Disciplinare di gara

Procedura di gara per l'affidamento dell'«*Accordo quadro per la gestione del servizio di "Contact Center" per le attività di Inbound telefonico*».

Codice Identificativo Gara (CIG): B465B7471A.

Bando TENDER_3731. Codice RDO: rfq_5729

Sommario

Portale acquisti ---- 3

1. Stazione Appaltante ---- 4

2. Indicazioni di carattere generale ---- 4

2.1 Oggetto dell'appalto ---- 4

2.2 Importo a base d'asta ---- 4

2.3 Durata del contratto d'appalto e informazioni relative alle opzioni ---- 4

3. Requisiti di partecipazione ---- 5

3.1 Requisiti di ordine generale e cause di esclusione ---- 5

3.2 Requisiti di idoneità professionale ---- 5

3.3 Requisiti di capacità economico e finanziaria ---- 5

3.4 Requisiti di capacità professionale e tecnica ---- 6

4. Modalità di presentazione e criteri di ammissibilità delle offerte ---- 6

4.1 Accesso alla RDO *on line* ---- 6

4.2 Avvio del processo di risposta alla RDO *on line* ---- 7

4.3 Accesso all'area "Risposta di Qualifica" della RDO *on line* ---- 7

4.4 Accesso all'area "Risposta Tecnica" della RDO *on line* ---- 7

4.5 Accesso all'area "Risposta Economica" della RDO *on line* ---- 7

4.6 Risposta di qualifica – Documentazione amministrativa ---- 8

4.7 Risposta Tecnica ---- 9

4.8 Risposta economica ---- 9

5. Procedura di aggiudicazione ---- 10

5.1 Criterio di aggiudicazione ---- 11

5.2 Attribuzione punteggio elementi di natura qualitativa - Offerta tecnica ---- 11

5.3 Attribuzione punteggio elementi di natura quantitativa – Offerta economica ---- 15

5.4 Aggiudicazione ---- 15

6. Documenti di gara ---- 16

7. Chiarimenti ed informazioni ---- 16

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti

www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

8. Richiesta di supporto ---------- 16
9. Ulteriori Informazioni ---------- 16

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti

www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001 - ISO 14001
ISO 45001 - ISO 37001
UNI/PdR 125

Premesse

Il presente disciplinare, allegato al bando di gara di cui costituisce parte integrante e sostanziale, contiene le norme integrative al bando relative alle modalità di partecipazione alla procedura di gara indetta da GORI S.p.A. (di seguito anche “GORI” o “Stazione Appaltante” o “Committente”), alle modalità di compilazione e presentazione dell'offerta, ai documenti da presentare a corredo della stessa e alla procedura di aggiudicazione, nonché alle ulteriori informazioni relative all'appalto.

Per la lettura della documentazione firmata digitalmente è necessario dotarsi dell'apposito software per la verifica della firma digitale, rilasciato da certificatori iscritti all'Elenco di cui all’art. 29 del d. lgs. 82/2005, disponibile sul sito http://www.agid.gov.it.

Portale acquisti

La presente procedura, interamente gestita in via telematica attraverso il Portale Acquisti del Gruppo Acea (di seguito anche: “Portale” o “Sistema” o “Piattaforma”), è raggiungibile al seguente link https://procurement-gruppoacea.app.jaggaer.com/web/login.shtml.

Tutta la documentazione di gara è resa disponibile, ad accesso gratuito, illimitato e diretto, accedendo al Portale Acquisti, nell'area "Bandi e Avvisi in corso". Per poter concorrere è necessario procedere, laddove non già effettuato, alla registrazione al Portale e successiva abilitazione.

Si fa presente che:

- in caso di partecipazione alla gara nelle forme di cui all’art. 65, comma 2, lettere e), f), g) e h) del d. lgs. 36/2023, l’impresa indicata come mandataria/capogruppo sarà l’unico soggetto abilitato a operare nel Sistema, fermo restando che la documentazione dovrà essere sottoscritta digitalmente, laddove previsto, da tutti i soggetti che compongono il raggruppamento, consorzio o G.E.I.E.;
- in caso di partecipazione alla gara di soggetti di cui all’art. 65, comma 2, lettere e), f), g) e h) del d. lgs. 36/2023, il consorzio sarà l’unico soggetto abilitato a operare nel Sistema, fermo restando che la documentazione dovrà essere sottoscritta digitalmente, laddove previsto, anche da ciascuno dei consorziati per conto dei quali il consorzio partecipa alla gara.

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

L’utilizzo del Portale 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 dell’offerta, 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 al Portale;
- utilizzo del Portale da parte dell’operatore economico in maniera non conforme.

In caso di mancato funzionamento del Portale o di malfunzionamento dello stesso, 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

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti
www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

funzionamento del Portale e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso.

Per la lettura della documentazione firmata digitalmente è necessario dotarsi dell'apposito software per la verifica della firma digitale, rilasciato da certificatori iscritti all'Elenco di cui all'art. 29 del d. lgs. 82/2005, disponibile sul sito http://www.agid.gov.it.

1. Stazione Appaltante

GORI S.p.A. – Via Trentola, 211 – 80056 Ercolano (NA)
PEC: procurement@cert.goriacqua.com
Indirizzo Internet: www.goriacqua.com
Codice NUTS: ITF33
Principale settore di attività: Acqua.

2. Indicazioni di carattere generale

2.1 Oggetto dell'appalto

3.1. L'appalto ha per oggetto l'affidamento della gestione del servizio di "Contact Center" per le attività di Inbound telefonico, la Stazione Appaltante si riserva di integrare la gestione delle chiamate inbound da parte del personale di Gori S.p.A. tramite affidamento a un fornitore esterno in regime di outsourcing di tutto il traffico ordinario ed in overflow rispetto alla capacità di evasione delle postazioni operatore di Gori. Inoltre, l'appalto ha come ulteriore oggetto l'affidamento di servizi in outbound, data entry e gestione del Document Management System (DMS), riservandosi l'attivazione di alcuni processi di Back Office.

Non essendo possibile stabilire a priori l'esatta natura e quantità dei servizi da svolgere, il Contratto con l'Appaltatore sarà stipulato mediante la forma dell'Accordo Quadro.

2.2 Importo a base d'asta

L'importo complessivo a base di gara ammonta ad € 10.082.752,00, di cui € 1.008.275,20 per oneri di sicurezza non soggetti a ribasso e € 9.074.476,80 per costi della manodopera.

Al personale impiegato nelle prestazioni oggetto dell'appalto è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale per le "**Aziende di Call Center**" in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni, stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori delle prestazioni comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quello il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto svolta dall'Appaltatore anche in maniera prevalente.

2.3 Durata del contratto d'appalto e informazioni relative alle opzioni

L'Accordo quadro in esame avrà durata di 48 (*quarantotto*) mesi naturali e consecutivi a decorrere dalla data del verbale di consegna di cui all'articolo 29 del Capitolato.

La Stazione Appaltante si riserva di prorogare il Contratto con l'Appaltatore, agli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto originario, fino ad un periodo ulteriore pari a 24 (*ventiquattro*) mesi, ai sensi di quanto prescritto all'art. 120, comma 1, lettera a) del d. lgs. 36/2023 e per un importo pari alla metà dell'importo contrattuale.

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti
www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001 - ISO 14001
ISO 45001 - ISO 37001
UNI/PdR 125

3. Requisiti di partecipazione

Sono ammessi a partecipare alla gara gli operatori economici di cui all'art. 65 del d. lgs. 36/2023, nonché gli operatori economici stabiliti in altri Stati membri, costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi Paesi.

3.1 Requisiti di ordine generale e cause di esclusione

Sono ammessi a partecipare gli operatori economici che non si trovano nelle cause di esclusione automatica e non automatica ai sensi degli articoli 94 e 95 del d. lgs. 36/2023.

La Stazione Appaltante esclude un operatore economico in qualunque momento della procedura, qualora risulti che lo stesso si trova, a causa di atti compiuti o omessi, prima o nel corso, della procedura, in una delle situazioni di cui agli articoli 94 e 95 del d. lgs. 36/2023.

L'operatore economico con la partecipazione alla procedura di gara si impegna a:

a) garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato;

b) garantire l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore, tenendo conto, in relazione all'oggetto dell'appalto e alle prestazioni da eseguire, anche in maniera prevalente, di quelli stipulati dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e di quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente, nonché garantire le stesse tutele economiche e normative per i lavoratori in subappalto rispetto ai dipendenti dell'appaltatore e contro il lavoro irregolare;

c) garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate.

3.2 Requisiti di idoneità professionale

a) I concorrenti devono essere iscritti nel registro della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato o presso i competenti ordini professionali per un'attività pertinente anche se non coincidente con l'oggetto dell'appalto. All'operatore economico di altro Stato membro non residente in Italia è richiesto di dichiarare ai sensi del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445, di essere iscritto in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'allegato II.11 al d. lgs. 36/2023.

   Nel caso in cui il concorrente sia rappresentato da un raggruppamento di imprese diverso dai consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lettere b), c) e d), del d. lgs. 36/2023, la suddetta iscrizione dovrà essere posseduta da tutti i soggetti costituenti il raggruppamento.

La verifica dell'effettivo possesso dei suindicati requisiti viene effettuata mediante il fascicolo virtuale dell'operatore economico istituito presso la Banca dati nazionale dei contratti pubblici.

3.3 Requisiti di capacità economico e finanziaria

In relazione alla natura ed alla specificità della prestazione oggetto dell'appalto i concorrenti devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

a) fatturato globale di impresa realizzato nei migliori tre degli ultimi cinque esercizi antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara, almeno pari a 2 (*due*) volte l'importo posto a base di gara;

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti
www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 - ISO 14001 ISO 45001 - ISO 37001 UNI/PdR 125

La verifica dell'effettivo possesso dei suindicati requisiti viene effettuata mediante il fascicolo virtuale dell'operatore economico istituito presso la Banca dati nazionale dei contratti pubblici.

E' ammessa la facoltà di cui all'art. 104, del d. lgs. 36/2023

3.4 Requisiti di capacità professionale e tecnica

In relazione alla natura ed alla specificità della prestazione oggetto dell'appalto i concorrenti devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

a) realizzazione, con esito positivo, negli ultimi tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara, di attività nel settore oggetto dell'appalto, per un importo almeno pari a quello posto a base d'asta.

La verifica dell'effettivo possesso dei suindicati requisiti viene effettuata mediante il fascicolo virtuale dell'operatore economico istituito presso la Banca dati nazionale dei contratti pubblici.

È ammessa la facoltà di cui all'art. 104, del d. lgs. 36/2023.

4. Modalità di presentazione e criteri di ammissibilità delle offerte

Per partecipare alla procedura di gara è necessario:

a) accedere al Portale Acquisti del Gruppo Acea, al seguente indirizzo Internet: https://procurement-gruppoacea.app.jaggaer.com;

b) prendere visione della documentazione di gara seguendo le indicazioni riportate al successivo paragrafo 4.1;

c) avviare il processo di risposta alla RDO *on line* seguendo le indicazioni riportate al successivo paragrafo 4.2;

d) accedere all'area "*DGUE*" della RDO *on line*, seguendo le indicazioni riportate ai successivi paragrafi 4.3 e 4.7.

e) accedere all'area "*Risposta di Qualifica*" della RDO *on line*, seguendo le indicazioni riportate al successivo paragrafo 4.4 e inserire la documentazione amministrativa richiesta ai fini della partecipazione seguendo le indicazioni riportate al successivo paragrafo 4.8;

f) accedere all'area "*Risposta Tecnica*" della RDO *on line*, seguendo le indicazioni riportate al successivo paragrafo 4.5, e inserire la documentazione relativa all'offerta tecnica seguendo le indicazioni del paragrafo 4.9;

g) accedere all'area "*Risposta Economica*" della RDO *on line*, seguendo le indicazioni riportate al paragrafo 4.6, e inserire la documentazione relativa all'offerta economica seguendo le indicazioni al paragrafo 4.10;

h) inviare la risposta alla RDO *on line* seguendo le indicazioni riportate nelle "*Istruzioni Operative*", disponibili nella sezione "*Link Personalizzati*" del medesimo Portale.

L'offerta e i documenti a corredo della stessa devono, a pena di esclusione dalla procedura, essere inseriti a sistema nel Portale Acquisti con le modalità riportate nelle "*Istruzioni Operative*".

4.1 Accesso alla RDO *on line*

Per effettuare il primo accesso alla RDO *on line* è necessario:

(i) accedere al Portale Acquisti del Gruppo Acea;

(ii) inserire Username e Password nel box "Login" e cliccare su "Entra" per accedere all'area riservata del Portale;

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti
www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001 - ISO 14001
ISO 45001 - ISO 37001
UNI/PdR 125

(iii) cliccare sul link “RDO” nel menù “Sourcing”;

(iv) cliccare sul link “Mie RDO”;

(v) cliccare sulla riga corrispondente alla RDO *on line* di interesse.

4.2 Avvio del processo di risposta alla RDO *on line*

Per avviare il processo di risposta alla RDO *on line* è necessario accedere alla RDO *on line* e cliccare sul *link* “Rispondi”.

4.3 Accesso all’area “DGUE” della RDO *on line*

Il modello “*DGUE*” deve essere reperito, compilato e sottoscritto secondo le istruzioni contenute nel manuale “*DGUE Operatore economico*” disponibile all’interno del cruscotto principale nella sezione “*Link Personalizzati*”.

4.4 Accesso all’area “Risposta di Qualifica” della RDO *on line*

Per accedere all’area “Risposta di Qualifica” della RDO *on line* è necessario effettuare l’accesso alla RDO *on line* e cliccare sul *link* “Risposta di Qualifica”. In alternativa è possibile cliccare sul *link* “Modifica Risposta”.

Completate le attività richieste è necessario cliccare su “Salva e esci”.

4.5 Accesso all’area “Risposta Tecnica” della RDO *on line*

Per accedere all’area “Risposta Tecnica” della RDO *on line* è necessario effettuare l’accesso alla RDO *on line* e cliccare sul *link* “Risposta Tecnica”. In alternativa è possibile cliccare sul *link* “Modifica Risposta”.

Completate le attività richieste è necessario cliccare su “Salva e esci”.

4.6 Accesso all’area “Risposta Economica” della RDO *on line*

Per accedere all’area “Risposta economica” della RDO *on line* è necessario effettuare l’accesso alla RDO *on line* e cliccare sul link “Risposta Economica”. In alternativa è possibile cliccare sul link “Modifica Risposta”.

Completate le attività richieste è necessario cliccare su “Salva e esci”.

4.7 “DGUE”

Dopo aver cliccato su «*Crea una nuova risposta DGUE*» l’Operatore Economico accede al documento e compila i campi delle sezioni «*Procedura*», «*Esclusione*», «*Selezione*» e «*Fine*».

Nel DGUE l’Operatore Economico deve indicare la forma di partecipazione alla procedura selezionando il proprio ruolo dall’apposita tendina.

Dopo aver cliccato su «*Conferma*» il DGUE risulta completo, il Portale verifica e segnala se il documento allegato ha la firma digitale e se il DGUE caricato corrisponde al documento scaricato.

IL DGUE potrà essere sottoscritto anche da un procuratore speciale del legale rappresentante dell’Operatore Economico e, in tal caso, va trasmessa, allegata alla “Risposta di Qualifica” anche la relativa copia della procura attestante i poteri necessari allo scopo. Il DGUE dovrà essere sottoscritto utilizzando 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 - ex DigitPA (previsto dall’art. 29, comma 1, del d.lgs. 82/2005), generato mediante un dispositivo per la creazione di una firma sicura, ai sensi di quanto previsto dall’art 38, comma 2, del D.P.R. n. 445/2000 e dall'art. 65 del d.lgs. 82/2005.

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti
www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 - ISO 14001 ISO 45001 - ISO 37001 UNI/PdR 125

Una volta caricato il DGUE verrà trasmesso insieme all'offerta tramite il Portale.

4.8 Risposta di qualifica – Documentazione amministrativa

La **"*Risposta di qualifica*"** deve contenere, **a pena di esclusione dalla procedura di gara,** la seguente documentazione:

a) Domanda di partecipazione di cui all'articolo 91, comma 1, lettera a) del d. lgs. 36/2023 allegata al presente disciplinare di gara, predisposta da GORI s.p.a., adeguatamente compilata e sottoscritta dal legale rappresentante del Concorrente.

La domanda di partecipazione può essere sottoscritta anche da un procuratore speciale del legale rappresentante dell'Operatore Economico e, in tal caso, va trasmessa anche la relativa copia della procura attestante i poteri necessari allo scopo.

La domanda di partecipazione deve essere sottoscritta utilizzando 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 - ex DigitPA (previsto dall'art. 29, comma 1, del d.lgs. 82/2005), generato mediante un dispositivo per la creazione di una firma sicura, ai sensi di quanto previsto dall'art 38, comma 2, del D.P.R. n. 445/2000 e dall'art. 65 del d.lgs. 82/2005.

b) *(solo nel caso di avvalimento ai sensi dell'art. 104, del d. lgs. 36/2023)* Oltre al DGUE di cui alla precedente lettera b), documentazione, prodotta dal soggetto ausiliario e dal soggetto ausiliato, richiesta dall'art. *104, del d. lgs. 36/2023*.

c) Garanzia provvisoria, pari al 2% (due per cento) del valore complessivo della procedura, indicato al precedente paragrafo 2.2, con validità per almeno 180 (centottanta) giorni successivi al termine previsto per la scadenza della presentazione delle offerte. In relazione alla garanzia provvisoria, si applicano le ulteriori vigenti disposizioni di cui all'articolo 106 del d. lgs. 36/2023.

d) A pena di esclusione dalla gara, documentazione attestante il versamento di **€ 220,00** (*euro duecentoventi*/00) effettuato secondo le modalità previste dalla vigente deliberazione del Consiglio dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), ed in conformità alle istruzioni riportate sul sito web della stessa Autorità.

e) (*se del caso*) Copia dell'ultimo rapporto sulla situazione del personale, redatto dagli operatori economici che occupano oltre cinquanta dipendenti, ai sensi dell'articolo 46, comma 2, decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, con attestazione della sua conformità a quello eventualmente già trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali e ai consiglieri regionali di parità, ovvero, in caso d'inosservanza dei termini previsti dall'articolo 46, comma 1, decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, con attestazione della sua contestuale trasmissione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

Si precisa che, qualora l'operatore necessiti di allegare più di un documento per campo, essi dovranno essere aggregati in un unico file compresso in formato elettronico .zip ovvero .rar ovvero equivalenti software di compressione dati. In quest'ultimo caso, andranno firmati i singoli file contenuti all'interno della cartella compressa, e, altresì, il file compresso.

4.7.1 Ulteriori disposizioni in merito alla documentazione amministrativa

La Stazione Appaltante può verificare in ogni momento e con qualsiasi mezzo di prova le dichiarazioni e i documenti prodotti dai concorrenti.

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti
www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

4.9 Risposta Tecnica

La **"*Risposta Tecnica*"** deve contenere, **a pena di esclusione dalla procedura di gara**, la seguente documentazione:

1. **"Relazione tecnica contenente le informazioni necessarie per la determinazione del punteggio relativo a tutti i Criteri della tabella riportata al successivo paragrafo 5.2"**.

Ai fini della valutazione del punteggio da attribuire all'Offerta Tecnica, il concorrente dovrà presentare una Relazione contenente le informazioni necessarie per la determinazione del punteggio. La relazione dovrà essere complessivamente costituita da un massimo di **15 (quindici) facciate** in formato A4, fascicolata e con pagine numerate progressivamente, con carattere Arial minimo 10 e massimo 40 righe per facciata. Eventuali facciate superiori al predetto limite non saranno considerate ai fini dell'attribuzione del punteggio. Tale Relazione dovrà essere suddivisa in capitoli e paragrafi corrispondenti ai criteri di valutazione descritti sopra.

Si precisa che, qualora l'operatore necessiti di allegare più di un documento, essi dovranno essere aggregati in un unico file compresso in formato elettronico .zip ovvero .rar ovvero equivalenti software di compressione dati. In quest'ultimo caso, andranno firmati i singoli file contenuti all'interno della cartella compressa, e, altresì, il file compresso.

Si precisa, inoltre, che né la documentazione di cui sopra, né gli eventuali allegati possono riportare, a pena di esclusione dalla procedura di gara, elementi che rendano evidente l'offerta economica del concorrente.

La suddetta documentazione va sottoscritta:

- per l'impresa singola o i consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lettere b) e c), del d. lgs. 36/2023 o i consorzi stabili di cui alla lettera d) dello stesso articolo 65, dal legale rappresentante o suo procuratore speciale (ed in tal caso va trasmessa anche la relativa copia della procura attestante i poteri necessari allo scopo);
- per i raggruppamenti temporanei o i consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lettera f), del d. lgs. 36/2023, o i G.E.I.E. o i soggetti di cui alla lettera g) dello stesso articolo 65, non ancora costituiti, dai legali rappresentanti di tutti i soggetti che intendono consorziarsi o raggrupparsi o dai loro rispettivi procuratori speciali (ed in tal caso vanno trasmesse anche le relative copie delle procure attestanti i poteri necessari allo scopo);
- per i raggruppamenti temporanei o i consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lettera f), del d. lgs. 36/2023, o i G.E.I.E. o i soggetti di cui alla lettera g) dello stesso articolo, già costituiti, dai legali rappresentanti di tutti i soggetti che intendono consorziarsi o raggrupparsi o da loro rispettivi procuratori speciali (ed in tal caso vanno trasmesse anche le relative copie delle procure attestanti i poteri necessari allo scopo).

4.10 Risposta economica

L'offerta economica deve essere formulata ed inserita nella sezione "Risposta Economica" del Portale, dove il concorrente deve:

- Esprimere per il parametro "**3.1.1 Ribasso offerto**", un **unico ribasso percentuale** offerto sull'Elenco Prezzi posto a base di gara (espresso non oltre la seconda cifra decimale);
- Indicare a Sistema, nell'apposito campo "**3.2.1 Costi della sicurezza**" **afferenti all'attività svolta dall'operatore economico**, i costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi dell'art. 108, comma 9, del d. lgs. 36/2023;
- Indicare a Sistema, nell'apposito campo "**3.2.2 Costi della manodopera**", i propri costi della

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti
www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

manodopera ai sensi dell'art. 108, comma 9, del d. lgs. 36/2023.

L'offerta economica, così determinata, è parte essenziale del sinallagma contrattuale, in quanto elaborata a seguito di una consapevole e meditata valutazione dell'offerente in ordine alla corretta esecuzione delle prestazioni, affinché le stesse proseguano sempre, atteso il fine di garantire la continuità del servizio pubblico espletato dalla Stazione Appaltante.

Si precisa che l'eventuale inserimento di un'offerta economica o di un valore di prezzo, comunque formulato, nell'ambito della sezione dedicata alla documentazione amministrativa o alla documentazione tecnica comporterà l'esclusione dalla gara.

5. Procedura di aggiudicazione

Allo scadere del termine fissato per la presentazione delle offerte, le stesse sono acquisite definitivamente dal Sistema e, oltre a essere non più modificabili o sostituibili, sono conservate dal Sistema medesimo in modo segreto, riservato e sicuro.

L'offerta economicamente più vantaggiosa è determinata da una Commissione di gara, nominata dalla Stazione Appaltante.

Nel rispetto delle politiche aziendali e al fine di favorire la massima partecipazione degli operatori economici, limitandone i disagi dovuti agli spostamenti, lo svolgimento di tutte le sedute pubbliche riferite alla procedura di gara avverrà in forma telematica, mediante l'impiego dell'applicativo "Microsoft Teams".

Pertanto, ai concorrenti è consentita la partecipazione "da remoto" collegandosi tramite il suddetto applicativo.

Per consentire alla Stazione Appaltante di invitare i concorrenti alla seduta telematica, è richiesto a ciascun operatore interessato a partecipare "da remoto" di inviare, entro il termine di 3 (tre) giorni dalla data della relativa seduta, tramite la funzionalità "Messaggi" del Portale Acquisti:

- il nominativo del soggetto che partecipa alla seduta telematica;
- la delega (o l'eventuale procura) qualora il soggetto partecipante non sia il legale rappresentante o il direttore tecnico del concorrente;
- l'indirizzo e-mail con cui si intende partecipare alla seduta telematica.

All'indirizzo e-mail indicato dal concorrente, sarà quindi trasmesso l'invito alla seduta telematica contenente il link per aderirvi.

Si invitano i concorrenti a collegarsi con almeno 10 minuti di anticipo e a scaricare nei congrui termini l'applicativo "Microsoft Teams" per effettuare la connessione.

La Commissione di gara, il giorno fissato per l'avvio delle operazioni in seduta pubblica, è tenuta preliminarmente a verificare e dare atto della tempestiva ricezione delle offerte dei concorrenti.

In seguito, provvede all'apertura della documentazione contenuta nella "Risposta di qualifica" e, sulla base della stessa, procede a verificare la correttezza formale della documentazione applicando, se del caso, il soccorso istruttorio ed in caso negativo ad escludere dalla gara i concorrenti che hanno presentato documentazione non corretta.

La Commissione di gara si riserva la facoltà di procedere alla verifica del possesso dei requisiti di partecipazione dei concorrenti al fine della loro ammissione alla gara, sulla base delle dichiarazioni da essi presentate e dai riscontri eventualmente rilevabili dai dati risultanti dal casellario informatico dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture istituito presso l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC). In conseguenza di tale verifica, si procede all'eventuale esclusione dalla gara dei concorrenti per i quali

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti
www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

non risulti confermato il possesso dei requisiti di partecipazione ed alla comunicazione di quanto avvenuto agli uffici della Stazione Appaltante per gli adempimenti del caso.

Dopo aver effettuato l'esame della documentazione amministrativa, la Commissione di gara, in una o più sedute riservate, sulla base della documentazione contenuta nella "Risposta Tecnica" presentata dai concorrenti e sulla base del criterio "dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo", prendendo in considerazione i criteri qualitativi di cui al successivo paragrafo 5.2, valuta le soluzioni tecniche proposte dai concorrenti non esclusi dalla gara, secondo quanto richiesto negli atti di gara e nei documenti di progetto e procede alla conseguente assegnazione dei relativi punteggi.

A seguito dell'ultimazione delle sedute riservate, la Commissione di gara procede, in seduta pubblica:

- alla lettura dei punteggi attribuiti alle singole offerte tecniche;
- all'apertura, per i concorrenti non esclusi, della documentazione contenuta nella "Risposta Economica" ed alla conseguente attribuzione del punteggio al criterio "K8" di cui al successivo paragrafo 5.3, sulla base di quanto successivamente dettagliato;
- alla definizione della graduatoria provvisoria, sommando i punteggi relativi agli "elementi di natura qualitativa" ed agli "elementi di natura quantitativa" ed alla conseguente proposta di aggiudicazione della gara all'offerta che presenta il punteggio complessivo più alto.

La Stazione Appaltante procede all'eventuale verifica della congruità di ogni offerta che, in base ai seguenti ai seguenti elementi specifici, appaia anormalmente bassa:

- i costi dichiarati ai sensi dell'articolo 108, comma 9, del d. lgs. 36/2023;
- l'applicazione di un contratto collettivo nazionale e territoriale diverso da quello indicato al precedente paragrafo 4;
- costi di materiali e forniture;
- costi dei mezzi;
- analisi prezzi dei prezzi principali dell'appalto;
- spese generali;
- utile di impresa;
- modalità con le quali l'operatore economico intende adempiere agli impegni di cui all'articolo 102, comma 1, del d. lgs. 36/2023.

In caso di offerte aggiudicatarie uguali si procede alla proposta di aggiudicazione mediante sorteggio.

5.1 Criterio di aggiudicazione

L'aggiudicazione è effettuata dalla Committente con il criterio dell' "*offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo*", ai sensi dell'art. 108 del d. lgs. 36/2023, sulla base dei criteri e dei punteggi massimi assegnabili di seguito riportati:

- Offerta Tecnica: 80 punti;
- Offerta Economica: 20 punti.

5.2 Attribuzione punteggio elementi di natura qualitativa - Offerta tecnica

Ai fini dell'attribuzione dei punteggi relativi all'Offerta Tecnica si tiene conto dei criteri indicati e dei punteggi massimi assegnabili di seguito riportati.

- Precisazioni di carattere generale:

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti
www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 - ISO 14001 ISO 45001 - ISO 37001 UNI/PdR 125

- le offerte dei concorrenti aggiudicatari sono vincolanti, ad ogni effetto di legge, ai fini e nell'ambito della esecuzione dei contratti di appalto, costituendone parte integrante e sostanziale;
- l'organizzazione, le sedi, il personale e i mezzi offerti dai concorrenti aggiudicatari dovranno essere resi immediatamente disponibili alla consegna delle prestazioni da parte della Stazione Appaltante.

Criteri di Valutazione		Punteggio Massimo
K1	Organizzazione del concorrente	**10 punti**
K2	Eccedenza chiamate	**5 punti**
K3	Incremento rapporto Team Leader/operatori	**10 punti**
K4	Incremento dei livelli di servizio	**20 punti**
K5	Proposte migliorative per l'espletamento delle attività previste nel Capitolato	**10 punti**
K6	Riduzione del tempo medio di attesa	**20 punti**
K7	Modalità di gestione della formazione e dell'aggiornamento professionale degli operatori	**5 Punti**
K8	Ribasso sull'Elenco Prezzi posto a base di gara	**20 Punti**

I criteri motivazionali, ai fini dell'attribuzione dei punteggi dell'Offerta Tecnica, sono dettagliati di seguito:

I. <u>K1 Organizzazione del concorrente:</u>

Sono valutate le procedure operative che l'offerente intende adottare per l'esecuzione dei servizi e la struttura tecnica operativa, con la relativa organizzazione, che l'offerente intende utilizzare per lo svolgimento della commessa.

La Commissione di gara utilizza il metodo della media dei coefficienti, variabili tra zero ed uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari.

Ciascun commissario esprime la propria valutazione secondo una scala di valori discreti. Una volta che ciascun commissario ha attribuito il coefficiente a ciascun elemento qualitativo, viene calcolata la media dei coefficienti attribuiti; viene quindi attribuito il valore 1 al coefficiente più elevato e di conseguenza sono riparametrati tutti gli altri coefficienti. I coefficienti così assegnati sono moltiplicati per il punteggio massimo attribuibile al criterio in esame al fine di calcolare il punteggio da attribuire a ciascun elemento qualitativo, secondo la formula di seguito riportata:

Pi = (Ci/ Cm) x Pmax

dove

- **Pi** = punteggio del singolo concorrente;
- **Ci** = media dei coefficienti determinati discrezionalmente dai singoli commissari;
- **Cm** = valore massimo dei coefficienti **Ci**;
- **Pmax** = punteggio massimo.

In particolare, in assenza del dettaglio oppure nel caso di mancato rispetto dei requisiti motivazionali riportati in tabella, relativamente al singolo aspetto tecnico, nella documentazione contenuta nella busta "*B – Offerta Tecnica*", viene attribuito valore nullo al relativo coefficiente "**Ci**".

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti
www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

II. **K2 Eccedenza chiamate**

Con riferimento al Capitolato Speciale d'Appalto, sarà valutato l'impegno degli operatori economici ad offrire una quota aggiuntiva di chiamate in ogni singola giornata, rispetto a quella minima fissata.

Il punteggio verrà attribuito proporzionalmente in base alla percentuale aggiuntiva offerta, secondo il seguente schema:

- **1 punto** per incremento del target dal valore 20% al valore 23%;
- **2 punti** per incremento del target dal valore 20% al valore 26%;
- **3 punti** per incremento del target dal valore 20% al valore 29%;
- **4 punti** per incremento del target dal valore 20% al valore 32%;
- **5 punti** per incremento del target dal valore 20% al valore 35%.

III. **K3 Incremento rapporto Team Leader/operatori**

Sarà valutato l'impegno dell'operatore economico ad incrementare il rapporto Team Leader/operatore rispetto al rapporto minimo previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto.

Il punteggio sarà attribuito proporzionalmente al variare del rapporto Team Leader/operatore, secondo il seguente schema:

- **1 punto** per rapporto Team Leader/operatore pari a 1/11;
- **4 punti** per rapporto Team Leader/operatore pari a 1/10;
- **7 punti** per rapporto Team Leader/operatore pari a 1/9;
- **10 punti** per rapporto Team Leader/operatore pari a 1/8.

IV. **K4 Incremento dei livelli di servizio**

Sarà valutato l'impegno del concorrente a garantire il criterio quantitativo di livello del servizio con una percentuale di chiamate risposte maggiore di quella del 90% minima prevista dall'Allegato 1 al Capitolato.

Il punteggio sarà attribuito proporzionalmente all'aumento del target secondo il seguente schema:

- **2 punti** per incremento del target dal valore target al valore target +1%;
- **4 punti** per incremento del target dal valore target al valore target +2%;
- **6 punti** per incremento del target dal valore target al valore target +3%;
- **8 punti** per incremento del target dal valore target al valore target +4%;
- **10 punti** per incremento del target dal valore target al valore target +5%;
- **12 punti** per incremento del target dal valore target al valore target +6%;
- **14 punti** per incremento del target dal valore target al valore target +7%;
- **16 punti** per incremento del target dal valore target al valore target +8%;
- **18 punti** per incremento del target dal valore target al valore target +9%;
- **20 punti** per incremento del target dal valore target al valore target +10%.

V. **K5 Proposte migliorative per l'espletamento delle attività previste nel Capitolato**

Saranno valutate le proposte migliorative, nell'espletamento delle attività in appalto, che l'operatore economico intende offrire senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante.

La Commissione di gara utilizza il metodo della media dei coefficienti, variabili tra zero ed uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari.

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti
www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

Ciascun commissario esprime la propria valutazione secondo una scala di valori discreti. Una volta che ciascun commissario ha attribuito il coefficiente a ciascun elemento qualitativo, viene calcolata la media dei coefficienti attribuiti; viene quindi attribuito il valore 1 al coefficiente più elevato e di conseguenza sono riparametrati tutti gli altri coefficienti. I coefficienti così assegnati sono moltiplicati per il punteggio massimo attribuibile al criterio in esame al fine di calcolare il punteggio da attribuire a ciascun elemento qualitativo, secondo la formula di seguito riportata:

Pi = (Ci/ Cm) x Pmax

dove

- **Pi =** punteggio del singolo concorrente**;**
- **Ci =** media dei coefficienti determinati discrezionalmente dai singoli commissari;
- **Cm =** valore massimo dei coefficienti Ci;
- **Pmax =** punteggio massimo.

In particolare, in assenza del dettaglio oppure nel caso di mancato rispetto dei requisiti motivazionali riportati in tabella, relativamente al singolo aspetto tecnico, nella documentazione contenuta nella busta "*B – Offerta Tecnica*", viene attribuito valore nullo al relativo coefficiente "**Ci**".

VI. K6 Riduzione del tempo medio di attesa

Sarà valutato l'impegno del concorrente a ridurre il tempo medio di attesa (TMA) di ogni singola chiamata.

Il punteggio sarà attribuito proporzionalmente al variare della riduzione del target del valore soglia minimo previsto dall'Allegato 1 al Capitolato (200 secondi) secondo il seguente schema:

- **2 punti** per tempi di attesa compresi tra 200 e 195 secondi;
- **4 punti** per tempi di attesa compresi tra 195 e 190 secondi;
- **6 punti** per tempi di attesa compresi tra 190 e 185 secondi;
- **8 punti** per tempi di attesa compresi tra 185 e 180 secondi;
- **10 punti** per tempi di attesa compresi tra 180 e 175 secondi;
- **12 punti** per tempi di attesa compresi tra 175 e 170 secondi;
- **14 punti** per tempi di attesa compresi tra 170 e 165 secondi;
- **16 punti** per tempi di attesa compresi tra 165 e 160 secondi;
- **18 punti** per tempi di attesa compresi tra 160 e 155 secondi;
- **20 punti** per tempi di attesa compresi tra 155 e 150 secondi.

VII. K7 Modalità di gestione della formazione e dell'aggiornamento professionale degli operatori

Saranno valutale le modalità di gestione della formazione e dell'aggiornamento professionale degli operatori nel corso dell'intera durata contrattuale.

La Commissione di gara utilizza il metodo della media dei coefficienti, variabili tra zero ed uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari.

Ciascun commissario esprime la propria valutazione secondo una scala di valori discreti. Una volta che ciascun commissario ha attribuito il coefficiente a ciascun elemento qualitativo, viene calcolata la media dei coefficienti attribuiti; viene quindi attribuito il valore 1 al coefficiente più elevato e di conseguenza sono riparametrati tutti gli altri coefficienti. I coefficienti così assegnati sono moltiplicati

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti
www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

per il punteggio massimo attribuibile al criterio in esame al fine di calcolare il punteggio da attribuire a ciascun elemento qualitativo, secondo la formula di seguito riportata:

Pi = (Ci/ Cm) x Pmax

dove

- **Pi =** punteggio del singolo concorrente;
- **Ci =** media dei coefficienti determinati discrezionalmente dai singoli commissari;
- **Cm =** valore massimo dei coefficienti Ci;
- **Pmax =** punteggio massimo.

In particolare, in assenza del dettaglio oppure nel caso di mancato rispetto dei requisiti motivazionali riportati in tabella, relativamente al singolo aspetto tecnico, nella documentazione contenuta nella busta "*B – Offerta Tecnica*", viene attribuito valore nullo al relativo coefficiente "**Ci**".

5.3 Attribuzione punteggio elementi di natura quantitativa – Offerta economica

Elementi quantitativi - Criteri di valutazione			**Punteggio Massimo**
K8	**Ribasso offerto**	Ribasso percentuale unico, espresso in cifre ed in lettere, sull'elenco prezzi posto a base di gara	**20 punti**

5.3.1 Offerta Economica

L'Appaltatore dovrà offrire un ribasso percentuale unico sui prezzi dell'Elenco Prezzi posto a base di gara. Non saranno ritenute ammissibili offerte in aumento di tali prezzi.

Al fine di disincentivare il ricorso ad offerte aggressive da parte dei concorrenti, si propone di attribuire il punteggio relativo al criterio di valutazione dell'offerta economica mediante la seguente formula non lineare:

$$B1_i = (RB1_i / RB1_{max})^{\alpha} \times 15$$

dove

- $B1_i$ = punteggio del singolo concorrente;
- $RB1_{max}$ = ribasso dell'offerta più conveniente;
- $RB1_i$ = ribasso offerto dal concorrente di cui viene calcolato il punteggio;
- α = coefficiente pari a 0,5.

5.4 Aggiudicazione

Dopo che la Commissione di gara ha effettuato le operazioni sopra descritte, la Stazione Appaltante procede alla verifica delle condizioni di esclusione di cui agli articoli 94 e 95, del d. lgs. 36/2023 e del possesso dei requisiti di idoneità professionale, capacità economica e finanziaria e capacità tecniche e professionali per l'aggiudicatario, con le modalità di cui all'articolo 24 del d. lgs. 36/2023.

Nel caso in cui tale verifica dia esito positivo, la Stazione Appaltante dispone l'efficacia dell'aggiudicazione dell'appalto a favore dell'aggiudicatario. Nel caso che tale verifica non dia esito positivo, si procede all'esclusione dalla gara del concorrente e alla comunicazione di quanto avvenuto agli uffici della Stazione Appaltante per gli adempimenti del caso, nonché ad individuare un nuovo aggiudicatario oppure a dichiarare deserta la gara alla luce degli elementi economici desumibili dalla nuova eventuale aggiudicazione.

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti
www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001 - ISO 14001
ISO 45001 - ISO 37001
UNI/PdR 125

È fatta salva ogni richiesta di documentazione necessaria ai fini della regolarità della stipula del contratto d'appalto.

L'Appaltatore è vincolato nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto a quanto offerto, dichiarato e proposto – ed assunto a base per le valutazioni e le attribuzioni dei punteggi correlati agli elementi sopra illustrati da parte della preposta Commissione di gara – nella propria offerta. Si precisa inoltre che l'offerta tecnica deve rispettare le prescrizioni minime previste dal Capitolato Speciale d'Appalto ed è parte integrante del Contratto.

6. Documenti di gara

Per prendere visione della documentazione di gara è necessario accedere al Bando Tender riportato in premessa *on line* e cliccare sul link "Allegati Buyer" (posizionato, all'interno del box "Dettagli Bando").

7. Chiarimenti ed informazioni

Eventuali richieste di chiarimenti potranno essere inoltrate esclusivamente mediante la funzionalità di messaggistica della gara online.

Le risposte alle richieste di chiarimenti e/o eventuali ulteriori informazioni sostanziali in merito alla presente procedura, ivi comprese eventuali integrazioni e/o rettifiche della documentazione di gara, saranno pubblicate in forma anonima sul Portale Acquisti del Gruppo Acea, al seguente indirizzo internet:

https://procurement-gruppoacea.app.jaggaer.com, nella sezione Allegati buyer

Sarà onere degli operatori economici concorrenti verificare la presenza di chiarimenti e comunicazioni, nonché di ulteriori informazioni sostanziali, ivi comprese eventuali integrazioni e/o rettifiche della documentazione di gara, che verranno via via fornite dalla Stazione Appaltante sul suddetto portale.

I chiarimenti e/o le ulteriori informazioni sostanziali come sopra pubblicati saranno considerati a tutti gli effetti parte integrante e sostanziale della *lex specialis* di gara e sarà responsabilità del concorrente la costante verifica ed il corretto utilizzo della documentazione aggiornata fino alla data di scadenza per la presentazione dell'offerta.

8. Richiesta di supporto

Per necessità di supporto tecnico in merito all'utilizzo del Portale è necessario contattare il Servizio Assistenza ai riferimenti indicati nella home page del Portale (segnalando oggetto della procedura, difficoltà emersa e propri recapiti telefonici).

Per informazioni e/o chiarimenti concernenti la Richiesta d'Offerta, si prega di contattare i seguenti recapiti:

081/7884285 – 0817884555 – 0817884265.

9. Ulteriori Informazioni

Si precisa, sin d'ora, che le disposizioni del Contratto di Appalto e dei documenti posti a base di gara, vengono interpretate nel senso più favorevole a GORI s.p.a. e che l'Operatore Economico dichiara e garantisce alla Stazione Appaltante che il Contratto – essendo stipulato all'esito di un processo negoziale fra soggetti dotati della necessaria sofisticazione ed esperienza – non può, né dovrà essere configurato, interpretato o costruito come se lo stesso fosse un contratto per adesione, concluso per moduli o formulari, con la conseguenza – tra le altre – che non troveranno applicazione le disposizioni di cui agli articoli 1341 e 1342 del codice civile.

Sede Legale e Direzione
GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti
www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 - ISO 14001 ISO 45001 - ISO 37001 UNI/PdR 125

Per tutto quanto non espressamente previsto dalla *lex specialis* di gara, si rimanda alla normativa in vigore in materia di contratti pubblici.

Nel caso di richiesta della garanzia provvisoria, in conformità a quanto disposto dall'articolo 106, comma 7, del d. lgs. 36/2023, la garanzia fideiussoria prestata verrà automaticamente svincolata, senza obbligo di restituzione da parte del garantito, contestualmente alla stipula del contratto di appalto.

Allo scopo di evitare la presentazione di dichiarazioni irregolari o incomplete, che potrebbero determinare l'esclusione del concorrente dalla procedura di gara, si invitano i concorrenti a utilizzare i modelli predisposti dalla stazione appaltante. Nel caso in cui il concorrente non intenda far uso di detti modelli, le dichiarazioni dovranno comunque contenere tutti i dati ivi previsti.

Il presente Disciplinare di gara può essere impugnato innanzi al TAR Campania – Sezione di Napoli (Piazza Municipio, 64, Napoli – 80133 - Tel.: +39 0815523152 - Fax: +39 0815529513) nel termine di 30 giorni dalla sua ricezione.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

In caso di offerte aggiudicatarie uguali si procederà alla proposta di aggiudicazione mediante sorteggio;

L'aggiudicatario deve prestare le garanzie eventualmente previste dal Capitolato Speciale d'Appalto;

Si applicano le disposizioni di cui all'art. 124, del d. lgs. 36/2023.

Le autocertificazioni, le certificazioni, i documenti e l'offerta devono essere redatti in lingua italiana.

Gli importi dichiarati da imprese stabilite in altro stato membro dell'Unione Europea, qualora espressi in altra valuta, devono essere convertiti in euro.

Il contratto relativo alla presente procedura non conterrà la clausola compromissoria.

I dati personali raccolti saranno trattati esclusivamente nell'ambito del procedimento al quale il presente Disciplinare di gara si riferisce.

In ragione delle esigenze sottese all'appalto in esame, si è valutato più conveniente, sotto il profilo tecnico-amministrativo ed economico, porre in essere una procedura di gara in un unico lotto ai sensi dell'art. 58 d. lgs. 36/2023.

Ai sensi dell'art. 57 del d. lgs. 36/2023, l'Appaltatore, nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, al fine di promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, è tenuto ad osservare le clausole sociali previste dal CCNL di settore.

Il Responsabile Unico del Progetto

ing. Andrea Carotenuto[*]

Il documento è firmato digitalmente ai sensi del d.lgs. 82/2005 e ss. mm. e ii. e norme collegate, e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

CAROTENUTO ANDREA

CN=CAROTENUTO ANDREA
C=IT
2.5.4.4=CAROTENUTO
2.5.4.42=ANDREA

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti

www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622

RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 - ISO 14001 ISO 45001 - ISO 37001 UNI/PdR 125