



**SGa 18\_167 - Gara d'appalto a procedura aperta per l'affidamento del servizio di contact center a favore degli studenti dell'Università degli Studi di Milano**

CIG 7617473992

**DISCIPLINARE DI GARA**

Procedura autorizzata con delibera del Consiglio di Amministrazione del 24.07.2018.

- ❑ **Criterio di aggiudicazione:** offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. n. 50/2016.
- ❑ **Durata garantita:** un anno dal verbale di avvio del servizio.
- ❑ **Importo complessivo a base d'appalto** (importo al netto dell'IVA al 22%) pari a €. 169.000,00.  
Ai sensi dell'art.23, comma 16, si stimano i costi della manodopera in €. 126.000,00.  
Stante la natura del servizio non sussistono oneri da interferenza.
- ❑ **Mancata suddivisione in lotti:** Il presente appalto non prevede la suddivisione in lotti, in quanto le prestazioni oggetto d'affidamento necessitano di un'esecuzione unitaria, organica e programmata e l'importo e il valore dei requisiti tecnico economici richiesti consentono la massima partecipazione anche alle micro imprese e alle piccole medie imprese, nel pieno rispetto delle previsioni di cui all'art. 51 del D.Lgs. n. 50/2016.

Il concorrente dovrà far pervenire la propria **offerta**, redatta in lingua italiana, **entro il termine perentorio delle ore 12,00 (dodici) del giorno 28/09/2018**, a mezzo raccomandata postale oppure mediante consegna a mano, al seguente indirizzo:

*Università degli Studi di Milano - Ufficio Archivio e Protocollo Generale  
Via Festa del Perdono n. 7, 20122 MILANO*

**N.B.:** In caso di consegna a mano, gli orari di apertura al pubblico dell'Ufficio sono:  
- dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.00;  
- il martedì ed il giovedì: dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 15.30

In caso di consegna da parte di un Corriere il plico dovrà comunque essere consegnato presso l'Ufficio Archivio e Protocollo Generale e **non lasciato in Portineria.**

Il giorno **01 (uno) ottobre 2018** alle ore 10,00 si procederà, in seduta pubblica, presso il Rettorato dell'Università degli Studi di Milano, Via Festa del Perdono n. 7, all'apertura dei plichi contenenti le offerte relative alla procedura di cui all'oggetto, indetta in data **07/09/2018** con bando di gara pubblicato secondo le normative vigenti.

Ai sensi dell'art. 74 D.Lgs. n. 50/2016, la documentazione di gara è immediatamente e gratuitamente accessibile accedendo al link [http://www.unimi.it/enti\\_imprese/120842.htm](http://www.unimi.it/enti_imprese/120842.htm)

L'invio dell'offerta, comunque, si intende fatto ad esclusivo rischio del concorrente. Sarà pertanto considerato inaccettabile qualsiasi reclamo per mancato o ritardato arrivo dell'offerta e,



conseguentemente, saranno prese in considerazione solo le offerte pervenute entro il termine stabilito. A tal fine farà fede l'apposito verbale di constatazione delle offerte.

I plichi pervenuti oltre il termine verranno aperti esclusivamente in presenza delle società direttamente interessate per la restituzione delle cauzioni presentate.

**Non sono ammesse offerte in aumento. Le offerte parziali o condizionate produrranno la nullità dell'intera offerta. E' fatto divieto assoluto di presentare offerte alternative.**

**In presenza di offerte alternative l'Amministrazione Appaltante non procederà ad alcuna scelta tra le offerte formulate e considererà nulle tutte le offerte, con conseguente esclusione dalla gara dell'Offerente interessato. Si precisa che devono intendersi come alternative e, quindi, inammissibili le offerte che prevedono due o più soluzioni a prezzi diversi o al medesimo prezzo.**

L'Amministrazione appaltante procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida a condizione che sia ritenuta congrua e conveniente, nonché rispondente agli obiettivi che l'Amministrazione si propone con la presente gara, come esplicitati nei relativi atti.

#### Non sono ammesse variazioni al Capitolato Tecnico

Si ricorda che sono ammessi a partecipare alla gara gli operatori economici, in forma singola o associata, di cui all'art. 45 del D.Lgs. n. 50/2016.

Si precisa che, ai sensi della vigente normativa (art. 48 comma 7 del D.Lgs. n. 50/2016), *“è fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, nonché di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti”*.

A norma della medesima disposizione, in caso di partecipazione dei consorzi di cui all'art. 45 lett. b) e c) D.Lgs. n. 50/2016, gli stessi sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è vietato partecipare, in qualsiasi altra forma, alla medesima gara; in caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato.

Ai consorzi di cui all'art. 45 lett. b) e c) D.Lgs. n. 50/2016 è vietato incaricare, in fase di esecuzione, un'impresa consorziata diversa da quella indicata in sede di gara, fatto salvo quanto previsto dall'art. 48 comma 7 bis D.Lgs. n. 50/2016.

Si precisa che in caso di RTI, si dovrà dare atto dei membri del raggruppamento costituendo o costituito, allegando al DGUE allegato al presente disciplinare la copia dell'atto costitutivo del raggruppamento o dichiarazione di impegno a costituire il Raggruppamento, quest'ultima sottoscritta dai singoli Rappresentanti legali di tutte le società appartenenti al Raggruppamento stesso.

La mancanza della puntuale indicazione dei membri del raggruppamento costituirà causa di esclusione dalla presente procedura di gara. La carenza dei documenti sopra richiamati afferenti al raggruppamento, qualora regolarmente identificato, sarà considerata irregolarità essenziale, sanabile mediante il ricorso alla procedura del soccorso istruttorio di cui all'art. 83, comma 9, del D.Lgs. n. 50/2016.

#### **Subappalto**

Non è ammesso il subappalto

### **CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE**

Per la partecipazione al presente appalto è richiesto il possesso dei seguenti requisiti di partecipazione:



### Situazione personale degli operatori, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale

1. assenza delle cause di esclusione di cui all'art.80 del D.Lgs. n.50/2016;
2. iscrizione al Registro delle Imprese della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura per attività inerente all'oggetto del presente appalto, ovvero, se si tratta di impresa straniera con sede legale nell'ambito dei paesi dell'Unione Europea, l'iscrizione, secondo le modalità previste dallo Stato di residenza del concorrente, ai sensi dell'art. 83, comma 3 del D.Lgs. n.50/2016;
3. insussistenza delle situazioni di cui all'art. 53, comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001 s.m.i. (c.d. clausola di Pantouflage), di cui alla dichiarazione contenuta all'interno dell'Allegato DGUE al presente disciplinare;

*(Si segnala che qualora emerga successivamente - per effetto dei controlli effettuati da questa Amministrazione - l'evidenza della conclusione dei rapporti di cui sopra, sarà disposta l'esclusione dell'operatore economico privato dalla procedura di affidamento. I contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione di quanto previsto dalla norma di legge sono nulli ed è fatto divieto ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti).*

In caso di RTI, di consorzi di concorrenti o GEIE, i suddetti requisiti, essendo di carattere prettamente soggettivo devono essere posseduti da tutti i membri del raggruppamento/Consorzio.

### Capacità economica e finanziaria - capacità tecnica

4. aver eseguito con buon esito nel triennio precedente alla pubblicazione del bando di gara servizi analoghi di cui almeno uno per università pubbliche o private per un importo complessivo almeno equivalente alla base di gara, IVA esclusa (€. 169.000,00), requisito documentato mediante allegazione di elenco analitico, recante l'indicazione del committente, tipologia dettagliata delle prestazioni svolte e relativi importi, luogo, data o periodo di esecuzione;
5. Dichiarazione di aver svolto nel periodo compreso tra il 1 gennaio 2015 e la data di pubblicazione del bando almeno un corso di formazione per dipendenti gestito da Enti di formazione, indicando la denominazione dell'Ente di formazione, il nominativo del formatore, l'elenco nominativo dei partecipanti al corso, le relative qualifiche professionali nonché gli argomenti trattati;
6. possesso della certificazione di sistema di gestione qualità aziendale conforme alle norme UNI EN ISO 9001, afferente alle attività oggetto della gara, o altra certificazione equivalente.

In caso di RTI, di consorzi ordinari di concorrenti o GEIE i requisiti di capacità economica e finanziaria e tecnica di cui ai precedenti punti possono essere posseduti cumulativamente dal Raggruppamento e comunque in misura maggioritaria dalla mandataria, ex art. 83 c. 8 del D.Lgs. n. 50/2016.

In caso di consorzi di cui all'art. 45, lett. c), con riferimento al possesso dei requisiti di capacità finanziaria, economica e tecnica si richiama quanto disposto dall'art. 47 del D.Lgs n. 50/2016.

Si rende noto che la verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico-professionale ed economico-finanziaria di cui all'art. 83 del decreto n.50/2016 per la partecipazione alla procedura di gara e per il controllo in fase di esecuzione del contratto della permanenza dei suddetti requisiti avverrà ai sensi dell'art. 81 del D.Lgs. n. 50/2016, sino ai successivi interventi normativi previsti nel medesimo articolo di legge.

Tutti i soggetti interessati alla procedura, pertanto, devono obbligatoriamente registrarsi al sistema accedendo all'apposito link sul Portale ANAC (Servizi online - AVCpass) secondo le istruzioni ivi contenute. Si rinvia alla citata deliberazione n.111/2012 per ogni dettaglio operativo.



## MODALITA' RELATIVE ALLA PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Affinché l'Amministrazione Appaltante possa effettuare una corretta ed uniforme valutazione delle offerte, l'Offerente dovrà formulare l'offerta economica e produrre le certificazioni e la documentazione tecnica seguendo le istruzioni riportate di seguito.

La documentazione costituente l'offerta dovrà essere contenuta in un **plico principale, sigillato con nastro adesivo\*** in modo da **garantirne l'integrità e controfirmato sui lembi di chiusura dal soggetto che ha presentato l'offerta**, sul quale dovranno essere riportati:

- la seguente dati: la ragione sociale del concorrente; per i concorrenti raggruppati o consorziati la ragione sociale della mandataria, nonché delle altre imprese costituenti il raggruppamento o consorzio;
- il seguente indirizzo di destinazione: **Università degli Studi di Milano, Ufficio Archivio e Protocollo Generale, Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano;**
- la seguente dicitura: **"SGa 18\_167 - Gara d'appalto a procedura aperta per l'affidamento del servizio di contact center a favore degli studenti dell'Università degli Studi di Milano - CIG 7617473992 - scadenza ore 12,00 del 28/09/2018 - NON APRIRE - DA CONSEGNARE ALL'UFFICIO ARCHIVIO E PROTOCOLLO GENERALE, NON LASCIARE IN PORTINERIA".**

Il suddetto plico dovrà contenere:

- una busta contenente documenti, certificazioni e dichiarazioni e recante la denominazione "Documenti, certificazioni e dichiarazioni".
- una busta contenente l'offerta tecnica, recante la denominazione "Offerta tecnica";
- una busta contenente l'offerta economica, recante la denominazione "Offerta economica".

Ognuna delle predette buste, **chiuse e controfirmate sui lembi di chiusura dal soggetto che ha espresso l'offerta**, dovrà altresì recare le diciture di cui ai punti a) e c) precedenti.

La mancata osservanza delle predette prescrizioni relative alla chiusura del plico principale, nonché la mancata indicazione del riferimento alla gara cui l'offerta è rivolta, comporterà l'esclusione dalla gara.

Saranno causa di esclusione dalla gara eventuali lacerazioni del plico tali da far ritenere, secondo le circostanze concrete, che sia stato violato il principio di segretezza delle offerte.

Si fa presente che **la mancanza** di uno qualsiasi dei predetti plichi, o altra irregolarità relativa alla chiusura degli stessi tale da far ritenere che sia stato violato il principio di segretezza delle offerte, nonché la mancata osservanza delle prescrizioni riguardanti la chiusura della busta contenente l'offerta economica, comporteranno **l'immediata esclusione dalle successive fasi della gara.**

Per i concorrenti aventi sede legale in Italia o in altro Stato membro dell'Unione Europea, le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli articoli 46 e 47 d.p.r. 445/2000; per i concorrenti non aventi sede legale in un Paese dell'Unione Europea, le dichiarazioni sostitutive sono rese mediante documentazione idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza.

\*Nota: si chiede cortesemente, per quanto possibile e pur adottando tutte le precauzioni necessarie a garantire l'integrità del plico, di non utilizzare la ceralacca



Tutte le dichiarazioni sostitutive, ivi compreso il DGUE, l'offerta tecnica e l'offerta economica devono essere sottoscritte dal rappresentante legale del concorrente o suo procuratore. Il dichiarante allega copia fotostatica di un documento di riconoscimento, in corso di validità. Il procuratore allega copia conforme all'originale della relativa procura.

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, dovrà essere corredata da traduzione giurata in lingua italiana.

La mancata separazione dell'offerta economica dall'offerta tecnica, ovvero l'inserimento di elementi concernenti il prezzo nei documenti contenuti nelle Buste 1 e 2 è causa di esclusione.

Saranno escluse le offerte plurime, condizionate, tardive alternative o espresse in aumento rispetto all'importo a base di gara.

### BUSTA 1 - "Documentazione amministrativa"

La Busta 1 contrassegnata dalla dicitura "Documentazione amministrativa" dovrà contenere la sotto elencata documentazione:

1. MODELLO DGUE, ex art. 85 del D.Lgs. n. 50/2016 (**allegato 1) al presente disciplinare.**  
Per la compilazione del suddetto modello DGUE, fornito in formato elettronico xml, dovrà essere utilizzato l'apposito strumento web messo gratuitamente a disposizione dalla Commissione Europea all'URL <https://ec.europa.eu/tools/espdc>.  
Pertanto la procedura da seguire per la presentazione del modello prevede i seguenti passaggi obbligati:
  - scaricare e salvare sul proprio PC il Modello DGUE (denominato DGUE SGa18\_167.xml);
  - collegarsi all'URL <https://ec.europa.eu/tools/espdc>;
  - importare il file precedentemente scaricato;
  - compilare i campi richiesti.

Il modello così compilato dovrà essere esportato in formato PDF utilizzando la funzione "download", stampato (ricordandosi di compilare i campi "data" e "luogo") e reso dal rappresentante dell'offerente, munito dei poteri necessari ad impegnare l'impresa per tutti gli atti e gli effetti derivanti dalla presente gara, autenticato mediante allegazione di fotocopia del documento di identità del dichiarante.

Si ricorda che il DGUE, in caso di RTI/consorzio o di progettisti esterni, anche riuniti in RTP, dovrà essere presentato da tutti i componenti del raggruppamento e accompagnato dalle ulteriori dichiarazioni di impegno o atto costitutivo indicate nel presente Disciplinare.

2. dichiarazione sostitutiva, ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, resa dal rappresentante dell'offerente, munito dei poteri necessari ad impegnare l'impresa per tutti gli atti e gli effetti giuridici derivanti dalla presente gara, autenticata mediante allegazione di fotocopia del documento di identità del dichiarante, redatta sulla base del modello Allegato n.2 al presente Disciplinare

Si precisa che la mancata presentazione delle Dichiarazioni di cui ai punti 1 e 2, ex art. 83, comma 9 del D.Lgs. n. 50/2016, saranno considerate irregolarità essenziale e saranno soggette al procedimento del soccorso istruttorio.



Le dichiarazioni di cui ai punti 1 e 2 dovranno essere siglate e sottoscritte in calce con firma leggibile e per esteso dal legale rappresentante dell'Offerente. In caso di raggruppamento o consorzio già costituito le dichiarazioni dovranno essere siglate e sottoscritte in calce con firma leggibile e per esteso dal legale rappresentante della mandataria.

Nell'ipotesi di imprese che si sono impegnate a costituire un RTI/consorzio in caso di aggiudicazione, il DGUE e la dichiarazione di cui al punto 2 dovranno essere presentate da ciascuna Società appartenente al Raggruppamento.

Si precisa che in caso di consorzio stabile è previsto che vengano indicate in sede di offerta le Società consorziate per le quali il consorzio concorre (da elencare) e relativamente a queste ultime opera il divieto di partecipare alla gara in qualsiasi altra forma.

Si ricorda che i requisiti in ordine all'assenza delle cause di esclusione ex art.80 devono essere posseduti da ciascun consorziato e dal consorzio stesso.

Pertanto, le consorziate indicate dal consorzio come esecutrici della prestazione, dovranno presentare le dichiarazioni del DGUE resa ai sensi del D.P.R. n.445/2000 attestante l'assenza delle cause di esclusione ex art.80 del D.Lgs. n. 50/2016.

I requisiti relativi alla capacità economica, finanziaria e tecnica che possono essere frazionati tra più componenti o essere posseduti da un solo componente del RTI/consorzio dovranno essere dichiarati esclusivamente da chi li possiede o pro-quota dalle imprese appartenenti al raggruppamento.

3. **COPIA DELLA RICEVUTA DEL VERSAMENTO**, ai sensi dell'art.1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, a favore dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici, di un contributo pari a €. 20,00. Le istruzioni per il versamento sono consultabili sul sito Internet dell'Autorità:  
<http://www.anticorruzione.it/portal/public/classic/Servizi/ServiziOnline/ServizioRiscossioneContributi>

A riprova dell'avvenuto pagamento il partecipante deve allegare all'offerta:

- In caso di pagamento della contribuzione mediante carta di credito: copia della ricevuta di pagamento online;
- In caso di pagamento della contribuzione presso la rete "Lottomatica Servizi" dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollettini: lo scontrino Lottomatica di pagamento.

La mancata dimostrazione dell'avvenuto pagamento - tra i documenti della BUSTA 1 - non costituirà irregolarità essenziale e potrà essere sanata mediante il ricorso alla procedura di soccorso istruttorio ai sensi dell'art. 83, comma 9 del D.Lgs. n. 50/2016, dimostrando che il versamento del contributo è stato tempestivamente effettuato prima della scadenza del termine di presentazione delle offerte.

4. **FIDEIUSSIONE BANCARIA O ASSICURATIVA**, rilasciata ai sensi dell'art. 93 del D.Lgs. n. 50/2016 pari al 2% dell'importo complessivo dell'appalto, già ridotto del 50% in quanto è richiesta la certificazione UNI ISO 9001, e pertanto pari a €. **1.690,00**, da ridurre ulteriormente secondo le previsioni di cui al richiamato articolo di legge, in caso del possesso di una o più certificazioni, delle quali si dovrà dare attestazione allegandone materialmente copia alla presente cauzione. La Fideiussione deve prevedere l'espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione Concedente. La cauzione deve avere validità per 270 giorni naturali, successivi, continui dalla data di scadenza del termine di presentazione dell'offerta. Si precisa che la garanzia copre la mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell'affidatario ed è svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto medesimo. Essa è restituita ai concorrenti non



aggiudicatari, entro 30 giorni dall'aggiudicazione, ed al concorrente aggiudicatario all'atto della stipula del contratto.

Nell'ipotesi di imprese che si sono impegnate a costituire un raggruppamento o un consorzio ordinario in caso di aggiudicazione, la polizza fideiussoria dovrà essere intestata al RTI/consorzio costituendo ed essere sottoscritta in calce con firma leggibile e per esteso dai rappresentanti di ciascuna delle società appartenenti al raggruppamento o al consorzio.

Le garanzie fideiussorie devono essere conformi allo schema tipo di cui all'art. 103 comma 9 D. Lgs. 50/2016.

La mancata presentazione della cauzione provvisoria sarà considerata irregolarità essenziale e pertanto sanabile mediante il ricorso alla procedura del soccorso istruttorio di cui all'art. 83, comma 9 del D.Lgs. n. 50/2016, sempre che a seguito della successiva integrazione documentale l'Amministrazione appaltante accerti l'emissione della polizza in data antecedente al termine di presentazione delle offerte.

Qualora la polizza non abbia data certa antecedente al termine di presentazione delle offerte o, in caso di raggruppamento, non sia intestata a favore di tutti i componenti del Raggruppamento, si provvederà all'esclusione del concorrente dalla procedura di gara.

5. **IMPEGNO** di un Istituto bancario o assicurativo disposto a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto, di cui agli articoli 103 e 104 del D.Lgs. n. 50/2016, qualora l'offerente risultasse aggiudicatario della gara, ai sensi dell'art. 93 comma 8 del D. Lgs. n.50/2016.

Nell'ipotesi di imprese che si sono impegnate a costituire un raggruppamento di imprese o un consorzio ordinario in caso di aggiudicazione, tale impegno dovrà essere intestato al RTP/consorzio costituendo, ed essere sottoscritto in calce con firma leggibile e per esteso dai rappresentanti di ciascuna delle società appartenenti al raggruppamento o al consorzio. Si precisa che detto Impegno può essere contenuto in apposita esplicita clausola inserita nella Fideiussione di cui al precedente punto 4.

In caso di mancata presentazione dell'impegno a rilasciare la cauzione definitiva, si richiama quanto già precisato al punto 4. Si precisa, tuttavia, che la previsione in ordine al rilascio del sopracitato Impegno non si applica alle microimprese, alle piccole e medie imprese e ai raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da microimprese, piccole e medie imprese.

6. **STAMPA DEL "PASSOE"**, debitamente firmato, rilasciato dal sistema AVCpass all'Operatore Economico partecipante alla presente procedura, registratosi al servizio accedendo all'apposito link sul portale ANAC (Servizio ad accesso riservato - AVCpass) secondo le istruzioni ivi contenute.

Si ricorda che il PASSOE dovrà essere emesso in formato unitario in caso di RTP e in caso di avvalimento.

Si ricorda inoltre che, qualora il concorrente intenda avvalersi dell'istituto del subappalto indicando, ex art. 105, comma 6, d. lgs. 50/2016, la terna di subappaltatori, è necessario acquisire anche per tali società il relativo PassOE. A tal fine si richiama quanto precisato dall'ANAC nella risposta N.16 alle F.A.Q. per AVCpass Operatore Economico (aggiornate al 30 agosto 2017) *"Ai soli fini della creazione del PassOE, il subappaltatore indicato dal partecipante deve generare la propria componente AVCpass classificandosi come*



*“Mandante in RTI”. Il partecipante genererà il il PassOE con il ruolo di “Mandataria in RTI”.*”

La mancata presentazione del PASSoe in sede di offerta costituirà irregolarità non essenziale. Il PASSoe dovrà però essere tempestivamente prodotto in caso di verifica dei requisiti del concorrente, in tal caso qualora non venga fornito all’Amministrazione appaltante in tempo utile, si provvederà all’esclusione del medesimo concorrente per impossibilità di svolgere i controlli di legge.

7. **INFORMATIVA A PERSONE FISICHE/GIURIDICHE CLIENTI/FORNITORI** ai sensi dell’art. 13 del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali e del Regolamento Europeo UE n. 2016/679.  
L’informativa, allegata al presente disciplinare di gara (all. 3), dovrà essere sottoscritta in calce con firma leggibile e per esteso dal rappresentante dell’offerente.

La mancata presentazione della suddetta informativa costituirà irregolarità non essenziale.

8. **PATTO DI INTEGRITÀ**: ai sensi dell’art. 1 co. 17 L.190/2012 e della determina ANAC n. 8 del 17.06.2015, il Documento - allegato al presente disciplinare di gara (all. 4) - dovrà essere siglato in ogni pagina e sottoscritto in calce con firma leggibile e per esteso dal rappresentante dell’offerente.
9. **COPIA DELLA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ UNI EN ISO 9001** in stato di validità per il settore di attività che interessa il presente appalto, rilasciata da organismo accreditato ai sensi delle norme europee relative alla certificazione stessa, o certificato equivalente

Si precisa che la mancata presentazione dei documenti di cui ai punti 8, 9 e 10, ex art. 83, comma 9 del D.Lgs. n. 50/2016, sarà considerata irregolarità essenziale sanabile e sarà soggetta alla procedura di soccorso istruttorio.

Nel caso di soggetti che si sono impegnate a costituire un raggruppamento temporaneo in caso di aggiudicazione:

- i documenti di cui ai precedenti punti 3), 4), 5), 6) dovranno essere presentati in unica copia dalla Mandataria;
- i documenti di cui ai punti 1), 2), 7), 8), 9) dovranno essere presentati da ciascuna impresa appartenente al raggruppamento.

Si precisa che il documento di cui al punto 9) potrà essere prodotto in forma di copia autenticata mediante allegazione di fotocopia del documento di identità del dichiarante.

## BUSTA 2 - “Offerta Tecnica”

La busta n. 2, recante all’esterno la dicitura “Offerta tecnica”, dovrà contenere, a pena d’esclusione, la documentazione di seguito indicata.

- A) **Progetto organizzativo-gestionale per l’espletamento del servizio di contact center (max. 55 punti complessivi)**

Il concorrente, al fine di illustrare al meglio le proposte per la gestione dei servizi in oggetto, dovrà presentare una relazione che evidenzi il rispetto dei parametri minimi previsti nel capitolato, nonché gli aspetti migliorativi proposti.



Tale relazione dovrà essere redatta utilizzando il carattere “arial 12” con interlinea semplice e dovrà essere costituita da un numero massimo di 40 facciate in formato A4. Non saranno ammessi allegati alla relazione tecnica, fatta eccezione per la certificazione di qualità di cui al successivo punto A3) e gli eventuali curricula del personale dedicato (in caso contrario essi non saranno valutati). Ogni pagina della relazione dovrà essere numerata e ogni paragrafo dovrà riportare la numerazione progressiva. Si sottolinea che la completezza e la coerenza della relazione anche con riferimento alle prescrizioni contenute nel presente disciplinare costituirà elemento di giudizio.

La relazione dovrà essere rigorosamente articolata in modo tale che ogni punto sia esauriente per se stesso, senza richiami non contenuti nella documentazione presentata, ed essere articolata nei seguenti capitoli:

**A1) Soluzioni e proposte metodologiche (max 35 punti)**

Dovrà contenere una descrizione delle metodologie che si intendono utilizzare per il servizio di contact service, indicando le caratteristiche delle infrastrutture tecnologiche e delle relative funzionalità che si intendono utilizzare, con riferimento alle postazioni di lavoro degli operatori, alle infrastrutture hardware e software dal lato server, incluse quelle destinate ad ospitare il sistema di KNOWLEDGE MANAGEMENT e CRM.

Dovranno altresì essere illustrati i metodi di rilevazione prefissati ai fini delle verifiche dei livelli di servizio (metodi di valutazione della qualità del servizio, sistemi di monitoraggio); l'organizzazione dell'assistenza tecnica; le procedure che si intendono adottare per garantire la continuità del servizio (business continuity e disaster recovery); i luoghi fisici destinati ad ospitare il I Livello del servizio, con descrizione generale delle opere civili e delle relative dotazioni (protezione accessi, isolamento, comfort, sicurezza antincendio e antinfortunistica).

**A2) Modello organizzativo proposto per l'esecuzione a regola d'arte del servizio, con particolare riferimento al personale addetto alle attività di contact service (max 15 punti)**

Si dovranno descrivere l'organizzazione del personal che verrà utilizzato per l'erogazione del servizio, con specifica indicazione del personale “dedicato” al servizio e “non dedicato” nonché i corsi di formazione effettuati.

**A3) Certificazione di qualità UNI EN 15838:2010 per servizi alle segreterie studenti rilasciata da un organismo accreditato (max 5 punti)**

Dovrà essere prodotta, qualora posseduta, copia di Certificazione di qualità UNI EN 15838:2010 per servizi alle segreterie studenti rilasciata da un organismo accreditato.

**B) Proposta migliorativa (max 15 punti)**

Il concorrente dovrà presentare una relazione che evidenzi proposte migliorative rispetto ai parametri minimi previsti nel capitolato, nonché gli aspetti migliorativi proposti.

Tale relazione dovrà essere redatta utilizzando il carattere “arial 12” con interlinea semplice e dovrà essere costituita da un numero massimo di 10 facciate in formato A4. La relazione dovrà essere rigorosamente articolata in modo tale che ogni punto sia esauriente per se stesso, senza richiami non contenuti nella documentazione presentata, ed essere articolata nei seguenti capitoli:

**B1) Chiamate evase entro 60 secondi (max 3 punti)**

Dovrà contenere una proposta migliorativa rispetto alla percentuale minima da garantire di chiamate da evadere entro 60 secondi, pari al 60%.

Non sono ammesse offerte con una percentuale di chiamate evase entro 60 secondi inferiore al 60%.

**B2) Tempo medio di attesa in coda (max 3 punti)**

Dovrà contenere una proposta migliorativa rispetto al tempo medio di attesa in coda pari a 45 secondi.

Non sono ammesse offerte con un tempo medio di attesa superiore a 45 secondi.

**B3) Percentuale di chiamate abbandonate e respinte (max 3 punti)**

Dovrà contenere una proposta migliorativa rispetto alla percentuale di chiamate abbandonate e respinte pari ad un massimo del 10% delle chiamate totali.



Non sono ammesse offerte con una percentuale di chiamate abbandonate e respinte superiori al 10%

**B4) Segnalazione all'utente del tempo medio di attesa (max 3 punti)**

Il concorrente dovrà, nel caso, indicare o meno la presenza di tale servizio e le eventuali modalità con le quali lo stesso verrà svolto.

**B5) Gestione del servizio in uno o più lingue aggiuntive rispetto all'italiano e all'inglese (max 3 punti)**

Il concorrente dovrà indicare le eventuali altre lingue aggiuntive, oltre all'italiano e all'inglese, nelle quali verrà svolto il servizio

Non saranno presi in considerazione eventuali ulteriori elaborati presentati separatamente rispetto a quelli di cui ai precedenti punti e non saranno valutati elaborati non rispondenti alle specifiche richieste.

**N.B. Nella "busta n.2" contenente l'offerta tecnica non devono essere inseriti, pena l'esclusione, altri documenti. In particolare, tutti i documenti contenenti riferimenti economici non dovranno essere inseriti nell'offerta tecnica.**

**I concorrenti devono fornire anche su supporto informatico una copia non modificabile della documentazione tecnica.**

La mancata presentazione del suddetto supporto informatico sarà considerata irregolarità essenziale e pertanto sanabile a norma dell'art. 83, comma 9 del D.Lgs. n. 50/2016, sempre che a seguito della successiva integrazione documentale l'Amministrazione appaltante accerti la piena conformità della copia riprodotta in formato digitale all'esemplare cartaceo già presentata in sede di offerta

La documentazione di cui al presente paragrafo dovrà essere siglata in ogni pagina e, **a pena di esclusione**, sottoscritta in calce, con firma leggibile e per esteso, dal legale rappresentante della Società Offerente.

In caso di raggruppamento già costituito, l'offerta dovrà essere siglata in ogni pagina e, **a pena di esclusione**, sottoscritta in calce, con firma leggibile e per esteso, dal legale rappresentante della Soggetto mandatario.

Nell'ipotesi di concorrenti che si sono impegnati a costituire un raggruppamento in caso di aggiudicazione, i documenti medesimi dovranno essere siglati in ogni pagina e, **a pena di esclusione**, sottoscritti in calce con firma leggibile e per esteso dai legali rappresentanti di ciascuno dei componenti dell'intero raggruppamento.

**BUSTA 3 - "Offerta Economica"**

La busta n. 3, recante all'esterno la dicitura "**Offerta economica**", dovrà contenere, **a pena d'esclusione**, l'offerta redatta come di seguito indicato:

- 1) **dichiarazione**, riportante l'oggetto della gara e i dati identificativi del concorrente, sottoscritta dal legale rappresentante, **contenente il ribasso percentuale unico e fisso, espresso in cifre e in lettere, da applicare all'importo complessivo ribassabile posto a base di gara (€169.000,00).**

Il ribasso potrà essere espresso con un numero massimo di tre decimali.

In caso di discordanza tra quanto indicato in cifre e quanto indicato in lettere, prevale il ribasso indicato in lettere.

Si precisa che all'offerta così formulata dovrà essere apposta marca da bollo del valore di € 16,00.



Si segnala che il procedimento di individuazione, verifica ed esclusione delle offerte anomale avverrà ai sensi di legge.

L'offerta economica presentata come su indicato, dovrà essere siglata in ogni pagina e, **a pena di esclusione**, sottoscritta in calce, con firma leggibile e per esteso, dal Legale rappresentante dell'Offerente. In caso di RTP già costituito, l'offerta dovrà essere siglata in ogni pagina e, **a pena di esclusione**, sottoscritta in calce, con firma leggibile e per esteso dal Legale rappresentante della mandataria.

Nell'ipotesi di soggetti che si sono impegnati a costituire un RTI in caso di aggiudicazione, i documenti medesimi dovranno essere siglati in ogni pagina e, **a pena di esclusione** dell'intero raggruppamento, sottoscritti in calce con firma leggibile e per esteso dai Legali rappresentanti di ciascun componente.

\*\*\*\*\*

Ai sensi dell'art. 83 comma 9 del D.Lgs. n. 50/2016 le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui al citato comma. In particolare, in caso di mancanza, incompletezza e di ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e del documento di gara unico europeo, con esclusione di quelle afferenti all'offerta economica e all'offerta tecnica, la stazione appaltante assegna al concorrente un termine, non superiore a dieci giorni, perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicandone il contenuto e i soggetti che li devono rendere. In caso di inutile decorso del termine di regolarizzazione, il concorrente è escluso dalla gara. Costituiscono irregolarità essenziali non sanabili le carenze della documentazione che non consentono l'individuazione del contenuto o del soggetto responsabile della stessa.

Sarà ugualmente escluso dalla gara il concorrente che, in sede di integrazione documentale, non dia attestazione di possedere il requisito, dichiarato nel documento mancante, sin dal momento di presentazione dell'offerta.

**Si precisa che verrà comunque ritenuta insanabile, e pertanto sarà considerata immediatamente a pena di esclusione, quella mancanza, incompletezza o irregolarità essenziale la cui regolarizzazione a posteriori, cioè dopo l'acquisizione pubblica del numero e dei nominativi degli offerenti, determinerebbe evidentemente una violazione dei principi di par condicio tra i concorrenti e di massima trasparenza della procedura di gara, che determinano violazione del principio di segretezza dell'offerta.**

**Si considera insanabile, in tale ottica, la mancanza/irregolarità essenziale dei seguenti documenti:**

- presentazione del plico principale dopo la scadenza del termine perentorio previsto dal bando
- presentazione di un'offerta plurima o condizionata, ovvero offerte in aumento
- irregolare chiusura e sigillatura del plico principale, ovvero ogni difformità rispetto a quanto previsto nel paragrafo "Modalità relative alla presentazione delle offerte";
- mancata presentazione di una o più buste contenute nel plico principale, irregolare chiusura e sigillatura delle stesse;
- mancata costituzione, al momento della presentazione dell'offerta, della Cauzione provvisoria - di cui al punto 4 della Busta 1 - e dell'Impegno di cui al punto 5 della Busta 1 fatto salvo quanto previsto all'art. 93 c. 8 ultimo capoverso del D.Lgs. n. 50/2016;
- mancanza o carenze dei documenti di cui alle buste 2 e 3 e mancanza della sottoscrizione delle relative offerte, rispettivamente dell'Offerta Tecnica e dell'Offerta Economica;
- mancato versamento del contributo ANAC nei termini di presentazione dell'offerta;

**Si segnala che l'art.59 comma 3 D.Lgs n. 50/2016 stabilisce che sono considerate irregolari le offerte:**

- a) che non rispettano i documenti di gara;



b) che sono state ricevute in ritardo rispetto ai termini indicati nel bando o nell'invito con cui si indice la gara;

c) che l'amministrazione aggiudicatrice ha giudicato anormalmente basse.

Ai sensi del comma 4 del medesimo articolo sono, invece, considerate inammissibili le offerte:

a) in relazione alle quali la commissione giudicatrice ritenga sussistenti gli estremi per informativa alla Procura della Repubblica per reati di corruzione o fenomeni collusivi;

b) che non hanno la qualificazione necessaria;

c) il cui prezzo supera l'importo posto dall'amministrazione aggiudicatrice a base di gara, stabilito e documentato prima dell'avvio della procedura di gara.

Si precisa che qualunque eventuale incompletezza della dichiarazione relativa al subappalto - per le sole attività per le quali questo viene consentito - verrà considerata come mancanza di interesse dell'offerente al subappalto stesso e non potrà essere oggetto di integrazione successiva.

## AVVALIMENTO

Qualora, ai sensi dell'art. 89 D.Lgs. n. 50/2016, l'offerente intenda avvalersi delle capacità di carattere economico, finanziario, tecnico, organizzativo di altri soggetti, dovrà produrre:

a) una propria dichiarazione sostitutiva, ai sensi del D.P.R. 445/2000\*, attestante l'avvalimento dei requisiti necessari per la partecipazione alla gara, con specifica indicazione dei requisiti stessi e del soggetto ausiliario;

b) una dichiarazione sostitutiva, ai sensi del D.P.R. 445/2000\*, sottoscritta da parte del soggetto ausiliario attestante quanto segue:

- il possesso da parte di quest'ultimo dei requisiti generali di cui all'articolo 80 del D.Lgs n.50/2016;
- l'obbligo verso l'offerente e verso l'Amministrazione appaltante a mettere a disposizione per tutta la durata dell'appalto le risorse necessarie di cui è carente il concorrente;
- che non partecipa alla gara in proprio o associata o consorziata ai sensi dell'articolo 45 del D.Lgs n.50/2016;

c) originale o copia autentica del contratto in virtù del quale il soggetto ausiliario si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto. A pena di nullità il contratto di avvalimento dovrà contenere la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'impresa ausiliaria.

d) stampa dei "PASSoe" rilasciati dal sistema AVCpass all'offerente che intende fare ricorso all'avvalimento e al soggetto ausiliario, registrati al servizio previo accesso all'apposito link sul Portale ANAC.

e) modello DGUE per l'impresa ausiliaria sottoscritto dal legale rappresentante della stessa, compilato nella sezione A e B del menzionato modello.

La documentazione di cui ai precedenti punti a), b), c), d) ed e) dovrà essere inserita nella busta 1 - "Documenti, Certificazioni e dichiarazioni."

**La mancata presentazione della dichiarazione di Avvalimento, per i principi sopra esposti, sarà intesa come assenza di interesse dell'offerente ad utilizzare il menzionato istituto giuridico e non potrà essere oggetto di dichiarazione successiva, non ricadendo pertanto nella disciplina di cui all'art.39 del D.L. n. 90/14, convertito in L. n. 114/2014.**

**Si Si ritengono inquadabili come irregolarità essenziali, e quindi sanabili mediante il ricorso alla procedura del soccorso istruttorio ex art. 83 comma 9 del D.Lgs. n.50/2016, l'omessa, incompleta o irregolare documentazione correlata alla dichiarazione di avvalimento.**

\* con allegazione della copia del documento di identità del dichiarante.



Si precisa, però, che il contratto di avalimento contenente la mera riproduzione della formula normativa, ovvero l'impegno di mettere a disposizione tutte le risorse di cui è carente l'ausiliata, non darà luogo al soccorso istruttorio allorché l'avalimento riguardi il possesso di requisiti per la partecipazione alla gara che devono essere posseduti e documentati alla data di presentazione dell'offerta.

### ACCERTAMENTI

L'Amministrazione, nella prima seduta pubblica di apertura dei plichi, procederà al controllo sotto il profilo formale dei documenti contenuti nella Busta 1 e nella Busta 2.

Nel termine di due giorni dalla suddetta seduta di gara, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. n.50/2016, l'Amministrazione Appaltante provvederà a pubblicare l'elenco dei soggetti ammessi ed esclusi, sulla base delle risultanze ottenute, sul sito web d'Ateneo all'indirizzo 120842[http://www.unimi.it/enti\\_impresa/120842.htm](http://www.unimi.it/enti_impresa/120842.htm)  
Qualora si dovessero verificare delle posizioni che necessitano di ulteriori approfondimenti, o si debba applicare l'istituto del soccorso istruttorio, i concorrenti interessati compariranno nel suddetto elenco con lo stato "ammesso con riserva".

Si precisa che gli adempimenti suddetti devono intendersi atti a soddisfare gli oneri comunicativi a carico dell'Amministrazione Appaltante, previsti all'art. 29 c. 1, del D.Lgs. n. 50/2016

L'Amministrazione Appaltante procederà ex art. 83 e ss al controllo dei requisiti e alla verifica dell'assenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80 sull'aggiudicatario.

La stazione appaltante può, altresì, chiedere agli offerenti e ai candidati, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di presentare tutti i documenti a comprova dei requisiti o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura. Precisamente, con riferimento alle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016, l'Amministrazione appaltante si riserva in ogni fase della procedura la facoltà di richiedere la documentazione dimostrativa di quanto autodichiarato e di procedere alle necessarie verifiche.

Qualora tali verifiche non confermino le dichiarazioni contenute nell'offerta, l'Amministrazione appaltante procederà all'esclusione del concorrente dalla gara, alla escussione della relativa cauzione provvisoria ed alla segnalazione del fatto all'Autorità per i provvedimenti di competenza.

### MODALITA' RELATIVE ALL'ESPLETAMENTO DELLA GARA E DELL'AGGIUDICAZIONE

Il presente appalto sarà aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa valutabile ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. n. 50/2016.

Le offerte presentate dai concorrenti, nei termini e modi sopraindicati, saranno sottoposti all'esame di un'apposita Commissione Giudicatrice, la quale ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 77 e 78 del D.Lgs. n. 50/2016 sarà all'uopo nominata dall'Amministrazione con Decreto Rettorale, dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte. La Commissione Giudicatrice, in seduta pubblica, procederà preliminarmente alla verifica delle dichiarazioni e dei documenti presentati dai concorrenti e alla esclusione dalla gara degli offerenti che non abbiano presentato la documentazione richiesta secondo le previsioni di gara.



Le offerte ritenute valide verranno quindi esaminate dalla stessa Commissione che, in sedute riservate, procederà alla valutazione della documentazione tecnica e all'attribuzione dei punteggi secondo i criteri di seguito elencati.

L'offerta economicamente più vantaggiosa sarà individuata sulla scorta dei seguenti elementi di valutazione:

#### A) OFFERTA TECNICA

Punti Max 70

Punteggio componente tecnica-qualitativa: massimo 70 punti ripartiti come di seguito precisato:

SUB-CRITERIO	SUB-PESO
<b>Progetto organizzativo-gestionale</b>	<b>Max punti 55</b>
A.1 <u>Soluzioni e proposte metodologiche</u> Verrà effettuata una valutazione in relazione alla completezza, efficacia tecnico-qualitativa delle soluzioni metodologiche proposte per l'espletamento del servizio in relazione alle esigenze dell'Appaltante	35
A.2. <u>Personale</u> Verrà valutata l'organizzazione del personale che verrà utilizzato per l'erogazione del servizio, con specifica indicazione del personale "dedicato" al servizio e "non dedicato" nonché i corsi di formazione effettuati.	15
A.3 <u>Certificazione di qualità</u> Verrà attribuito un punteggio al possesso da parte dell'Impresa di una certificazione di qualità UNI EN 15838:2010 per servizi alle segreterie studenti rilasciata da un organismo accreditato	5
<b>Miglioramenti</b>	<b>Max punti 15</b>
B.1. <u>Chiamate evase entro 60 secondi</u> Prestazione minima: 60% delle chiamate evase entro 60 secondi. <i>(non sono ammesse offerte con una percentuale di chiamate evase entro 60 secondi inferiore al 60%)</i>	3 $(\% \text{ offerta}) \times 3$ maggior % offerta
B.2. <u>Fornitura Tempo medio di attesa in coda</u> Prestazione minima: tempo medio di attesa in coda pari a 45 secondi. <i>(non sono ammesse offerte con t medio di attesa superiore a 45 secondi)</i>	3 $(\text{minor } t \text{ offerto}) \times 3$ t offerto
B.3. <u>Percentuale di chiamate abbandonate e respinte</u> Prestazione minima: percentuale di chiamate abbandonate e respinte inferiore al 10%. <i>(non sono ammesse offerte con % chiamate abbandonate e respinte superiore al 10%)</i>	3 $(\% \text{ minore offerta}) \times 3$ % offerta
B.4. <u>segnalazione all'utente del tempo medio di attesa</u> Verrà valutata la presenza o meno del servizio.	3 Si=3 No=0
B.5 <u>gestione del servizio anche in una o più lingue oltre l'italiano e l'inglese</u>	3



Verrà valutata la gestione del servizio in una o più lingue oltre a italiano e inglese.	Sì = 3 (due o più lingue aggiuntive) Sì = 1 (una sola lingua aggiuntiva) No = 0 (nessuna lingua aggiuntiva)
---	---

Il punteggio tecnico verrà attribuito alle proposte con aspetti migliorativi maggiormente vantaggiosi per la Stazione Appaltante. Nell'assegnazione complessiva del punteggio verranno considerati separatamente i singoli aspetti che contribuiranno al punteggio complessivo. Il punteggio complessivo sarà dato dalla somma dei singoli punteggi tecnici attribuiti.

L'attribuzione dei punteggi ai singoli soggetti concorrenti avverrà applicando la seguente formula:

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

dove:

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

n = numero totale dei requisiti

W<sub>i</sub> = peso o punteggio attribuito al requisito (i)

V(a)<sub>i</sub> = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno

$\sum_n$  = sommatoria

Ove possibile, stante la natura delle forniture e i requisiti tecnici richiesti, l'attribuzione dei punteggi avverrà con il sistema tabellare "ON-OFF"; saranno pertanto individuati alcuni requisiti/caratteristiche tecniche che, qualora presenti, daranno al concorrente un punteggio predeterminato e, qualora assenti, daranno un punteggio pari a 0.

Ove l'applicazione del sistema tabellare "ON-OFF" non sia possibile, verranno utilizzate le formule sopra descritte o, negli altri casi, i coefficienti relativi agli elementi di natura qualitativa saranno determinati ciascuno come media dei coefficienti - variabili tra zero e uno - calcolati dai singoli commissari mediante il metodo del "confronto a coppie".

Una volta terminati i "confronti a coppie", per ogni elemento ciascun commissario somma i valori attribuiti a ciascun concorrente e li trasforma in coefficienti compresi tra 0 ed 1 attribuendo il coefficiente pari ad 1 al concorrente che ha conseguito il valore più elevato e proporzionando ad esso il valore conseguito dagli altri concorrenti; le medie dei coefficienti determinati da ciascun commissario vengono trasformate in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando ad essa le altre.

Nel caso le offerte da valutare fossero inferiori a tre, i coefficienti saranno determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari.

## B) OFFERTA ECONOMICA

Punti Max 30

Nell'attribuzione del punteggio relativo agli elementi di natura quantitativa (ribasso economico) la Commissione giudicatrice impiegherà la seguente formula per calcolare il coefficiente da attribuire all'offerta:

Punteggio relativo al prezzo (Pa):  $Pa = 30 * Ri / Rmax$  dove:

Ri= valore dell'offerta (ribasso) del concorrente

Rmax= Valore del ribasso massimo fra tutti i concorrenti



Al termine della valutazione delle offerte tecniche, in una seduta pubblica successiva, la cui data verrà resa nota con avviso pubblicato sul sito web d'Ateneo all'indirizzo [http://www.unimi.it/enti\\_impresa/120842.htm](http://www.unimi.it/enti_impresa/120842.htm), nella pagina dedicata alla gara in oggetto, la Commissione, dopo aver dato lettura dei punteggi attribuiti alle singole offerte tecniche, procederà all'apertura delle buste contenenti la "documentazione economica", alla verbalizzazione delle offerte e dei ribassi, al calcolo dei punteggi relativi al ribasso economico, nonché alla determinazione della soglia di anomalia ai sensi dell'art. 97, comma 3, del D.Lgs. n. 50/2016.

Sulla base dei punteggi così ottenuti sarà predisposta la proposta di aggiudicazione ai fini dell'aggiudicazione, alla quale seguirà il suddetto controllo dei requisiti.

Nell'ipotesi in cui due o più migliori offerte ottengano uguale punteggio complessivo (tecnico+economico), la procedura verrà aggiudicata al concorrente che avrà conseguito il maggior punteggio tecnico.

Il Responsabile del procedimento e la Commissione valuteranno la congruità delle offerte risultate anormalmente basse con le modalità previste dall'art. 97, comma 3, del D.Lgs. n. 50/2016 provvedendo alla redazione della graduatoria e della formulazione della proposta di aggiudicazione.

A seguito del provvedimento di aggiudicazione, effettuato nei termini di legge ex art. 32 del D.Lgs. n. 50/2016 dall'organo competente d'Ateneo, il soggetto risultante aggiudicatario sarà sottoposto alle verifiche di cui all'art.83 e ss. del D.Lgs. n. 50/2016, con le modalità di cui al paragrafo "Accertamenti". L'aggiudicazione della gara diventerà efficace solo dopo la verifica del possesso dei requisiti e l'acquisizione dei documenti necessari alla stipula del contratto ex art. 32 c. 7 del D.Lgs. n. 50/2016.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre provvedere, entro il termine perentorio di 15 giorni naturali, successivi e continui dalla data di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione, a trasmettere alla Divisione Attività Legali la seguente documentazione necessaria alla stipula del contratto:

1. polizza fideiussoria bancaria o assicurativa per un importo pari al 10% del prezzo di aggiudicazione, IVA ed imposte escluse, ed avente decorrenza dalla data di stipula del contratto o di inizio dell'esecuzione dello stesso.

Si precisa che, ai sensi dell'art. 103, comma 3, del D.Lgs. n. 50/2016, in caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10%, la garanzia fideiussoria dovrà essere aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%; qualora il ribasso fosse superiore al 20%, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%. La fideiussione prodotta dovrà contenere l'espressa rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, co. 2, del codice civile nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

Si precisa altresì che la cauzione potrà essere presentata nell'importo ridotto ai sensi dell'art. 93, comma 7, del D.Lgs. n. 50/2016

La garanzia fideiussoria di cui al comma 1 è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidetti, è automatico, senza necessità di benestare del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore o del concessionario, degli stati di avanzamento dei lavori o di analogo documento, in originale o in copia autentica, attestanti l'avvenuta esecuzione. L'ammontare residuo, pari al 20 per cento dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo la normativa vigente. Sono nulle le eventuali pattuizioni contrarie o in deroga. Il mancato svincolo nei quindici giorni dalla consegna degli stati di avanzamento o della documentazione analoga costituisce inadempimento del garante nei confronti dell'impresa per la quale la garanzia è prestata.



La mancata costituzione della garanzia (art. 103, c. 3) determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria di cui all'art. 93 del D.Lgs. n. 50/2016 da parte della Stazione Appaltante, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione

2. ai fini della richiesta di comunicazione antimafia, da inviare a cura dell'Amministrazione alla competente Prefettura (ai sensi dell'art. 91 del D.Lgs. 159/2011 come modificato dal D.Lgs. 218/2012), le seguenti dichiarazioni sostitutive, rese ai sensi della L. 445/2000 e corredate del documento di identità del dichiarante:
  - a. di iscrizione all'Albo professionale o alla C.C.I.A.A., rilasciata dal legale rappresentante della Società, con l'indicazione delle generalità (nome, cognome, data, luogo di nascita, residenza, codice fiscale e carica ricoperta) dei soggetti di cui all'art. 85 del D.Lgs. 159/2011 (come da modello allegato che verrà trasmesso all'Aggiudicatario)
  - b. del certificato contestuale di residenza e di stato di famiglia di cui all'art. 83, comma 3 del D.Lgs. 159/2011, compilata e sottoscritta a cura dei soggetti in relazione ai quali sussiste l'obbligo di acquisizione della documentazione antimafia, indicati all'art. 85 del D.Lgs. 159/2011 (come da modello allegato che verrà trasmesso all'Aggiudicatario);
  - c. relativa al socio di maggioranza (persona fisica o giuridica) della Società, nell'ipotesi prevista dall'art. 85, comma 2, lett. c) del D.Lgs. 159/2011 ("per le società di capitali, in caso di società con un numero di soci pari o inferiore a quattro, ovvero al socio in caso di società con socio unico") e riferita anche ai relativi familiari conviventi (come da modello allegato che verrà trasmesso all'Aggiudicatario).
3. ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010, dichiarazione degli estremi identificativi del conto corrente dedicato anche non in via esclusiva, nonché delle generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso (come da modello allegato che verrà trasmesso all'Aggiudicatario);
4. (*in caso di RTI*) atto notarile di costituzione del Raggruppamento temporaneo di Imprese, nella quale le Imprese aggiudicatarie conferiscono ad una di esse il mandato di esercitare la funzione di capogruppo, specificante che al mandatario spetta la rappresentanza esclusiva anche processuale delle imprese mandanti nei confronti dell'Università degli Studi di Milano per tutte le operazioni e gli atti di qualsiasi natura riferentesi all'appalto, anche dopo il collaudo dei lavori e fino all'estinzione di ogni rapporto. Tale atto dovrà riportare l'esatta indicazione delle prestazioni che saranno effettuate da ciascuna delle imprese interessate;

L'Aggiudicatario dovrà infine presentarsi nel giorno, ora e luogo stabiliti dall'Amministrazione Appaltante per la sottoscrizione del contratto, che potrà avvenire entro il termine di 60 giorni dalla verifica positiva dei requisiti e non prima di 35 giorni dalla comunicazione ai controinteressati del provvedimento di aggiudicazione.

Resta stabilito che l'inadempimento di ciascuno di tali obblighi comporterà la decadenza immediata dall'aggiudicazione dell'appalto, salvo il risarcimento dei danni che potranno derivare alla stazione appaltante per la ritardata esecuzione della fornitura o per l'eventuale maggior costo della stessa rispetto a quello che si sarebbe affrontato senza la decadenza dell'aggiudicazione.

Si precisa che qualora l'Amministrazione Appaltante non dovesse procedere per qualsiasi motivo all'aggiudicazione della presente gara l'Offerente non avrà diritto ad alcun indennizzo o compenso e che la formulazione della graduatoria e la relativa proposta di aggiudicazione della gara non produce in alcun modo gli effetti derivanti dalla stipula del contratto o dalla lettera di aggiudicazione. Inoltre, l'Aggiudicatario non avrà diritto ad alcun indennizzo o compenso qualora, per qualsiasi motivo l'Amministrazione Appaltante non dovesse inviare la lettera di aggiudicazione o stipulare il contratto relativo alla presente gara.



L'Aggiudicatario rinuncia a qualsiasi pretesa di carattere economico e/o giuridico che potrebbe derivare da eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria emessi in seguito ad impugnazione degli atti di gara e dei provvedimenti dell'Appaltante, anche successivamente alla stipula del contratto o all'invio della lettera di aggiudicazione.

A carico dell'Impresa che risulterà aggiudicataria dell'appalto graveranno inoltre le spese di bollo, i diritti e le spese di registrazione del contratto, nonché ogni altro onere fiscale presente e futuro che per legge non sia inderogabilmente posto a carico dell'Amministrazione Appaltante.

Si precisa che, per effetto dell'entrata in vigore degli artt. 37 e 216, comma 11, del D.Lgs. n. 50/2016, nonché del Decreto Legge 30/12/2016 n. 244 "sono posti a carico dell'aggiudicatario le spese di pubblicazione del bando sulla GURI e gli oneri di pubblicità legali conseguenti alle spese per la pubblicazione dei bandi e degli avvisi di gara sui quotidiani" quantificabili, con riferimento alla presente procedura, in un importo stimato pari ad € 7.000,00.

Si precisa, infine, che l'Amministrazione Appaltante - nel rispetto della vigente normativa - per motivate e giustificate ragioni, potrà modificare l'iter procedurale sopra specificato.

Si informa che i dati in possesso dell'Amministrazione verranno trattati secondo le previsioni del documento "Informativa a persone fisiche/giuridiche clienti /fornitori ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali", allegato al presente disciplinare di gara.

#### **RICHIESTE DI INFORMAZIONI COMPLEMENTARI**

Eventuali richieste di informazioni complementari, anche di natura tecnica, in ordine al contenuto del Disciplinare prestazionale e del presente disciplinare dovranno essere formulate per iscritto e fatte pervenire a mezzo posta elettronica alla [casella PEC unimi@postecert.it](mailto:casella_PEC_unimi@postecert.it) e per conoscenza all'indirizzo [settore.gare@unimi.it](mailto:settore.gare@unimi.it), indirizzate a: Direzione legale e centrale acquisti - Settore gare, Via Festa del Perdono n. 7 - 20122 Milano, entro e non oltre il giorno 20/09/2018.

L'Amministrazione non fornirà chiarimenti nell'ipotesi in cui l'oggetto della richiesta faccia riferimento a tematiche di cui le normative vigenti forniscano già idonee indicazioni giuridiche ed operative. Analogo comportamento assumerà l'Amministrazione nell'ipotesi in cui vengano formulate richieste di informazioni complementari la cui risposta risulti pacifica sulla base di una attenta lettura degli atti di gara e/o dei chiarimenti già forniti.

Fatte salve le ragioni organizzative e di economia procedurale sopra indicate, si precisa che i comportamenti dell'Amministrazione saranno sempre e comunque valutati alla luce della trasparenza della procedura e dell'interesse dell'Amministrazione ad ottenere il maggior numero di offerte rispondenti alle esigenze rappresentate negli atti di gara.

**I chiarimenti forniti dall'Università in risposta alle richieste di informazioni complementari saranno consultabili e scaricabili dal sito all'indirizzo internet [http://www.unimi.it/enti\\_impresa/120842.htm](http://www.unimi.it/enti_impresa/120842.htm).**

**Il concorrente attesterà di averne preso conoscenza e di accettarne il contenuto con la compilazione e la sottoscrizione dell'Allegato 2.**

**Anche eventuali variazioni relative alla data di apertura delle offerte saranno consultabili e scaricabili sul medesimo link**



## COMUNICAZIONI

Ai sensi dell'art. 76, comma 6 del Codice, i concorrenti sono tenuti ad indicare, in sede di offerta nell'ambito del DGUE, l'indirizzo PEC o, solo per i concorrenti aventi sede in altri Stati membri, l'indirizzo di posta elettronica, da utilizzare ai fini delle comunicazioni di cui all'art. 76, comma 5, del Codice.

Tutte le comunicazioni tra stazione appaltante e operatori economici si intendono validamente ed efficacemente effettuate qualora rese all'indirizzo PEC [unimi@postecert.it](mailto:unimi@postecert.it) nonché, per conoscenza all'indirizzo [settore.gare@unimi.it](mailto:settore.gare@unimi.it) indirizzate a Direzione Legale e Centrale Acquisti - Settore Gare, e all'indirizzo indicato dai concorrenti nella documentazione di gara.

Eventuali modifiche dell'indirizzo PEC/posta elettronica o problemi temporanei nell'utilizzo di tali forme di comunicazione, dovranno essere tempestivamente segnalate alla stazione appaltante; diversamente la medesima declina ogni responsabilità per il tardivo o mancato recapito delle comunicazioni.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di imprese di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, la comunicazione recapitata al mandatario si intende validamente resa a tutti gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati.

In caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b e c del Codice, la comunicazione recapitata al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

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

In caso di subappalto, la comunicazione recapitata all'offerente si intende validamente resa a tutti i subappaltatori indicati.

**Resta inteso che, nel rispetto della *lex specialis* costituita dagli atti di gara, per tutto quanto non espressamente disciplinato dall'Amministrazione Appaltante valgono le disposizioni normative vigenti.**

- ❑ Responsabile Unico del Procedimento: Dott. Roberto Conte, Dirigente Responsabile Direzione Legale e Centrale Acquisti.
- ❑ Direttore dell'Esecuzione del contratto: Dott.ssa Emanuela Dellavalle, Responsabile delle Segreterie Studenti
- ❑ Referente della procedura amministrativa: Dott.ssa Silvia Delvigo tel. 02/5031.2042 - Direzione Legale e Centrale Acquisti - Settore gare

**IL DIRIGENTE RESPONSABILE  
F.to Dott. Roberto Conte**

Allegati:

1. Modello DGUE
2. Allegato 2
3. Modello di Informativa Privacy
4. Patto d'integrità