto.