

| | |
|--|--|
|  | REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA |
| istituto di ricovero e cura a carattere scientifico Burlo Garofolo di Trieste | |
|  | |
| DIREZIONE AMMINISTRATIVA STRUTTURA COMPLESSA INGEGNERIA CLINICA INFORMATICA E APPROVVIGIONAMENTI | |
| 34137 Trieste, via dell'Istria 65/1 cf. 00124430323 tel. +39 040 3785.225 email: provveditorato@burlo.trieste.it fax +39 040 666019 pec: OlBurloTS.protgen@certsanita.fvg.it | |

| CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO |
|---|
| FORNITURA DI SERVIZI di CENTRALINO (CONTACT CENTER) DELL'IRCCS BURLO GAROFOLO |
| CIG B7EA94A393 |

Sommario

| | |
|--|----|
| ART. 1..... | 3 |
| OGGETTO, INDIVIDUAZIONE CCNL E CPV | 3 |
| ART. 2..... | 3 |
| REQUISITI MINIMI DI PARTECIPAZIONE..... | 3 |
| ART. 3..... | 3 |
| REQUISITI MINIMI DEL SERVIZIO | 3 |
| ART. 4..... | 8 |
| IMPORTO e DURATA..... | 8 |
| ART. 5..... | 8 |
| MODALITA' DI FORMULAZIONE DELL'OFFERTA E CAUSE DI ESCLUSIONE | 8 |
| ART. 6..... | 11 |
| PROCEDIMENTO DI GARA..... | 11 |
| ART. 7..... | 12 |
| VERIFICA DEI COSTI DELLA MANODOPERA..... | 12 |
| ART. 8..... | 12 |
| MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE E STIPULAZIONE DEL CONTRATTO | 12 |
| ART. 9..... | 14 |
| REVISIONE PREZZI..... | 14 |
| ART. 10..... | 14 |
| SUBAPPALTO | 14 |
| ART. 11..... | 15 |
| FATTURAZIONE E PAGAMENTI | 15 |
| ART. 12..... | 15 |
| PENALI E RISOLUZIONE..... | 15 |
| ART. 13..... | 16 |
| TUTELA DEI DATI PERSONALI | 16 |
| ART. 14..... | 17 |
| CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI | 17 |
| ART. 15..... | 18 |
| ACCESSO AGLI ATTI | 18 |
| ART. 16..... | 18 |
| TRASPARENZA E PUBBLICITA' | 18 |
| ART. 17..... | 18 |
| CONTROVERSIE..... | 18 |
| ART. 18..... | 18 |
| RINVIO | 18 |

ART. 1

OGGETTO, INDIVIDUAZIONE CCNL E CPV

1. Il presente capitolato ha ad oggetto la fornitura di un **Servizio di Centralino** (contact center, di seguito CC) per l'Istituto di Ricerca e Cura a Carattere Scientifico Burlo Garofolo (di seguito Istituto) destinato a ricevere e distribuire correttamente i flussi telefonici sui numeri messi a disposizione dall'Istituto, con particolare attenzione alla gestione del numero pubblico a disposizione di utenti, fornitori, aziende, servizi pubblici e privati. La sede operativa dovrà essere collocata in una sede esterna all'Istituto.
2. Il numero di chiamate che oggi il centralino dell'Istituto riceve varia, indicativamente, da 5.200 a 6.500 chiamate/mese.
3. In relazione all'oggetto di cui al presente Servizio, il contratto collettivo applicabile al personale dipendente impiegato nell'attività oggetto dell'appalto, anche in maniera prevalente, in conformità all'art. 11, comma 1, del D. Leg.vo 36/2023 e all'allegato I.01 artt 2 e ss. del Decreto Correttivo n. 209 del 31/12/2024, è individuato nel CCNL Telecomunicazioni (TLC) dd. 12 novembre 2020.
4. Il codice *common procurement vocabulary* (cpv) individuato è il codice 79511000-9 - *Servizi di operatore telefonico*.

ART. 2

REQUISITI MINIMI DI PARTECIPAZIONE

1. Possono partecipare alla presente procedura i soggetti in possesso di:
 - a. requisiti di ordine generale: insussistenza di una qualsiasi causa di esclusione prevista dall'art. 94 del D.Lgs. 36/2023;
 - b. iscrizione alla C.C.I.A.A. per la specifica attività oggetto dell'appalto;
 - c. requisiti di capacità tecnica e professionale: avvenuta regolare esecuzione di servizi analoghi alle attività richieste, ai sensi dell'art. 100 c. 1, lettera c) D.lgs 36/2023: possesso di un fatturato minimo annuo, per gli ultimi tre esercizi, pari o superiore, nel settore di attività oggetto del presente appalto, a € 210.000,00 (duecentodiecimila/00) IVA esclusa. Si precisa che per ultimo triennio si intende quello comprensivo degli ultimi tre esercizi finanziari, il cui bilancio sia stato approvato al momento della pubblicazione della presente procedura;
 - d. Certificazione ISO 9001:2015 E ISO/IEC 27001:2022 dell'azienda.

ART. 3

REQUISITI MINIMI DEL SERVIZIO

1. Di seguito vengono riportati i requisiti minimi a cui l'azienda deve necessariamente rispondere per poter partecipare alla presente procedura:

| Numero | Requisito | Descrizione |
|--------|---|---|
| 1 | Operatività | il servizio dovrà essere disponibile all'utenza interna e/o esterna 24 ore su 24, 7 giorni su 7 festività comprese, ed eseguito da personale adeguatamente formato per lo specifico ambito di svolgimento dello stesso |
| 2 | Ubicazione e lingue operatore | l'operatore fisico dovrà necessariamente risiedere in Italia garantendo il servizio sia in lingua italiana che in inglese |
| 3 | Operatore automatico (Flusso IVR) | L'operatore automatico IVR sarà reso disponibile agli utenti esterni nelle lingue indicate al punto 2 e permetterà la gestione di differenti code come dettagliato al comma 2 art.3 |
| 4 | Chiamate dall'esterno all'interno | Il centralino dovrà poter ricevere chiamate nazionali ed estere da ogni operatore, veicolare verso ogni numero interno e gestirle mediante sistema di code |
| 5 | Chiamate dall'interno all'esterno | Il centralino dovrà poter comporre numeri nazionali ed esteri, e veicolare chiamate interne a numeri esterni di qualsiasi operatore |
| 6 | Chiamate interne | Il centralino dovrà poter comporre numeri interni, veicolare chiamate interne e gestirle mediante sistema di code |
| 7 | Flusso VIP | Le chiamate interne (p.6) e le chiamate dall'interno all'esterno (p.5) saranno gestite da un operatore fisico mediante numerazione dedicata (VIP); tali chiamate dovranno essere gestite con maggior priorità rispetto al flusso IVR. Le chiamate non riposte per causa di forza maggiore o non imputabili direttamente all'aggiudicatario dovranno essere inferiori al 0,3% delle chiamate VIP. |
| 8 | Gestione attesa telefonata nel flusso IVR | Nei casi in cui è prevista la risposta dell'operatore fisico del centralino il tempo di attesa dovrà essere inferiore a 30 secondi nell'80% delle telefonate ricevute . Il tempo d'attesa sarà conteggiato a partire dal momento in cui l'utente eseguirà la scelta di parlare con l'operatore fisico e l'effettiva risposta dell'operatore. La congestione delle linee sarà gestita mediante l'ausilio di code, in questo caso il tempo di attesa sarà conteggiato a partire dal momento in cui l'utente diverrà il primo della coda e l'effettiva risposta dell'operatore. Le chiamate non riposte per |

| | | |
|----|--|--|
| | | causa di forza maggiore o non imputabili direttamente all'aggiudicatario dovranno essere inferiori al 0,3% delle chiamate ricevute mediante IVR con risposta dell'operatore fisico (4° opzione IVR). |
| 9 | Gestione attesa telefonata nel flusso VIP | Nel flusso VIP è sempre prevista la risposta dell'operatore fisico, il tempo di attesa deve essere inferiore a 20 secondi nel 95% delle telefonate ricevute . Il tempo d'attesa sarà conteggiato a partire dal primo squillo dopo la composizione del numero VIP. Passati 20 secondi dovrà essere offerta la funzione di richiamata. La richiamata dovrà essere gestita dal centralino con massima priorità entro massimo 3 minuti dalla conclusione della chiamata principale. |
| 10 | Numero per emergenze | Relativamente al flusso VIP, l'operatore dovrà mettere a disposizione un numero di telefono d'emergenza per garantire il servizio di centralino anche in caso di guasti alle linee telefoniche fisse dell'ospedale e del centralino |
| 11 | Report mensile | il report mensile, stilato sull'attività svolta dal centralino dovrà necessariamente fornire i dati secondo quanto riportato al comma 3 dell'art.3 |
| 12 | Report Specifici | per ogni chiamata dovrà essere possibile risalire ai numeri chiamante e chiamato (inclusi gli inoltri), l'orario di inizio conversazione e fine conversazione, durata della chiamata e costo della stessa |
| 13 | Tempo massimo di <i>downtime</i> del servizio | inferiore alle 12 ore in un anno |
| 14 | Variazione del servizio | l'Istituto si riserva la facoltà di variare il servizio in base alle analisi dei report mensili e report specifici, tale variazione dovrà essere implementata entro 20 giorni dichiarata la fattibilità della richiesta da parte del fornitore |
| 15 | Eventuali software forniti e/o usati dall'aggiudicatario | I software che verranno utilizzati dovranno essere conformi a quanto indicato all'articolo 25 del Regolamento 679/2016 "GDPR", riportante i concetti di <i>privacy by design e by default</i> . Eventuali applicativi basati su Cloud (Saas) dovranno essere conformi alla normativa in merito ai servizi Cloud per le Pubbliche Amministrazioni (det. ACN n. 307/2022 e s.m.i.) |

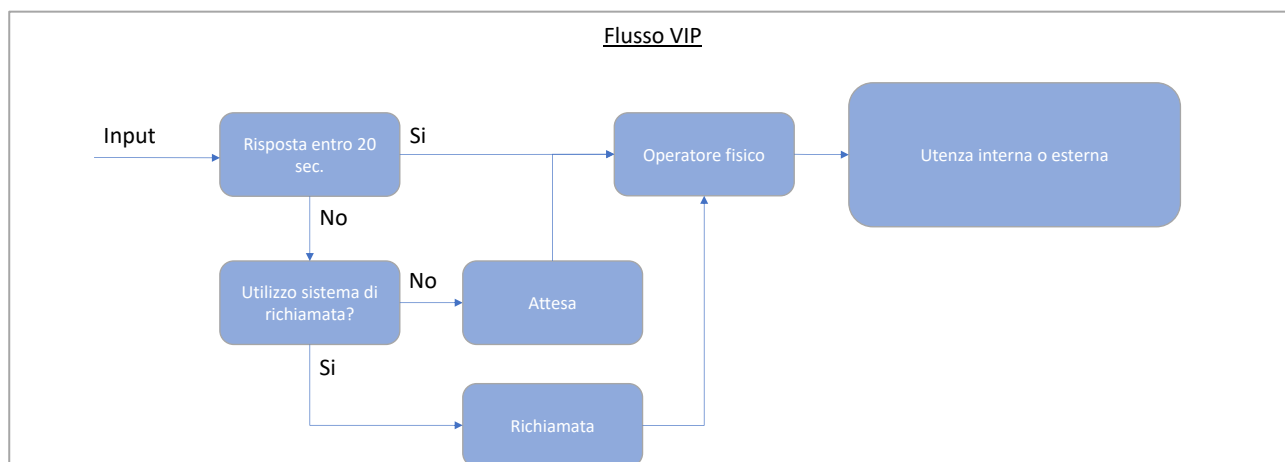
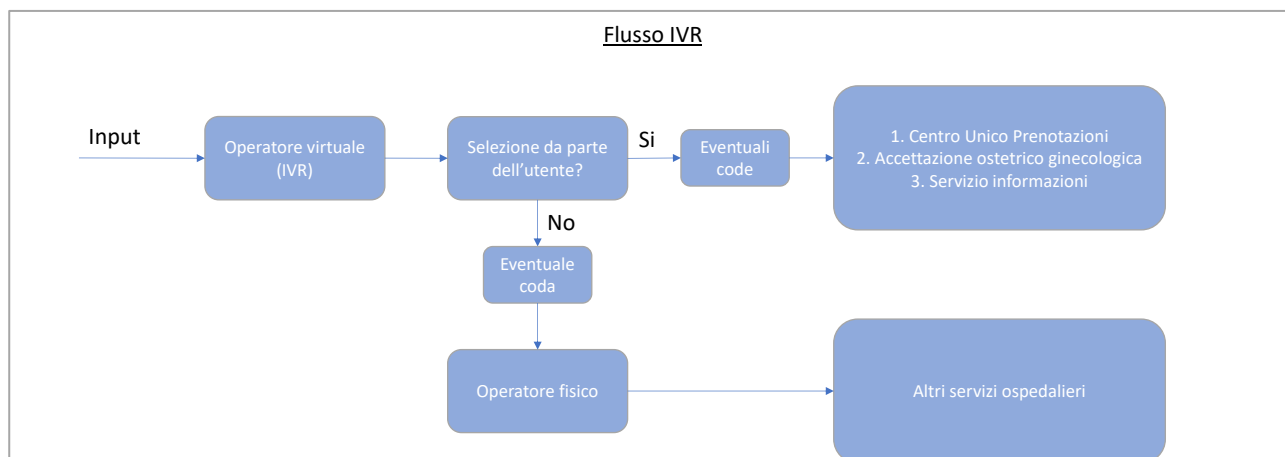
| | | |
|----|-------------------------|---|
| 16 | Interventi correttivi | gli interventi correttivi verranno segnalati nelle modalità rese disponibili dall'aggiudicatario e verranno gestiti come riportato al comma 6 art.3 |
| 17 | Interventi straordinari | tutte le attività che verranno svolte per l'implementazione o la modifica del servizio devono preventivamente essere comunicate, concordate e autorizzate dall'Istituto |

2. I report mensili dovranno riportare i seguenti dati:

| Chiamate in entrata (Flusso IVR) | Quantità |
|--|-----------------|
| Chiamate totali | |
| Durata totale chiamate | |
| Durata media chiamata | |
| Chiamate gestite dall'operatore fisico | |
| Chiamate gestite dall'operatore automatico | |
| % chiamate messe in attesa per più di 30 secondi per ogni coda disponibile | |
| % chiamate abbandonate | |

| Chiamate VIP (verso l'esterno e interne) | Quantità |
|---|-----------------|
| Chiamate totali | |
| Durata totale | |
| Durata media chiamata | |
| % chiamate risposte dopo 20 secondi | |
| % chiamate gestite con il sistema di richiamata | |
| % richiamate evase oltre i 3 minuti | |
| % chiamate abbandonate | |
| Costo totale | |
| Costo medio | |
| Costo mese precedente | |
| Differenza mese precedente e attuale | |
| Percentuale di variazione con indicazione del senso con + (aumento del costo) e - (riduzione del costo) | |

3. Di seguito vengono riportati due schemi di massima dei flussi delle chiamate:



4. Alla Ditta aggiudicataria verranno fornite tutte le informazioni relative all'interconnessione con il sistema di fonia aziendale per permettere la gestione completa delle telefonate in ingresso, uscita ed interne.

5. Interventi correttivi:

| Tipologia Intervento | | Gravità | Tempi di ripristino |
|----------------------|---|---|---------------------|
| U | Intervento urgente (U): l'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti. | Intervento che determina una situazione di elevata gravità. | 2 ore |

| Tipologia Intervento | | Gravità | Tempi di ripristino |
|----------------------|---|--|---------------------|
| N | Intervento normale (N): funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti. | Intervento di normale attività lavorativa. | 4 ore |

Il calcolo del tempo di risoluzione della problematica considera come inizio l'orario a cui è stata fatta la segnalazione da parte dell'Istituto ad una qualsiasi delle modalità fornite dall'azienda aggiudicataria (piattaforma di ticket messa a disposizione dall'aggiudicatario, mail di supporto, numero telefonico). Per ogni richiesta di intervento l'azienda alla chiusura dell'attività richiesta invierà una comunicazione riportante la conclusione con esito dell'attività richiesta al seguente recapito: servizio.informativo@burlo.trieste.it

Il servizio di assistenza tecnica dovrà necessariamente corrispondere a quello di operatività del servizio CC.

ART. 4 IMPORTO e DURATA

1. L'importo del presente appalto viene necessariamente stimato sulla base dello storico del triennio 2022-2024 in **€ 140.000,00 oltre IVA** per l'utilizzo del CC per **24 mesi**, con opzione di proroga pari a n. 12 mesi ad insindacabile giudizio dell'Istituto.
2. I costi della manodopera individuati sullo storico del numero di chiamate ricevute gestite per minuti di operatività effettiva dell'operatore con un tempo medio di gestione chiamata pari a **max 1.5** (ovvero 1 minuto e trenta secondi) **è pari al 86.93%** dell'importo presunto stimato.
3. L'aggiudicatario, inoltre, dovrà fornire il servizio alle medesime condizioni contrattuali nei 180 giorni successivi al termine del contratto per permettere all'Istituto l'espletamento della gara per la successiva aggiudicazione del servizio.

ART. 5 MODALITA' DI FORMULAZIONE DELL'OFFERTA E CAUSE DI ESCLUSIONE

1. Il concorrente dovrà declinare la propria offerta compilando gli allegati ove richiesti e presentare i documenti richiesti. Gli allegati vanno salvati in PDF e firmati digitalmente dal legale rappresentante.
2. I documenti da presentare sono:
 - a. Nella busta *amministrativa*:

- DGUE attestante il possesso dei requisiti generali e speciali per la partecipazione alla presente procedura. Il DGUE va compilato esclusivamente in formato elettronico “.xml”, seguendo le indicazioni contenute nell’apposito allegato “ISTRUZIONI COMPILAZIONE DGUE IN FORMATO ELETTRONICO SU MEPA” e caricato in apposita sezione sul MePA, unitamente a copia del documento d’identità in corso di validità del/dei sottoscrittori e una copia dello stesso file in formato .pdf firmata digitalmente dal Legale rappresentante o suo delegato.
- Allegato B - modello di accettazione delle condizioni di cui al presente Capitolato, da compilare, sottoscrivere e firmare digitalmente;
- Allegato C - Patto d’Integrità, sottoscritto e firmato digitalmente;
- Dichiarazione del possesso dei requisiti tecnico professionali come richiesto all’art.2, comma 1 lettera c;
- Certificazione ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022 dell’azienda;

Soccorso Istruttorio.

Ai sensi dell’art. 101 del D.Lgs n. 36/2023 e s.m.i., le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda possono essere sanate attraverso la procedura del soccorso istruttorio.

In particolare, la mancanza, l’incompletezza ed ogni altra irregolarità essenziale degli elementi della documentazione di gara con esclusione di quelle afferenti all’offerta tecnica ed economica, la Stazione Appaltante assegnerà al concorrente un termine non superiore a **sette (7) giorni lavorativi**, perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicandone il contenuto e i soggetti che le devono rendere.

L’operatore economico che non adempie alle richieste dell’Istituto entro il termine sopra stabilito sarà escluso dalla procedura.

b. Nella busta *tecnica*:

- Relazione tecnica redatta in lingua italiana, numerata e sviluppata secondo l’ordine dei criteri di valutazione indicati nell’allegato “Griglia qualitativa” e **non dovrà superare il numero massimo di facciate (formato A4) pari a n. 25 (venticinque)** e dovrà contenere una descrizione di ciò che l’operatore economico concorrente intende offrire in merito a ciascuno dei criteri di valutazione riportati nelle tabelle dell’art. 3 del presente capitolato comprese le caratteristiche migliorative rispetto alle modalità di risoluzione dei guasti;
- Elenco delle attività analoghe e referenze documentate;

c. Nella busta *economica*

- Offerta economica su carta intestata e firmata digitalmente dal legale rappresentate dettagliando la configurazione offerta (costi *una tantum*, canone trimestrale, costo orario per interventi di rimodulazione del servizio), esplicitando il valore economico per le attività richieste al dettaglio e le eventuali valorizzazioni dei servizi aggiuntivi disponibili, corredata di dichiarazione dettagliata dalla quale si deve evincere una scomposizione del prezzo offerto nelle singole voci di prezzo, in particolare nei costi di coordinamento, nei costi di ammortamento dei mezzi necessari all'espletamento della fornitura, nei costi generali, nell'utile di impresa riferito al presente appalto, nei costi della sicurezza aziendale che devono risultare congrui rispetto all'entità ed alle caratteristiche della fornitura ed infine nella formulazione di ulteriori giustificazioni ritenute pertinenti in merito agli elementi costitutivi dell'offerta medesima;
- Modello di offerta economica "*a corpo*" generato dal Sistema MePA-CONSIP, firmato digitalmente.

2. Si precisa che ai sensi dell'articolo 41 comma 14 del Codice i costi della manodopera indicati non sono ribassabili. Resta la possibilità per l'operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo dell'importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale o da sgravi contributivi che non comportano penalizzazioni per la manodopera.
3. I Concorrenti dovranno riportare espressamente quali documenti (o parte di essi) intendono sottrarre al diritto di accesso secondo quanto stabilito dall'art. 35 del D. Lgs. 36/2023, allegando nella "Busta Tecnica" un'apposita dichiarazione denominata "*SEGRETI TECNICI E COMMERCIALI*"; si precisa che il diniego deve contestualmente essere supportato da comprovata e motivata dichiarazione debitamente sottoscritta in ordine all'eventuale carattere di segreto tecnico e commerciale delle informazioni fornite nell'ambito dell'offerta. Resta ferma la facoltà della stazione appaltante di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere al concorrente di dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali.
4. Tutto quanto incluso nell'offerta tecnica e non valorizzato nell'offerta economica è da intendersi a costo zero e richiedibile in qualsiasi momento dall'Istituto nell'arco temporale di esecuzione del contratto.
5. L'offerta è esclusa in caso di:
 - mancata separazione dell'offerta economica dall'offerta tecnica, ovvero inserimento di elementi concernenti il prezzo nella documentazione amministrativa o nell'offerta tecnica;
 - presentazione di offerte tardive, parziali, plurime, condizionate, alternative oppure irregolari in quanto non rispettano i documenti di gara, ivi comprese le specifiche tecniche, o anormalmente basse;
 - presentazione di offerte inammissibili in quanto la commissione giudicatrice ha ritenuto sussistenti gli estremi per l'informativa alla Procura della Repubblica per

reati di corruzione o fenomeni collusivi o ha verificato essere in aumento rispetto all'importo a base di gara;

- mancato superamento della soglia di sbarramento per l'offerta tecnica, di cui all'Art 8, c. 6 del presente Capitolato.

6. Si precisa inoltre che la presentazione telematica dell'offerta è a totale ed esclusivo rischio dell'operatore economico partecipante, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione dell'offerta, dovuta, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti degli strumenti telematici utilizzati, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità della stazione appaltante ovvero per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, l'offerta non pervenga entro il termine di scadenza fissato per la presentazione delle offerte.

ART. 6 PROCEDIMENTO DI GARA

1. L'esame e la valutazione delle offerte avverranno interamente ed esclusivamente su piattaforma telematica Consip-MePA, secondo le modalità ivi previste, e si articoleranno nelle seguenti fasi:

Prima fase - Amministrativa

- a) apertura Documentazione Amministrativa, verifica della regolarità della documentazione presentata da ciascuna ditta concorrente;
- b) apertura Documentazione Tecnica e presa d'atto della documentazione in essa contenuta;
- c) ammissione dei concorrenti con eventuale riserva qualora si renda necessario richiedere chiarimenti o integrazioni documentali.

Seconda fase - Qualitativa

Nella seconda fase la Commissione di aggiudicazione, appositamente nominata dall'Azienda, esaminerà in una o più sedute riservate, le offerte tecniche presentate dai concorrenti (documentazione tecnica) attribuendo i relativi punteggi secondo i criteri indicati successivamente.

Qualora la Commissione Giudicatrice lo riterrà utile si riserva di richiedere alle ditte offerenti precisazioni/chiarimenti in merito alla documentazione presentata.

La non ottemperanza ad ogni richiesta, insindacabile, della Commissione Giudicatrice, necessaria per la valutazione qualitativa del Servizio offerto, **comporterà l'esclusione dalla gara.**

Di tutte le sedute della Commissione giudicatrice sarà redatto un verbale, sottoscritto da tutti i componenti. L'attribuzione dei punteggi dovrà essere motivata.

L'amministrazione si riserva la facoltà di individuare uno o più soggetti in possesso di competenze specifiche di cui la Commissione giudicatrice potrà servirsi come supporto tecnico.

Terza fase - Economica

Apertura delle offerte economiche e attribuzione del relativo punteggio.

Si precisa che per l'assegnazione del punteggio "prezzo" sarà preso in considerazione l'importo complessivo IVA esclusa delle offerte presentate.

2. Al termine dei lavori, si procederà all'attribuzione del punteggio complessivo (punteggio qualità + punteggio prezzo).

ART. 7

VERIFICA DEI COSTI DELLA MANODOPERA

1. La Stazione Appaltante, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'offerta, può provvedere a verificare che il costo del personale non sia inferiore ai trattamenti salariali minimi inderogabili stabiliti dalla legge o da fonti autorizzate dalla legge ex art. 110 comma 4 del DLGS 36/2023, a pena di esclusione.

ART. 8

MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE E STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

1. L'aggiudicazione avrà luogo con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, di cui art. 108 D.Lvo 36/2023.
2. La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:
 - a) offerta tecnica: 80 punti;
 - b) offerta economica: 20 punti;
3. La griglia qualitativa ed i criteri sono riportati nell'allegato "Allegato D - Griglia qualitativa".
4. Il **punteggio tecnico** verrà attribuito moltiplicando il massimo punteggio ottenibile per un fattore k (da 0 a 1), identificato come media tra i punteggi dei commissari, che evidenzierà il grado di corrispondenza dell'offerta al fabbisogno manifestato per la specifica voce di valutazione. Ogni criterio qualitativo verrà valutato con un coefficiente così suddiviso:

| <i>Valutazione discrezionale</i> | <i>Coefficiente</i> |
|----------------------------------|---------------------|
| non valutabile | 0 |
| scarso | 0.2 |
| mediocre | 0.4 |
| sufficiente | 0.6 |
| discreto | 0.7 |
| buono | 0.8 |
| ottimo | 1.0 |

5. Il punteggio conseguito dal concorrente per la parte “qualità” verrà riparametrato al punteggio massimo previsto a 80 punti.
6. Sono ammessi alla valutazione economica le proposte con punteggio qualitativo pari o superiore **a 48 pt.**
7. La Commissione Giudicatrice, laddove lo riterrà necessario, potrà in sede di valutazione richiedere alle ditte partecipanti eventuali chiarimenti in merito all’offerta presentata ritenuti necessari per una più precisa valutazione della stessa;
8. La formula utilizzata per il calcolo del **punteggio economico** sul valore complessivo dell'offerta è la “*concava alla migliore offerta (interdipendente) in funzione del Prezzo offerto*” secondo piattaforma MePA, come di seguito:

$$PE = P_{E_{max}} \times \left(\frac{BA - P}{BA - P_{min}} \right)^{\alpha}$$

Con:

- **P_{E_{max}}**: massimo punteggio attribuibile
 - **BA**: prezzo a base d’asta (*valore soglia = 140.000,00 €*)
 - **P**: prezzo (*valore*) offerto dal concorrente
 - **P_{min}**: prezzo più basso tra quelli offerti in Gara
 - **α**: esponente che regola il grado di concavità della curva (*valore per questa procedura pari a 0.3*).
9. La proposta di aggiudicazione è formulata in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta.
 10. Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all’oggetto del contratto, la stazione appaltante può decidere, entro 30 giorni dalla conclusione delle valutazioni delle offerte, di non procedere all’aggiudicazione.
 11. L’IRCCS si riserva la facoltà di non procedere all’aggiudicazione anche in presenza di un’unica offerta valida, fatto salvo quanto previsto dall’art. 108 comma 10 del Codice dei Contratti Pubblici. Si riserva inoltre di non procedere ad aggiudicazione, se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all’oggetto del contratto ai sensi dell’art. 108, comma 10 del Dlgs n. 36/2023 entro 30 giorni dalla conclusione della valutazione delle offerte.
 12. L’aggiudicazione è disposta dalla Stazione Appaltante all’esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dal presente Capitolato ed è immediatamente efficace ai sensi dell’art. 17 comma 5.
 13. La verifica dei requisiti generali e speciali avverrà sull’offerente cui la Stazione Appaltante ha deciso di aggiudicare l’appalto. In caso di esito negativo delle verifiche, si procede all’esclusione e alla segnalazione all’ANAC.
 14. Successivamente si procede a ricalcolare i punteggi e a riformulare la graduatoria procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati. Nell’ipotesi di ulteriore esito negativo delle verifiche si procede nei termini sopra detti, scorrendo la graduatoria.

15. Il contratto è stipulato non prima di **32 giorni** dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione e comunque entro 60 giorni dall'aggiudicazione, salvo quanto previsto dall'articolo 18 comma 2 del Codice.
16. Il contratto verrà stipulato secondo le modalità previste all'art. 18, comma 1, del D. L.vo n. 36/2023.
17. Dopo la stipula del contratto su MePA, dovrà essere inviata dichiarazione di avvenuto pagamento dell'imposta di bollo alla PEC OIBurloTS.protgen@certsanita.fvg.it, indicando in oggetto il numero di trattativa MePA ed il CIG di gara;
18. L'aggiudicatario sarà tenuto a prestare garanzia definitiva ai sensi dell'art. 117 del d.lgs. 36/2023, sotto forma di fidejussione bancaria o assicurativa.
19. L'aggiudicatario è inoltre tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore) di cui all'Art. 1, c.3, oppure di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subappalto.
20. Ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato nel contratto, assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo le stesse tutele del CCNL.
21. Il Responsabile Unico del Progetto, ai sensi dell'art. 15 del D. L.vo n. 36/2023, è il Dott. Dario Carlevaris (tel. 040/3785432 – indirizzo mail: dario.carlevaris@burlo.trieste.it)

ART. 9 REVISIONE PREZZI

1. Il prezzo si intende fisso, ed invariabile, salva la revisione prezzi ai sensi dell'art. 60 c. 2 e ss. del D.Lgs 36/2023, come modificato dal D.Lgs 209/2024, all'allegato II.2-bis, il quale disciplina le modalità di applicazione delle clausole di revisione dei prezzi, tenuto conto della natura e del settore merceologico dell'appalto, e degli indici disponibili e ne specifica le modalità di corresponsione.
2. La richiesta di adeguamento prezzi dovrà essere esaurientemente motivata al fine di poterne valutare l'accoglimento o meno in base ad un'apposita istruttoria. L'adeguamento decorrerà, ove accettato, dal primo giorno del mese successivo alla data di ricevimento della richiesta formulata dall'Appaltatore o dall'Azienda sanitaria e sarà calcolato a partire dal mese in cui la procedura è stata aggiudicata del contratto o da quello dell'ultimo adeguamento fino al mese di applicazione di tale adeguamento.
3. L'istruttoria può tener conto di Indici Istat (ad esempio FOI, IPCA), prezziari con carattere di ufficialità e di specifiche rilevazioni Istat relative alle variazioni relative ai CCNL applicati ai dipendenti dell'appaltatore.

ART. 10 SUBAPPALTO

1. Il subappalto è ammesso nelle misure stabilite all'art. 119 del d.lgs. n. 36 del 31.03.2023 e ss.mm.ii.

ART. 11 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

1. Le fatture dovranno essere redatte a norma di legge e dovranno fare riferimento al numero d'ordine comunicato dalla Struttura competente.
2. La fatturazione del servizio avrà cadenza trimestrale posticipata;
3. Gli ordini verranno inviati, come da obblighi di legge, tramite il Nodo di smistamento degli ordini (NSO).
4. L'autorizzazione al pagamento del canone posticipato avverrà a seguito della valutazione dei report mensili del trimestre di riferimento, in accordo con quelli che sono i requisiti minimi di servizio;
5. La fattura è assoggettata alla normativa dello **"split payment" (se dovuto)** e dovrà essere inviata al Codice Univoco Ufficio: UFB66C;
6. Si provvederà al pagamento dalle **fatture, in formato elettronico (se dovuto)**, con mandato della Tesoreria dell'Azienda, entro 60 (sessanta) giorni dalla data esito positivo della valutazione di cui al comma 23 art.8;
7. Qualora si verificassero contestazioni il termine di pagamento rimarrà sospeso fino alla definizione della pendenza, limitatamente alla quota oggetto della contestazione;
8. L'Appaltatore dovrà adempiere agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13.08.2010, n. 136, assumendo l'impegno di indicare nelle fatture il codice CIG **B7EA94A393**. Il mancato rispetto di tale obbligazione è motivo di risoluzione del contratto.

ART. 12 PENALI E RISOLUZIONE

1. In caso di mancata, incompleta o inadeguata esecuzione delle attività richieste, l'Istituto potrà applicare una penale da un minimo di euro 100,00 (cento/00) fino ad un massimo del 10% del canone del trimestre di riferimento;
2. Sulla base dell'analisi dei report mensili forniti, l'Istituto potrà applicare 300 euro di penale per ogni ora di ritardo nella risoluzione delle problematiche segnalate ai recapiti forniti in sede di gara, e 1000 euro per ogni ora di *downtime* superiore a quanto definito al numero 13 della tabella requisiti presente all'art.3;

| Tipologia Intervento | | Tempi di ripristino | Penale |
|----------------------|---|---------------------|----------------------------------|
| U | Intervento urgente (U): l'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti. | 2 ore | 300 euro per ogni ora di ritardo |

| Tipologia Intervento | | Tempi di ripristino | Penale |
|----------------------|---|---------------------|----------------------------------|
| N | Intervento normale (N): funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti. | 4 ore | 300 euro per ogni ora di ritardo |

3. In caso di risoluzione contrattuale rimane fermo ed impregiudicato il diritto dell'Istituto di agire per il risarcimento degli eventuali danni subiti.
4. In caso di risoluzione del contratto l'Appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.
5. L'Istituto ha sempre facoltà di affidare a terzi le attività oggetto del presente Capitolato, in danno dell'Aggiudicatario inadempiente a cui saranno addebitate le maggiori spese eventualmente sostenute dall'Istituto rispetto a quelle previste dal contratto risolto.

ART. 13 TUTELA DEI DATI PERSONALI

1. L'Istituto, in qualità di Titolare del Trattamento dei dati personali, garantisce, come prescritto dal d.lgs. 196/2003 e dal Regolamento (UE) 2016/679 che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché a tutela della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Per questi motivi, ai sensi dell'art. 13 del Codice Privacy e del Regolamento (UE) 2016/679, l'Istituto si impegna a trattare i dati personali, (ivi incluse le foto presenti nei doc. di identità) forniti in sede di invio della documentazione, unicamente per le seguenti finalità: gestione delle procedure di appalto, l'instaurazione, la prosecuzione e la corretta gestione del contratto.
Il trattamento dei dati potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia attraverso l'ausilio di strumenti elettronici e avverrà mettendo in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza e riservatezza adeguato al rischio. Inoltre, per intrattenere rapporti con gli operatori economici, le modalità del trattamento potranno altresì essere telefoniche, telematiche o postali.
I dati raccolti per l'espletamento delle procedure di appalto nonché per l'instaurazione, la prosecuzione e la corretta gestione del contratto verranno conservati presso la S.C. Ingegneria Clinica, Informatica ed Approvvigionamenti.
Il conferimento dei dati richiesti, siano essi acquisiti in base ad un obbligo di legge ovvero in quanto strettamente funzionali all'esecuzione del rapporto contrattuale, è necessario e l'eventuale rifiuto di fornirli comporta l'impossibilità di partecipare alla presente procedura e la stipula del contratto.
In qualsiasi momento l'interessato potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del Codice privacy e, dal 25 maggio 2018, al capo III del Regolamento (UE) 2016/679 rivolgendosi al Titolare di trattamento o al DPO nominato dall'Istituto, ai sensi degli artt. 37 e ss. del GDPR, ai seguenti recapiti:

Titolare del trattamento, IRCCS “Burlo Garofolo” di Trieste, con sede in Trieste (34137), via dell'Istria n. 65/1, nella persona del legale rappresentante, il Direttore Generale, e-mail direzione.generale@burlo.trieste.it, PEC OIBurloTS.protgen@certsanita.fvg.it; Responsabile per la protezione dei dati (DPO), e-mail dpo@burlo.trieste.it, PEC OIBurloTS.protgen@certsanita.fvg.it.

2. In fase di perfezionamento del contratto l'operatore economico aggiudicatario informerà l'Istituto circa le modalità di trattamento di dati personali che verranno effettuati per la fornitura del servizio di cui all'oggetto della presente procedura impegnandosi a garantire l'applicazione delle norme contenute nel Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e ss. mm. ii. e, dal 25 maggio 2018, del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati.
3. Nomina responsabile di trattamento: per la corretta esecuzione delle prestazioni professionali oggetto del contratto che verrà stipulato, qualora l'operatore economico aggiudicatario tratti dati personali di soggetti la cui titolarità è in capo all'Istituto, in adempimento a quanto previsto dalla normativa vigente alla data della stipula del citato contratto e per la durata dello stesso, si specifica che l'aggiudicatario verrà designato “Responsabile del Trattamento” ex art 28 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR).
4. Tutti gli operatori impiegati dell'aggiudicatario, che potrebbero venire a conoscenza dei dati durante l'esecuzione delle attività relative alla presente procedura verranno istruiti e nominati incaricati/autorizzati dalla ditta aggiudicatrice e l'aggiudicatario dovrà fornire la relativa documentazione identificativa per ogni singolo operatore, salvo diverse indicazioni fornite dall'Istituto durante l'esecuzione del contratto.

ART. 14

CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

1. Tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni tra stazione appaltante e operatori economici sono eseguiti in conformità con quanto disposto dal decreto legislativo n. 82/05, tramite le piattaforme di approvvigionamento digitale e, per quanto non previsto dalle stesse, mediante utilizzo del domicilio digitale estratto da uno degli indici di cui agli articoli 6-bis, 6-ter, 6-quater, del decreto legislativo n. 82/05 o, per gli operatori economici transfrontalieri, attraverso un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS.
2. Le comunicazioni inerenti alla fase di presentazione dell'offerte, nonché le richieste di chiarimento in merito a qualsiasi informazione inerente alla documentazione di gara, dovranno pervenire esclusivamente su piattaforma elettronica di acquisizione Consip-MePA nell'apposita sezione dedicata alla messaggistica, entro il tempo di 7 giorni dalla scadenza del termine di presentazione delle offerte.
3. Parimenti, la Stazione Appaltante pubblica tutte le comunicazioni nelle apposite sezioni disponibili su piattaforma e-procurement MePA-Consip.
4. Le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile sono fornite in formato elettronico almeno 5 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione delle richieste in forma anonima e delle relative risposte sulla Piattaforma MePA-Consip, nell'apposita sezione “Comunicati” e come

documento consultabile in apposita sezione “documenti da consultare”. Si invitano i concorrenti a visionare costantemente tale sezione della Piattaforma o il sito istituzionale.

5. Non viene fornita risposta alle richieste presentate tardive e/o presentate con modalità diverse da quelle sopra indicate.

ART. 15 ACCESSO AGLI ATTI

1. L'accesso agli atti della procedura è assicurato in modalità digitale mediante acquisizione diretta dei dati e delle informazioni inseriti nelle piattaforme di e-procurement, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 35 del D.Lvo 36/2023 e dalle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità indicate all'articolo 36 del codice.
2. In caso di richiesta di accesso agli atti di gara da parte dei partecipanti alla procedura, l'Amministrazione provvederà a informare il controinteressato, indicando quale documentazione è stata richiesta e per quali finalità.
3. Il concorrente che effettua l'accesso agli atti si obbliga a non divulgare a terzi le informazioni acquisite a seguito dell'accesso.

ART. 16 TRASPARENZA E PUBBLICITA'

1. La documentazione di gara, nonché le relative comunicazioni, sono accessibili gratuitamente sul sito istituzionale della stazione appaltante, nella sezione “Amministrazione trasparente”, alla pagina “BANDI DI GARA E CONTRATTI” - <https://www.burlo.trieste.it/content/bandi-gara-contratti-0>
2. Ai fini dell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, tutte le informazioni relative al ciclo di vita della presente procedura sono pubblicate all'interno della Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici (BDNCP), secondo quanto disposto dall'All. 1) della Delibera ANAC 264 del 20.6.2023, come modificato con delibera 601 del 19 dicembre 2023, in applicazione dell'art. 28 del D.Lvo 36/2023.

ART. 17 CONTROVERSIE

1. Ogni e qualsiasi controversia inerente o conseguente al presente contratto sarà devoluta all'Autorità Giurisdizionale Ordinaria. Il Foro competente è esclusivamente quello di Trieste.

ART. 18 RINVIO

1. Per quanto non espressamente disposto dal presente Capitolato si fa rinvio al d.lgs. del 31 marzo 2023 n. 36, al Decreto Correttivo del 31 dicembre 2024, n. 209.