



comune di trieste
piazza Unità d'Italia 4
34121 Trieste
www.comune.trieste.it
p.i. 00210240321

DIPARTIMENTO INNOVAZIONE E SERVIZI AL CITTADINO

LETTERA DI INVITO

OGGETTO: Procedura mediante RDO su e.Appalti con Offerta Economicamente più Vantaggiosa per il servizio Front desk presso gli sportelli dedicati ubicati nel palazzo di via Punta del Forno 2, Anni 2023-2024. Spesa presunta Eur 192.080,00 + IVA 22% per un totale di euro 243.337,60 (IVA 22% inclusa) – CIG 9449377096.

Richiesta di offerta (RDO)

Premesso che con determina dirigenziale _____ è stato stabilito di indire una procedura negoziata telematica con l'utilizzo della RDO attraverso la piattaforma e.appalti.regione.fvg.it della Regione Friuli Venezia Giulia ai sensi dell'art. 1, comma 2 lett. b) della L. 120/2020, così come modificato dal d.l. 77/2021 (conv. l. 108/2021) per l'affidamento **del servizio** di cui all'oggetto, per un importo complessivo di gara presunto di **€ 234.337,60** (oneri Duvri e IVA 22% compresa) = **(Euro duecentotrentaquattromilatrecentotrentasette/60)**, IVA inclusa, con l'utilizzo del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95, comma 3 del d.lgs. n. 50/2016;

SI INVITA

codesto spettabile operatore economico, fermi restando i requisiti di ammissibilità a partecipare alla procedura negoziata in oggetto, a presentare apposita offerta, intendendosi, con l'avvenuta partecipazione, pienamente riconosciute e accettate tutte le modalità, le indicazioni e le prescrizioni previste dalla presente lettera d'invito e degli altri documenti di gara approvati con la determinazione sopra richiamata.

Resta fermo che il presente invito non costituisce presunzione di ammissibilità e che la stazione committente può procedere all'esclusione anche in ragione di cause ostative non rilevate durante lo svolgimento della procedura o intervenute successivamente alla conclusione della medesima.

Art. I. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento del Servizio di Front Desk, in presenza presso gli sportelli dedicati ubicati nel palazzo di via Punta del Forno 2 nonché tramite canale telefonico e telematico, e concernente le prestazioni e attività indicate nell'allegato Capitolato d'oneri.

In sede di presentazione dell'offerta il fornitore dichiarerà di aver preso piena conoscenza della documentazione sopra indicata, allegato alla Richiesta di Offerta, che si intenderà accettata in

ogni sua parte.

Art. 2. REQUISITI PER PARTECIPARE ALLA GARA

Sono ammessi a partecipare alla gara i soggetti iscritti alla piattaforma e.appalti.regione.fvg.it della Regione Friuli Venezia Giulia, singoli, consorziati, temporaneamente raggruppati o aggregati, di cui all'art. 45 del d.lgs. n. 50/2016, ai sensi e nel rispetto delle condizioni di cui agli artt. 47 e 48 del d.lgs. n. 50/2016.

Nel caso in cui un operatore economico intenda presentare offerta in qualità di mandatario di operatori riuniti, tutti i soggetti per conto dei quali l'operatore iscritto agisce devono essere a loro volta già iscritti alla piattaforma e.appalti.regione.fvg.it della Regione Friuli Venezia Giulia al momento della presentazione dell'offerta.

È fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti. I consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del d.lgs. n. 50/2016 sono tenuti ad indicare, in sede di offerta nella busta virtuale di qualifica, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è fatto divieto di partecipare, in qualsiasi altra forma, alla medesima gara; in caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato.

I requisiti di partecipazione di cui gli operatori economici concorrenti devono – a pena di esclusione – essere in possesso sono i seguenti:

- a) **requisiti di ordine generale** ovvero insussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del d.lgs. n. 50/2016;
- b) **essere iscritti** alla piattaforma e.appalti.regione.fvg.it della Regione Friuli Venezia Giulia;
- c) **requisiti di idoneità tecnica e professionale:** iscrizione nel registro delle imprese della C.C.I.A.A.;
- d) **requisiti di capacità tecniche e professionali:** l'aver stipulato, nel Triennio precedente, **almeno un contratto** per servizi di sportello al pubblico o analoghi, a favore di committenti pubblici o privati, per un importo contrattuale non inferiore ad euro 50.000,00 (IVA esclusa) – Tale requisito sarà dichiarato in sede di manifestazione di interesse;

In ogni caso, la stazione appaltante si riserva di effettuare le prescritte verifiche sull'effettivo possesso dei requisiti di ordine generale, di idoneità tecnica/professionale/economica/finanziaria in capo all'Operatore economico che risulterà aggiudicatario sulla base delle dichiarazioni prodotte in sede di abilitazione alla predetta piattaforma telematica e in sede di gara.

Art. 3. VALORE DELL'APPALTO

La base d'asta è pari ad euro 192.080,00 IVA 22% per un totale di euro 234.337,60 (IVA 22% inclusa) così suddiviso:

anno 2023:

- spesa per servizio front desk euro 86.040,00 + IVA 22% per un totale di euro 104.968,80;
- spesa per fornitura e noleggio piattaforme web e allestimenti tecnologici euro 10.000,00 + IVA 22% per un totale iva inclusa di euro 12.200,00;

anno 2024:

- spesa per servizio front desk euro 86.040,00 + IVA 22% per un totale di euro 104.968,80;
- spesa per fornitura e noleggio piattaforme web e allestimenti tecnologici euro 10.000,00 + IVA 22% per un totale iva inclusa di euro 12.200,00;

L'incidenza della manodopera è stata quantificata nella misura del 90 %;

Art. 4. TERMINI E MODALITA' DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

I termini e le modalità di svolgimento dell'appalto, la misura delle penali ed i termini e modalità di pagamento, sono descritti nel presente documento, nel Capitolato tecnico e nei documenti di gara pubblicati nella RDO su e.Appalti.fvg.it.

Art. 5. - MODIFICHE DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

La stazione appaltante può introdurre variazioni al contratto qualora ricorrano le ipotesi previste dall'art. 106 del Codice dei contratti.

La stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, si riserva di imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso l'appaltatore non potrà far valere il diritto alla risoluzione del contratto

Art. 6. RISCHI DA INTERFERENZA

Gli accertamenti effettuati in materia di interferenze nello svolgimento delle attività riguardanti l'appalto hanno evidenziato la presenza di possibili rischi da interferenza e conseguentemente è stato prodotto il DUVRI, che si rende disponibile, quale parte integrante del presente atto, agli operatori partecipanti alla presente procedura d'appalto. Nel DUVRI viene evidenziata l'assenza di costi per l'attuazione delle misure di contrasto alle interferenze.

Art. 7. - DOCUMENTI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA GARA.

La documentazione richiesta ai fini della r.d.o. si distingue in "DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA", "DOCUMENTAZIONE TECNICA" ed "OFFERTA ECONOMICA" che dovranno essere prodotte attraverso la piattaforma Eappalti.regione.fvg.it della Regione Friuli Venezia Giulia.

A pena di esclusione, tutta la documentazione richiesta dovrà essere fornita, secondo quanto prescritto nel presente documento e relativi allegati, nella forma di documento informatico firmato digitalmente o (ove previsto) in copia per immagine di documento analogico (cartaceo), ed inviata mediante il sistema r.d.o. con invio telematico (tramite piattaforma e.appalti.regione.fvg.it della Regione Friuli Venezia Giulia).

L'offerta economica deve, a pena di esclusione, essere firmate digitalmente dal Legale rappresentante o Procuratore dell'impresa concorrente, ovvero dai Legali rappresentanti o Procuratori in caso di raggruppamenti temporanei e consorzi ordinari ex art. 34, comma 1, lettere d) ed e) del Codice degli appalti.

(N.B.: in caso di procura, il concorrente deve allegare copia per immagine su supporto informatico della procura medesima. La conformità del documento informatico all'originale in possesso del concorrente è autocertificata da quest'ultimo nell'istanza di partecipazione, a pena di esclusione, ai sensi del d.P.R. n. 445/2000).

Tutta la documentazione dovrà essere fornita entro e non oltre il termine perentorio stabilito sulla piattaforma e.appalti.regione.fvg.it della Regione Friuli Venezia Giulia, pena l'irricevibilità dell'offerta e la non ammissione alla gara.

I) CONTENUTO DELLA BUSTA "A" VIRTUALE - DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

La busta "A" virtuale deve contenere, a pena di esclusione la seguente documentazione:

- A) DGUE, Documento di Gara Unico Europeo;
- B) DUVRI redatto dalla scrivente stazione appaltante, debitamente compilato e sottoscritto dal Titolare/legale rappresentante;
- C) Attestazione del pagamento della tassa sulle gare;
- D) PASSOE rilasciato dal sistema dopo che l'operatore economico ha eseguito la registrazione al servizio AVCPass (in www.avcp.it – servizi ad accesso riservato) ed indicato a sistema il C.I.G. della procedura cui intende partecipare;
- E) Eventuale scansione della procura nel caso in cui la sottoscrizione dei documenti sia effettuata dal procuratore dell'impresa concorrente;
- F) Patto di integrità;

2) CONTENUTO DELLA BUSTA "B" VIRTUALE – DOCUMENTAZIONE TECNICA

La busta "B" deve contenere i seguenti documenti necessari alla valutazione qualitativa-quantitativa dell'offerta secondo le specifiche dettagliate nell'art. 10:

- 2.1) **"Relazione illustrativa per valutazione del Criterio A1"**: relazione volta ad illustrare le soluzioni organizzative proposte per la gestione dei servizi oggetto dell'appalto;
- 2.2) **"Relazione illustrativa e Modulo Esperienze e Competenze per valutazione criterio A.2"**: relazione e Modulo delle Esperienze e Competenze degli operatori per la valutazione del personale impiegato nell'appalto (***Modulo_Competenze_Esperienze.xlsx*** compilato);
- 2.3) **"Relazione illustrativa per valutazione criterio A.3"**: relazione volta ad illustrare le soluzioni organizzative proposte per la gestione delle assenze di personale;
- 2.4) **"Relazione per la valutazione del criterio A4"**: relazione per la valutazione della figura di coordinamento proposta;
- 2.5) **"Informazioni relative al Criterio B1"**: compilando l'apposito modulo predisposto dalla

stazione appaltante per la valutazione del numero di cambi per stagione previsti per gli operatori del Front desk (**Modulo criterio B1.xlsx**);

2.6) **“Relazione per la valutazione del criterio B2”**: relazione volta ad illustrare il piano di formazione proposto per il personale;

2.7) **“Relazione per la valutazione del criterio B3”**: relazione volta ad illustrare il piano di formazione specifica per le attività di informazioni al pubblico;

2.8) **“Relazione per la valutazione del criterio C1”**: relazione volta ad illustrare le caratteristiche della piattaforma per la gestione delle code integrata con App. In sede di esame delle offerte si procederà alla valutazione anche attraverso una demo interattiva registrata della durata massima di 30 minuti che illustri le caratteristiche tecniche funzionali della piattaforma, da presentare alla Commissione giudicatrice in una seduta in videoconferenza;

2.9) **“Relazione per la valutazione del criterio C2”**: relazione volta ad illustrare le caratteristiche della piattaforma per la gestione degli oggetti smarriti e rinvenuti. In sede di esame delle offerte si procederà alla valutazione anche attraverso una demo interattiva registrata della durata massima di 30 minuti che illustri le caratteristiche tecniche funzionali della piattaforma, da presentare alla Commissione giudicatrice in una seduta in videoconferenza;

3) CONTENUTO DELLA BUSTA "C" VIRTUALE – OFFERTA ECONOMICA

La busta “C” virtuale deve contenere, a pena di esclusione:

1. l'offerta economica complessiva da indicare nell'apposito campo della piattaforma e.Appalti;
2. **il modello costi della manodopera compilato e sottoscritto con firma digitale**. Si fa presente che, a norma dell'art. 95, comma 10 del d.lgs. n. 50/2016, l'operatore economico ha l'onere di specificare, **a pena di esclusione, i propri costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché i propri costi di manodopera.**
3. Il dettaglio dell'Elenco dei prezzi offerti, sul modello con l'apposizione della firma digitale del/dei legale/i rappresentante/i o procuratore/i dell'impresa/delle imprese concorrente/i, in cui indicare:
 - la tariffa oraria applicata per il servizio ai fini di un eventuale calcolo del costo delle ore aggiuntive che la stazione appaltante potrà richiedere secondo quanto previsto all'art. 5 del Capitolato d'onori, che sarà fatturata in caso di richiesta di ore suppletive del servizio;
 - il costo di noleggio delle piattaforme web e degli allestimenti tecnologici di cui all'art. 5.3 e 5.4 del capitolato d'onori;
 - **l'indicazione, a pena di esclusione, dei costi della sicurezza aziendali, al netto dell'IVA, per rischio specifico connesso all'attività d'impresa,**

Si fa presente che il prezzo complessivo contenuto nell'offerta prodotta dal sistema e quello contenuto nel modello di offerta (elenco prezzi unitari) predisposto dalla stazione appaltante devono coincidere e, in caso di contrasto, prevarrà l'offerta indicata nel modello generato dal sistema. inoltre, in caso di contrasto tra il prezzo offerto in cifre ed il prezzo offerto in lettere, prevarrà quest'ultimo.

In caso di partecipazione di operatori plurisoggettivi non ancora costituiti, l'offerta deve essere sottoscritta, con le modalità sopra indicate, da tutti gli operatori economici che costituiranno i raggruppamenti temporanei o i consorzi ordinari di concorrenti o la rete di imprese e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, gli stessi operatori conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, indicandolo specificamente quale mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti.

Art. 8. - SOCCORSO ISTRUTTORIO

Si precisa che, a norma 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. In particolare, in caso di mancanza, incompletezza e di ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e del documento di gara unico europeo di cui all'articolo 85 del d.lgs. 50/2016, 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 le 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".

Art. 9. - MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

Per prendere parte alla procedura di gara gli Operatori dovranno far pervenire nel sistema telematico entro il termine che sarà indicato nella RDO sulla piattaforma e.appalti.regione.fvg.it della Regione Friuli Venezia Giulia, pena l'esclusione, le offerte corredate della documentazione richiesta, come precedente illustrato.

La documentazione amministrativa da produrre per la partecipazione alla gara e quella a corredo dell'offerta economica nonché la stessa offerta economica, dovranno avere la forma di documento informatico e dovranno essere sottoscritte mediante firma digitale e dovranno essere inviate per via telematica con le modalità e in conformità a quanto stabilito dalla disciplina di utilizzo della piattaforma elettronica.

L'apertura delle buste virtuali avverrà in seduta pubblica mediante collegamento da parte dell'operatore economico alla piattaforma e.Appalti.regione.fvg.it della Regione Friuli Venezia Giulia. Le attività in seduta pubblica inizieranno il giorno dopo la scadenza del termine di presentazione delle offerte alle ore 10 (salvo diversa data che verrà comunicata attraverso il portale e.appalti.regione.fvg.it della Regione Friuli Venezia Giulia).

Nella seduta verrà preliminarmente esaminata la documentazione amministrativa e successivamente, all'esito di tali verifiche, la documentazione tecnica, l'offerta economica e relativi allegati.

La graduatoria delle offerte ritenute valide verrà stilata a seguito dei punteggi attribuiti dalla commissione secondo quanto precisato nel successivo Art. 10.

Dopo l'eventuale accertamento della congruità delle offerte la stazione appaltante provvederà all'aggiudicazione ed alla verifica del possesso dei prescritti requisiti di partecipazione in capo all'operatore economico aggiudicatario.

La stazione appaltante si riserva di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, purché ritenuta congrua.

L'offerta dovrà avere una validità di 180 giorni dalla sua presentazione.

Qualora l'operatore economico aggiudicatario non dovesse procedere alla stipula del contratto o all'avvio dell'appalto nei termini stabiliti, si procederà alla revoca dell'aggiudicazione, all'incameramento della garanzia provvisoria (qualora prevista) e a nuova aggiudicazione all'operatore economico immediatamente successivo in graduatoria.

Art. 10. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto di cui in oggetto è aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, commi 2 e 10-bis, del d.lgs. n. 50/2016, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, secondo la seguente ripartizione dei punteggi:

Elementi di valutazione	Punteggio Massimo
Offerta Tecnica	85
Offerta Economica	15
Totale	100

La migliore offerta sarà quella che presenta il punteggio complessivo più alto ottenuto, per ciascun concorrente, sommando il punteggio ottenuto dalla offerta tecnica, al punteggio attribuito alla offerta economica.

A) OFFERTA TECNICA: punteggio massimo da attribuire 85 punti

La commissione giudicatrice valuterà l'offerta tecnica sulla base dei seguenti criteri e sub-criteri di valutazione e relativi pesi e sub pesi mediante l'applicazione del metodo aggregativo compensatore per i criteri qualitativi indicati. La determinazione dei coefficienti variabili tra zero ed uno, necessari per applicare il metodo aggregativo compensatore, sarà effettuata secondo i criteri e le formule indicati nei paragrafi successivi.

A. QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO		PUNTI 45
Descrizione		Peso
A. I	SOLUZIONI ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI La commissione prenderà in considerazione le modalità organizzative previste per garantire lo svolgimento dei servizi e le metodologie di esecuzione delle attività descritte nel Capitolato d'oneri con riferimento ai seguenti punti: - attività comuni al servizio di front desk (rif. 5.1); - attività informativa di base afferente l'URP e Informagiovani (rif. 5.2 a); - attività informativa di base afferente i servizi demografici (rif. 5.2 b); - attività informativa di ritiro e consegna di oggetti smarriti e rinvenuti (rif. 5.2 c); - accettazione e deposito atti alla casa comunale con servizio di front e back office (rif. 5.2 d); <i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta un progetto che abbia maggiore funzionalità, coerenza con i servizi richiesti nel capitolato speciale d'oneri,</i>	25

	concretezza e fruibilità delle modalità e procedure operative con cui si intende eseguire il servizio (facendo anche riferimento a quali soluzioni si intendono adottare in caso di imprevisto). Si chiede una relazione di lunghezza massima pari a 3 facciate foglio A4, Carattere Times new Romans dimensione 12.	
A.2	ESPERIENZE E COMPETENZE DEL PERSONALE IMPIEGATO La commissione prenderà in considerazione le proposte di operatori in possesso di competenze ed esperienze lavorative ulteriori rispetto a quelle richieste al punto 6.2 del capitolato d'oneri. Saranno considerati: - titoli di studio; - esperienze lavorative pregresse a contatto con il pubblico; - certificazioni linguistiche rilasciate da istituti accreditati dal Miur che attestino il livello di conoscenza della lingua straniera in riferimento al quadro comune europeo di riferimento per le lingue straniere. Verrà valutata più favorevolmente la presenza di operatori con competenze ed esperienze complessivamente maturate ed attinenti all'oggetto dell'appalto. Si chiede una relazione di lunghezza massima pari a 1 facciata foglio A4 Carattere Times new Romans dimensione 12, e la compilazione del modello predisposto dalla stazione appaltante sulle competenze degli operatori proposti – Modulo_Competenze Esperienze.xlsx) – a pena di non valutazione degli stessi con conseguente mancata attribuzione del punteggio - in cui devono essere esplicitati esclusivamente titoli di studio, esperienze lavorative e conoscenze linguistiche. <u>Nota Bene: Il prospetto deve essere compilato in maniera anonima senza riportare il nome e il cognome degli operatori a pena della non valutazione del sub-criterio con la conseguente non attribuzione del punteggio.</u>	6
A.3	SOLUZIONI ORGANIZZATIVE PER LA GESTIONE DELLE ASSENZE DI PERSONALE La commissione prenderà in considerazione le proposte volte a garantire la continuità delle attività e dei servizi durante i periodi di fruizione di permessi, ferie, riposi, assenze per malattia del personale, tenendo presente che l'accettazione atti è un servizio essenziale e deve essere sempre garantito. In particolare saranno oggetto di valutazione le proposte inerenti: a) le soluzioni organizzative da adottare per far fronte alle assenze di personale in relazione ad assenze programmate e non; b) in caso di eventi imprevisti verificatisi durante il turno di lavoro (malattie, infortuni, indisponibilità di personale), il tempo di sostituzione degli addetti espresso in ore; c) la disponibilità di personale per eventuali aperture straordinarie; d) la fungibilità tra gli operatori per garantire l'interscambiabilità tra di loro.	10

	<i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta maggiore efficienza e concretezza delle procedure e/o modalità di gestione degli eventi, della disponibilità e fungibilità del personale impiegato, sulla base di una relazione di lunghezza massima pari a 2 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12.</i>	
A. 4	FIGURA DI COORDINAMENTO La commissione valuterà la figura di coordinamento messa a disposizione nell'ambito dell'appalto, il ruolo e i compiti affidati, gli strumenti messi a disposizione del coordinatore per le attività di relazione con la stazione appaltante e con il personale impiegato nell'appalto [rif. Capitolato art. 5.1 p 11]. <i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta complessivamente maggiore efficienza, con premialità prevista in caso di comprovata esperienza analoga presso Enti pubblici, sulla base di una relazione di lunghezza massima pari a 1 facciata foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12 con curriculum vitae anonimizzato.</i>	4
B. DOTAZIONI E FORMAZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO		PUNTI 20
	Descrizione	Peso
B. 1	QUANTITA' VESTIARIO La commissione valuterà le dotazioni di vestiario proposto per il personale impiegato nell'appalto. Rispetto alla dotazione minima prevista da Capitolato (che è di almeno due divise complete invernali e due estive), verranno valutate la quantità aggiuntive di completi di vestiario e di accessori, adeguati alla stagione, assegnati al personale impiegato nell'appalto (t-shirt, polo, camicie, pullover, pantaloni lunghi di colore scuro, gonne almeno al ginocchio di colore scuro). <i>Sarà considerata migliore la proposta che offre un maggior numero di cambi per stagione, con un massimo di 3 extra per stagione. I punteggi verranno assegnati in maniera automatica come di seguito indicato in base a quanto dichiarato dall'offerente in sede di offerta:</i> • 1 cambio completo in più invernale e 1 estivo: punti 1; • 2 cambi completi in più invernali e 2 estivi: punti 3; • 3 cambi completi in più invernali e 3 estivi: punti 5. <i>Compilare il modello predisposto dalla stazione appaltante – Modulo_Criterio B1.xlsx)</i>	5 Punti 1 Punti 3 Punti 5
B. 2	PIANO DI START UP DEL SERVIZIO E FORMAZIONE SPECIFICA La commissione prenderà in considerazione le le modalità organizzative che saranno proposte e messe in atto per garantire l'avvio del servizio entro il termine massimo di un mese dall'avvio del contratto, in tempi celeri, delle attività e dei servizi previsti dal capitolato. La fase di start-up non può avere durata superiore a 20 giorni lavorativi entro i quali gli sportelli dovranno essere pienamente operativi. Si chiede che venga schematicamente esposta un'analisi delle principali criticità di cui si debba	5

	tenere conto durante questa fase e le azioni che si intendono mettere in atto per consentire l'avvio della attività previste dal capitolato. A tal fine verranno considerate dalla commissione in particolare: • la completezza delle analisi delle criticità e l'adeguatezza delle azioni previste; • numero di ore formative, propedeutiche erogate nella fase di start-up; • modalità organizzative messe in atto per l'avvio del servizio; • riduzione dei tempi di start-up inferiori a 20 giorni lavorativi. <i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta la migliore efficacia in termini di concretezza e tempestività da valutare attraverso una relazione di lunghezza massima pari a 2 facciate foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12)</i>	
B.3	PIANO DI FORMAZIONE PERMANENTE DEL PERSONALE La commissione prenderà in considerazione e valuterà: • la predisposizione di un piano permanente di formazione, che dovrà svolgersi durante il periodo contrattuale dell'appalto; • le modalità di erogazione della formazione (ad esempio: quantità di ore, enti di formazione erogatori, se online o in presenza, ...); • sistemi di tracciabilità e rendicontazione della formazione effettuata. Saranno oggetto di valutazione: a) proposte periodiche formative in lingua straniera con docenti certificati (inglese e sloveno); b) proposte formative per rischio antincendio e per gestione delle emergenze; c) proposte formative volte a migliorare la gestione delle relazioni con il pubblico; d) proposte formative inerenti l'uso di tecniche di approccio a persone con potenziali comportamenti aggressivi; e) corsi di primo soccorso e per abilitazione all'uso del defibrillatore da parte di tutti gli operatori. <i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta il migliore progetto formativo in termini di completezza, da valutare attraverso una relazione, che illustri gli elementi di valutazione da a) ad e), di lunghezza massima pari a 1 facciata foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12 più tabella.</i>	10
C. TECNOLOGIA		PUNTI 20
	Descrizione	Peso
C.1	PIATTAFORMA PER LA GESTIONE DELLE CODE INTEGRATA CON APP. La commissione valuterà la funzionalità della piattaforma proposta con particolare riferimento ai seguenti aspetti: • caratteristiche funzionali; • integrazione con App scaricabile gratuitamente dagli store ufficiali per iOS e Android, utilizzabile senza costi per l'utente;	10

	• modalità di prenotazione degli appuntamenti; • funzionalità aggiuntive. La proposta sarà valutata dalla Commissione sulla base di una relazione (di lunghezza massima pari a 1 facciata foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12) e di una demo interattiva da presentare alla Commissione giudicatrice in una seduta in videoconferenza registrata della durata massima di 30 minuti che illustri le caratteristiche tecniche funzionali della piattaforma <i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta il migliore efficacia in termini di concretezza e fruibilità sia lato utente che per le attività gestionali di sportello.</i>	
C.2	PIATTAFORMA ON LINE PER LA GESTIONE DEGLI OGGETTI SMARRITI E RINVENUTI La commissione valuterà la funzionalità della piattaforma proposta con particolare riferimento ai seguenti aspetti: • caratteristiche funzionali; • modalità di utilizzo; • funzionalità aggiuntive. La proposta sarà valutata dalla Commissione sulla base di una relazione (di lunghezza massima pari a 1 facciata foglio A4 – Carattere Times new Romans dimensione 12) e di una demo interattiva da presentare alla Commissione giudicatrice in una seduta in videoconferenza registrata della durata massima di 30 minuti che illustri le caratteristiche tecniche funzionali della piattaforma <i>Sarà considerata migliore la proposta che presenta il migliore efficacia in termini di concretezza e fruibilità sia lato utente che per le attività gestionali di sportello.</i>	10

I coefficienti espressi da ciascun Commissario su ciascuno dei sub-criteri di valutazione discrezionali per i criteri da A a C (ad eccezione del sub-criterio B.I i cui punti verranno attribuiti in maniera automatica) ed i relativi punteggi, saranno calcolati secondo quanto previsto dal par.V lettera a) delle Linee Guida ANAC n. 2 “Offerta economicamente più vantaggiosa” di seguito riportato: “a) l’attribuzione discrezionale di un coefficiente (da moltiplicare poi per il punteggio massimo attribuibile in relazione al subcriterio), variabile tra zero e uno da parte di ciascun commissario di gara. Ciascun commissario attribuisce un punteggio a ciascuna offerta. Una volta che ciascun commissario ha attribuito il coefficiente a ciascun concorrente, viene calcolata la media dei coefficienti attribuiti, viene attribuito il valore 1 (uno) al coefficiente più elevato e vengono di conseguenza riparametrati tutti gli altri coefficienti”.

I coefficienti saranno ricavati mediante correlazione tra i livelli qualitativi rilevati e i corrispondenti punteggi definiti nella seguente scala simbolica:

Giudizio	Coefficiente	Criterio di giudizio della proposta/del miglioramento. Descrittori di definizione dei livelli qualitativi attesi e di correlazione agli stessi di determinati punteggi. Elementi di motivazione sintetica
Eccellente	0,9 - 1	Proposta più che completa e di elevatissimo valore migliorativo, contenete elementi di

		pregio unici ed innovativi
Ottimo	0,7 – 0,89	Proposta completa con elementi di rilevante pregio e di ottimo valore migliorativo
Discreto/Buono	0,5 – 0,69	Proposta completa e di miglioramento sensibile ed apprezzabile, di pregio da discreto a buono
Modesto	0,3 – 0,49	Proposta appena completa, di miglioramento percepibile ma di modesto pregio
Insufficiente	0,1 – 0,29	Proposta incompleta e di miglioramento appena percepibile e non sufficiente
Assente/Irrilevante	0	Proposta non ritenuta migliorativa

E' possibile l'attribuzione di coefficienti intermedi in caso di giudizi intermedi ad eccezione del sub-criterio B.1.

Nel caso in cui, in relazione a ciascun sub-criterio, non vengano dichiarati uno o più dati riferiti agli elementi oggetto dell'offerta tecnica, questi verranno considerati come non posseduti o non proposti e quindi al sub-criterio verrà attribuito un punteggio pari a zero.

Verranno ammesse alla fase successiva di apertura delle offerte economiche solamente le offerte che abbiano superato la soglia di sbarramento **pari a 45 punti nell'offerta tecnica prima della riparametrazione delle offerte**. Il concorrente sarà escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia e la commissione non procederà all'apertura dell'offerta economica.

Al fine di riallineare il punteggio tecnico ottenuto dai concorrenti al peso ponderale attribuito dalla Stazione Appaltante all'offerta tecnica rispetto all'elemento economico, per garantire il mantenimento dell'equilibrio inizialmente previsto (85 punti per l'offerta Tecnica/15 punti per l'offerta economica) verrà effettuata la **riparametrazione sul punteggio tecnico complessivo ottenuto nell'offerta tecnica** e si procederà ad assegnare al concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto complessivo punti 85 e alle altre offerte un punteggio proporzionale decrescente.

OFFERTA ECONOMICA: punteggio massimo 15 punti

DI	OFFERTA ECONOMICA – SERVIZIO FRONT DESK Il punteggio relativo all'offerta economica per il servizio di front desk sarà attribuito in base alla formula sopra indicata.	Sub Peso 15	$PP_i = \frac{P_{MIN}}{P_i} MMP$ dove: PP_i = punteggio prezzo da assegnare all'offerta considerata P_i = prezzo dell'offerta considerata P_{min} = prezzo dell'offerta più bassa MPP = massimo punteggio previsto per il prezzo (15 pt.)
-----------	--	----------------------------	--

Il punteggio da assegnare all'offerta economica, derivato dalla suddetta formula, sarà arrotondato alla seconda cifra decimale.

PUNTEGGIO TOTALE:

Il punteggio totale sarà dato dalla somma dei punti totali ottenuti per la qualità (offerta tecnica) ed il prezzo (offerta economica).

Nel caso di parità tra le offerte ricevute, si procederà al rilancio della RdO con i soggetti che hanno presentato le migliori offerte.

La stazione appaltante, prima di predisporre la proposta di aggiudicazione, valuterà la congruità delle offerte ai sensi dell'art. 97, comma 3 del d.lgs. n. 50/2016.

Art. 11. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE.

Al ricorrere dei presupposti di cui all'art. 97, comma 3, del Codice, e in ogni altro caso in cui, in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa, il RUP, avvalendosi, se ritenuto necessario, della commissione, valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità delle offerte che appaiono anormalmente basse.

Per la verifica dell'anomalia verrà tenuto conto del punteggio tecnico effettivo assegnato al concorrente prima della riparametrazione.

Si procede a verificare la prima migliore offerta anormalmente bassa. Qualora tale offerta risulti anomala, si procede con le stesse modalità nei confronti delle successive offerte, fino ad individuare la migliore offerta ritenuta non anomala. È facoltà della stazione appaltante procedere contemporaneamente alla verifica di congruità di tutte le offerte anormalmente basse.

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

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

Il RUP, con il supporto della commissione, esamina in seduta riservata le spiegazioni fornite dall'offerente e, ove le ritenga non sufficienti ad escludere l'anomalia, può chiedere, anche mediante audizione orale, ulteriori chiarimenti, assegnando un termine massimo per il riscontro.

Il RUP esclude, ai sensi degli articoli 59, comma 3 lett. c) e 97, commi 5 e 6 del Codice, le offerte che, in base all'esame degli elementi forniti con le spiegazioni risultino, nel complesso, inaffidabili.

Art. 12. STIPULA DEL CONTRATTO E PAGAMENTO IMPOSTA DI BOLLO

All'esito positivo delle verifiche sul possesso dei requisiti di partecipazione si addiverrà alla stipula del contratto, mediante sottoscrizione del contratto.

Prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario è tenuto a costituire apposita garanzia definitiva, a norma dell'art. 103 del d.lgs. n. 50/2016. La garanzia può essere costituita in contanti, come precisato nell'art. 93 del Codice o con garanzia fideiussoria purché contenga la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del codice civile, preveda espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, preveda l'operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta della stazione appaltante.

Non verrà accettata altra forma di costituzione della garanzia definitiva.

L'importo della garanzia definitiva può essere ridotto, a norma dell'art. 93, comma 7 del d.lgs. n. 50/2016. Per fruire di tale beneficio, il concorrente dovrà presentare fotocopia autentica della documentazione prevista nel citato comma 7, ovvero dovrà autocertificare il possesso dei requisiti prescritti per poter fruire delle suddette riduzioni.

Le spese per imposta di bollo sono a carico esclusivo dell'operatore contraente, il quale dovrà corrispondere l'importo di € 16,00 ogni 4 facciate del documento di stipula.

Come stabilito dall'art. 32, comma 10, lett. b) del d.lgs. n. 50/2016 non si applica il termine dilatorio di *stand still* di 35 giorni per la stipula del contratto.

Art. 13. - CONTATTI E COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni tra la stazione appaltante e l'operatore economico che si rendessero necessarie nel corso della presente procedura quali, a titolo esemplificativo, eventuali richieste di chiarimenti o di documenti dovranno di regola essere effettuate utilizzando la apposita piattaforma e.appalti.regione.fvg.it della Regione Friuli Venezia Giulia

Diversamente, verranno effettuate mediante PEC, e comunque mediante le modalità descritte dall'art. 76 del d.lgs. n. 50/2016, le comunicazioni contemplate nel suddetto articolo, come ad es. la comunicazione di aggiudicazione o di esclusione dall'appalto.

Art. 14. - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E ACCESSO AGLI ATTI

Responsabile del procedimento è il direttore del Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino.

L'accesso agli atti è disciplinato dall'art. 53 del d.lgs. n. 50/2016.

Art. 15. - RICORSI

Avverso gli atti della presente procedura è possibile presentare ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale per la Regione Friuli Venezia Giulia.

Art. 16. - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'operatore economico è tenuto a dare attuazione alle disposizioni di cui alla della legge 13 agosto 2010, n. 136 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari.

Nello specifico è tenuto a:

- a) utilizzare per tutta la durata del presente appalto uno o più conti correnti accesi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.A. dedicati, anche non in via esclusiva, alla commessa oggetto del presente capitolato dandone comunicazione alla stazione appaltante;
- b) eseguire tutti i movimenti finanziari inerenti e conseguenti all'esecuzione del presente appalto garantendone la registrazione sul conto corrente dedicato, utilizzando esclusivamente lo strumento del bonifico bancario o postale ovvero mezzi di pagamento idonei ad assicurare la tracciabilità delle transazioni;
- c) assicurare che ciascuna transazione riporti il codice identificativo della gara (C.I.G.);
- d) comunicare alla stazione appaltante, entro sette giorni dall'accensione dei conti correnti dedicati gli estremi identificativi degli stessi, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Art. 17. - RISERVATEZZA

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 (di seguito "Codice Privacy"), e successive modifiche e integrazioni, e degli art. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR 2016/679), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, si informa che i dati personali forniti dagli Operatori economici ai fini della partecipazione alla presente procedura saranno raccolti e trattati nell'ambito del medesimo procedimento e dell'eventuale, successiva stipula e gestione del contratto secondo le modalità e finalità di cui alla normativa sopra indicata.

I diritti spettanti all'interessato sono quelli di cui al succitato agli artt. 15 e seguenti del GDPR n. 679/2016 al quale si fa espresso rinvio per tutto quanto non previsto dal presente paragrafo.

Art. 18. - NORME DI RIFERIMENTO

Per quanto non espressamente previsto nei documenti di gara si rinvia alle disposizioni previste dalla Legge, dal codice dei contratti pubblici di cui al d.lgs. 18 aprile 2016 n. 50 e s.m.i., e in generale alle regole del sistema di e-Procurement della P.A.

Nello svolgimento dell'attività di cui al presente contratto i collaboratori a qualsiasi titolo dell'appaltatore/impresa/ATI sono tenuti ad osservare, per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previsti nel Codice di Comportamento Aziendale e nel Codice di Comportamento dei Dipendenti Pubblici, approvato con D.P.R. 16.04.2013 n. 62, entrambi pubblicati sul sito internet del Comune di Trieste all'interno della sezione "amministrazione trasparente" al seguente link: <http://amministrazionetrasparente.comune.trieste.it/disposizioni-general/atti-general/codice-disciplinare-e-codici-di-comportamento/>.

La violazione di detti obblighi di condotta può comportare la risoluzione o decadenza del rapporto di cui al presente appalto.

Il Direttore del Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino

ing. Lorenzo Bandelli