

Direzione: CENTRALE ACQUISTI**Area:** E-PROCUREMENT, CONTROLLI E ACQUISTI ICT**DETERMINAZIONE** *(con firma digitale)***N.** G09997 **del** 31/08/2020**Proposta n.** 13069 **del** 31/08/2020**Oggetto:**

Determinazione di indizione della "Gara comunitaria centralizzata svolta tramite procedura aperta finalizzata all'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio". Approvazione atti, indizione della procedura e nomina del Responsabile Unico del Procedimento della fase di affidamento. INTERVENTO RECUP3. CIG 8417356DE6.

Proponente:

Estensore	SPIGA MATTIA	_____firma elettronica_____
Responsabile del procedimento	SPIGA MATTIA	_____firma elettronica_____
Responsabile dell' Area	M. SPIGA	_____firma digitale_____
Direttore Regionale	S. GUECI	_____firma digitale_____

Firma di Concerto

OGGETTO: Determinazione di indizione della “Gara comunitaria centralizzata svolta tramite procedura aperta finalizzata all'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio”. Approvazione atti, indizione della procedura e nomina del Responsabile Unico del Procedimento della fase di affidamento.
INTERVENTO RECUP3. CIG 8417356DE6.

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE REGIONALE CENTRALE ACQUISTI

Su proposta del Dirigente dell'Area E-Procurement, Controlli e Acquisti ICT

VISTA la Legge Costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3;

VISTA la Legge Statutaria 11 novembre 2004, n. 1 “Nuovo Statuto della Regione Lazio”;

VISTA la Legge Regionale 18 febbraio 2002, n. 6, “Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale” e s.m.i.;

VISTO il Regolamento Regionale 6 settembre 2002, n. 1, “Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale” e s.m.i.;

VISTO il Regolamento Regionale 28 marzo 2013, n. 2, concernente: “Modifiche al regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1” ed in particolare l'articolo 7, comma 2, che modifica l'articolo 20, comma 1, lettera b) del r.r. 1/2002 istituendo, tra l'altro, la Direzione Regionale Centrale Acquisti;

VISTO il Regolamento Regionale 13 giugno 2013, n. 9 concernente “Modifiche al regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1” che introduce, tra l'altro, norme in materia di razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi e definisce le competenze attribuite alla Direzione regionale Centrale Acquisti, tra l'altro, in materia di acquisti centralizzati per conto delle strutture della Giunta regionale e degli Enti del Servizio Sanitario Regionale;

VISTO l'atto di organizzazione n. G16720 del 04/12/2019 con il quale è stato definito l'assetto organizzativo della Direzione regionale Centrale Acquisti, a partire dal 1 Gennaio 2020;

VISTA la D.G.R. n. 355 del 10 luglio 2018, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore della Direzione Regionale Centrale Acquisti al dott. Salvatore Gueci;

VISTA la Determinazione n. G18756 del 30 dicembre 2019, con la quale è stato conferito all'Ing. Mattia Spiga l'incarico di Dirigente dell'Area “E-Procurement Controlli e Acquisti ICT”;

VISTO l'art.9 comma 3 del Decreto Legge 24 aprile 2014 n.66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n.89;

VISTO il d.lgs. del 23 giugno 2011, n. 118, recante “Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42” e successive modifiche;

VISTA la Legge Regionale 12 agosto 2020, n. 11, recante “Legge di contabilità regionale”;

VISTO il Regolamento regionale 9 novembre 2017, n. 26 concernente “Regolamento regionale di contabilità”;

VISTA la Legge regionale 27 dicembre 2019, n. 28, relativa a “Legge di stabilità regionale 2020”;

VISTA la Legge regionale 27 dicembre 2019, n. 29, relativa a “Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2020-2022”;

VISTA la Deliberazione di Giunta Regionale del 27 dicembre 2019, n. 1004, concernente “Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2020-2022. Approvazione del “Documento tecnico di

accompagnamento", ripartito in titoli, tipologie e categorie per le entrate ed in missioni, programmi e macroaggregati per le spese";

VISTA la Deliberazione di Giunta Regionale del 27 dicembre 2019, n. 1005, concernente "Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2020-2022. Approvazione del „Bilancio finanziario gestionale“, ripartito in capitoli di entrata e di spesa”;

VISTO l'articolo 30, comma 2, del Regolamento Regionale di contabilità, laddove “nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 56, comma 6, del d. lgs. n. 118/2011 e del principio contabile applicato concernente la contabilità finanziaria di cui all'allegato n. 4/2 del citato decreto legislativo, per ogni provvedimento che comporta l'assunzione di un impegno di spesa, a valere sul bilancio annuale e pluriennale, deve essere predisposto il piano finanziario di attuazione nel quale è indicato, dettagliatamente, il cronoprogramma degli impegni e dei pagamenti, nonché le sue relative rimodulazioni”;

VISTA la Deliberazione di Giunta Regionale del 21 gennaio 2020, n. 13 concernente “Applicazione delle disposizioni di cui agli articoli 10, comma 2, e 39, comma 4, del decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118 e successive modifiche e disposizioni per la gestione del bilancio regionale 2020-2022, ai sensi dell'articolo 28 del regolamento regionale 9 novembre 2017, n. 26. Approvazione del bilancio reticolare, ai sensi dell'articolo 29 del R.R. n. 26/2017.”;

VISTA la Deliberazione di Giunta Regionale del 25 febbraio 2020, n. 68 concernente “Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2020-2022. Assegnazione dei capitoli di spesa alle strutture regionali competenti, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, lettera c) della legge regionale 27 dicembre 2019, n. 29 e dell'articolo 13, comma 5, del R.R. 9 novembre 2017, n. 26”;

VISTA la circolare del Segretario Generale della Giunta prot. 176291 del 27/02/2020 e le altre eventuali e successive integrazioni, con la quale sono fornite le indicazioni relative alla gestione del bilancio regionale 2020-2022;

VISTO il Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 concernente “Codice dei contratti pubblici” e ss.mm. e ii.;

VISTO l'art. 1, comma 455 della Legge Finanziaria per il 2007 n. 296/2006 il quale dispone che “Ai fini del contenimento e della razionalizzazione della spesa per l'acquisto di beni e servizi, le regioni possono costituire centrali di acquisto anche unitamente ad altre regioni, che operano quali centrali di committenza ai sensi dell'articolo 33 del codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture, di cui al decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, in favore delle amministrazioni ed enti regionali, degli enti locali, degli enti del Servizio sanitario nazionale e delle altre pubbliche amministrazioni aventi sede nel medesimo territorio”;

VISTO l'art. 1, comma 456 della Legge Finanziaria per il 2007 n. 296/2006 il quale dispone che “Le centrali di cui al comma 455 stipulano, per gli ambiti territoriali di competenza, convenzioni di cui all'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488, e successive modificazioni;

VISTA la delibera ANAC n. 58 del 22 luglio 2015 con la quale la Direzione Regionale Centrale Acquisti è stata iscritta nell'elenco dei soggetti aggregatori ai sensi dell'articolo 9 del D.L. 66/2014, così come confermato nella delibera n. 784 del 20 luglio 2016, nella delibera n. 31 del 17 gennaio 2018 e delibera n. 781 del 04 settembre 2019;

VISTO l'art. 65 del decreto legge n. 34 del 19 maggio 2020 recante “*Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*”, pubblicato sul supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 128 del 19 maggio 2020, convertito dalla Legge 17 luglio 2020, n. 77, che, nell'ambito delle iniziative volte ad assicurare supporto economico ai cittadini, alle amministrazioni e alle imprese nel contesto di emergenza sanitaria, ha disposto – in coerenza con la richiesta dell'ANAC formulata con delibera n. 289 del 01 aprile 2020 – l'esonero temporaneo, fino al 31 dicembre 2020, del pagamento dei contributi dovuti da parte dei soggetti pubblici e

privati, ai sensi dell'articolo 1, comma 65, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, per la partecipazione alle procedure di gara avviate dalla data di entrata in vigore del citato decreto legge.

TENUTO CONTO che, per gli effetti degli atti normativi citati, dal 19 maggio 2020 e fino al 31 dicembre 2020, sono esonerati dal versamento del contributo:

- le stazioni appaltanti di cui all'art. 3, comma 1, lettera o), del d.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.;
- gli operatori economici, di cui all'art. 3, comma 1, lettera p), del d.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

RILEVATO che il DCA n. 61/2020 prevede, fra l'altro, l'espletamento della seguente iniziativa centralizzata "RECUP" (cfr. Allegato 2 - "Piano delle gare centralizzate 2020-2021");

VISTA la Determinazione n. G04791 del 24/04/2020 avente ad oggetto la nomina del gruppo di lavoro a supporto del RUP per la predisposizione degli atti di gara, composto da:

- Ing. Mattia Spiga – Direzione regionale Centrale Acquisti;
- Dott. Matteo Montesi – consulente Area Sistemi informativi/ICT, logistica sanitaria e coordinamento acquisti;
- Dott.ssa Monica Foniciello – Dirigente Ufficio programmazione e verifica attività specialistiche, libera professione e governo delle liste di attesa, Area Rete ospedaliera e Specialistica;
- Dott. Lorenzo Sornaga – Dirigente Direzione Sistemi Informativi, Sistemi Centrali e di accesso per la Sanità – LazioCrea;

VISTA la D.G.R. n. 891 del 19/12/2017 con la quale è stato approvato lo schema di contratto quadro, poi sottoscritto in data 29 dicembre 2017 e registrato al Registro ufficiale n. 20018/303 del 10 gennaio 2018;

VISTA la Determinazione n. G09975 del 31/08/2020 concernente "Approvazione dei documenti tecnici istruiti dal gruppo di lavoro RECUP3 e prenotazione impegno di spesa pluriennale a favore di creditori diversi per l'affidamento del servizio di Call Center Recup per la Regione Lazio – Intervento RECUP3 per un importo complessivo pari ad euro 43.896.027,00 (IVA INCLUSA) - capitolo H11725 – esercizi finanziari 2021, 2022 e 2023" con cui la Direzione regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria ha approvato i documenti tecnici e prenotato l'impegno di spesa pluriennale per la realizzazione dell'intervento;

VISTO l'art. 383 quinquies del R.R. n. 1/2002, come modificato con DGR 94 del 20/02/2018, il quale prevede, al comma 1, la nomina, per ogni singola procedura, del Gruppo di Lavoro competente per materia;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 51, comma 2 del d. Lgs. 50/2016, la presente procedura non prevede la suddivisione in lotti in considerazione dell'unicità e indivisibilità del servizio richiesto oltre che dell'opportunità di una maggiore efficienza di una direzione unitaria nell'esecuzione della fornitura e delle prestazioni oggetto di appalto;

CONSIDERATO che l'ANAC ha attribuito alla presente procedura il seguente CIG: 8417356DE6;

VISTO l'art. 58 del Codice Appalti ai sensi del quale le Stazioni Appaltanti ricorrono a procedure di gara interamente gestite con sistemi telematici;

VISTO l'art. 3, comma 4-bis, Legge Regionale n. 12/2016, come modificato dall'articolo 6, comma 4, lett. a) della Legge Regionale n. 13/2018, il quale sancisce l'obbligo per la Regione di esperire tutte le procedure di gara esclusivamente sulla nuova piattaforma regionale S.TEL.LA.;

CONSIDERATO che la procedura si svolgerà interamente attraverso l'utilizzo del sistema "Sistema Telematico Acquisti della Regione Lazio – S.TEL.LA", conforme alle prescrizioni di cui al D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. (Codice dei contratti pubblici) e nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale);

RITENUTO necessario, ai sensi dell'art. 32 del D.Lgs. n.50/2016, procedere all'indizione di una procedura di gara aperta per l'affidamento del servizio di Call Center per la gestione del sistema ReCUP della Regione Lazio, i cui requisiti essenziali vengono di seguito riportati:

- Durata del contratto pari a 24 mesi, rinnovabili di ulteriori 24 mesi,
- Valore complessivo della procedura per 24 mesi pari a € 35.980.350,00 (IVA esclusa),
- Aggiudicazione della procedura con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 comma 2 del D. Lgs. n. 50/2016 con punteggio 70 all'offerta tecnica e 30 all'offerta economica;
- la procedura di gara verrà espletata in modalità telematica sulla piattaforma telematica S.TEL.LA;
- l'appalto è finanziato con fonti di finanziamento proprie dell'Amministrazione regionale.

RITENUTO pertanto di approvare gli schemi degli atti di gara allegati alla presente determinazione e di seguito elencati:

- Capitolato Tecnico,
- Relazione tecnico-illustrativa
- Disciplinare di gara, comprensivo dei seguenti allegati:
- Allegato 1 – Schema dichiarazioni amministrative;
- Allegato 2 – DGUE (istruzioni per OE),
- Allegato 3 – Schema di Offerta Economica,
- Allegato 4 – Schema di Contratto,
- Allegato 5 – D.U.V.R.I.
- Allegato 6 – Elenco del personale attualmente impiegato
- Schema di Bando GURI
- Schema di Bando GUUE
- Estratto giornali

RITENUTO altresì di nominare quale Responsabile Unico del Procedimento della fase di affidamento, ai sensi dell'articolo 31 del D.Lgs. 50/2016, l'Ing. Mattia Spiga, Dirigente dell'Area E-Procurement, Controlli e Acquisti ICT della Direzione Centrale Acquisti della Regione Lazio, dotato di necessario livello di inquadramento giuridico e di competenze professionali adeguate in relazione ai compiti per cui è nominato;

TENUTO CONTO che LAZIO Crea S.p.A. sosterrà le spese di gestione e di esecuzione del contratto che sarà stipulato a valle dell'aggiudicazione della procedura;

TENUTO CONTO che LAZIO Crea S.p.A. provvederà a nominare un proprio responsabile del procedimento per la fase di esecuzione e un Direttore dell'Esecuzione;

RITENUTO che si provvederà con successivo atto alle pubblicazioni previste dalla normativa vigente sulla GURI e sui quotidiani e ad affidare il relativo servizio di pubblicazione;

RITENUTO, infine, di pubblicare, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 50/2016, la presente determinazione, comprensiva degli allegati, sul sito istituzionale www.regione.lazio.it – sezione Amministrazione Trasparente - Bandi di gara e contratti, sul Sistema Acquisti Telematici della Regione Lazio – S.TEL.LA, su Servizi e contratti pubblici e sul BURL;

Tutto ciò premesso, da considerarsi parte integrante del presente atto,

DETERMINA

1. di indire una gara comunitaria centralizzata svolta tramite procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, finalizzata all'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio, della durata di 24 mesi e per un valore complessivo pari a € 35.980.350,00 (IVA esclusa), al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché dei costi per rischi da interferenza;
2. di aggiudicare l'affidamento con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del D.Lgs. 50/2016;
3. di approvare gli schemi degli atti di gara allegati alla presente determinazione e di seguito elencati:
 - Capitolato Tecnico,
 - Relazione tecnico-illustrativa
 - Disciplinare di gara, comprensivo dei seguenti allegati:
 - Allegato 1 – Schema dichiarazioni amministrative;
 - Allegato 2 – DGUE (istruzioni per OE),
 - Allegato 3 – Schema di Offerta Economica,
 - Allegato 4 – Schema di Contratto,
 - Allegato 5 – D.U.V.R.I.
 - Allegato 6 – Elenco del personale attualmente impiegato
 - Schema di Bando GURI
 - Schema di Bando GUUE
 - Estratto giornali
4. di nominare quale Responsabile Unico del Procedimento della fase di affidamento, ai sensi dell'articolo 31 del d.lgs. 50/2016 l'Ing. Mattia Spiga, Dirigente dell'Area E-Procurement, Controlli e Acquisti ICT della Direzione Centrale Acquisti della Regione Lazio, dotato di necessario livello di inquadramento giuridico e di competenze professionali adeguate in relazione ai compiti per cui è nominato;
5. che si provvederà con successivo atto alle pubblicazioni previste dalla normativa vigente sulla GURI e sui quotidiani e ad affidare il relativo servizio di pubblicazione;
6. di pubblicare, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 50/2016, la presente determinazione, comprensiva degli allegati, sul sito istituzionale www.regione.lazio.it – sezione Amministrazione Trasparente - Bandi di gara e contratti, sul Sistema Acquisti Telematici della Regione Lazio – S.TEL.LA, su Servizi e contratti pubblici e sul BURL.

Avverso il presente atto è ammesso ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo del Lazio nel termine di giorni 30 (trenta) dalla pubblicazione.

Il Direttore

Salvatore Gueci



**GARA COMUNITARIA CENTRALIZZATA SVOLTA TRAMITE PROCEDURA
APERTA FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

INTERVENTO RECUP 3

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1	PREMESSA.....	1
1.1	Definizioni	1
1.2	Termini chiave	2
1.3	Acronimi	2
2	INTRODUZIONE.....	3
2.1	Sintesi storica del contesto	3
2.2	Descrizione dello scenario architettuale e dei sistemi in uso.....	7
2.2.1	Sistema Nuovo ReCUP	8
2.2.2	Sistema SGP	12
2.2.3	Sistema Remedes	15
2.2.4	Sistema ReCUP Web	16
2.2.5	WS ReCUP	18
2.2.6	Richiesta di prenotazione o spostamento Salutelazio.it.....	21
2.2.7	FarmaRecup	22
2.2.8	Cruscotti Statistici	23
2.2.9	ETR.....	23
2.2.10	Riepilogo attività e strumenti in dotazione	24
3	DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA	24
3.1	Stima dei volumi	28
4	OGGETTO DELL'APPALTO.....	28
4.1	Coordinamento tecnico ed organizzativo del servizio	29
4.1.1	Attività di coordinamento dei servizi erogati	29
4.2	Servizi di Call/Contact Center ReCUP	30
4.2.1	Attività per prenotazione, modifica, revoca degli appuntamenti relativi alle prestazioni sanitarie e informazioni al cittadino	30
4.2.2	Attività di recall dell'utente prenotato per conferma delle prenotazioni di prestazioni.....	37
4.2.3	Attività occorrenti per il servizio di prenotazione prioritaria da effettuare attraverso un canale dedicato ai possibili prescrittori convenzionati con il SSR.....	41
4.3	Servizi di Back Office.....	43
4.3.1	Gestione degli archivi di base	44
4.3.2	Partecipazione alla gestione e monitoraggio delle attività aziendali relative al servizio ReCUP	47
4.3.3	Creazione delle utenze e gestione della configurazione dei diritti e dei ruoli degli applicativi associati alle utenze.....	47
4.3.4	Help desk generale di primo livello e help desk applicativo di secondo livello relativamente ad attività di propria competenza.....	48
4.4	Formazione e supporto agli utenti.....	52
4.5	Infrastruttura tecnologica e struttura logistica per la sede dei servizi	54
4.5.1	Sede per l'esecuzione delle attività previste	54
4.5.2	Infrastruttura e struttura tecnologica del Call e Contact Center	56
4.5.3	Struttura del Back Office	60
4.5.4	Struttura apparato telefonico	60
4.6	Fornitura di moduli software di gestione del servizio, con esclusione di quelli affidati in gestione al Coordinamento del servizio	62
4.7	Security	65
5	FASI PRINCIPALI D'IMPLEMENTAZIONE	66
5.1	Pianificazione complessiva	66
5.2	Piano di continuità dei servizi	66



5.3	Attività di collaudo.....	67
5.3.1	Collaudo Sistemistico	67
5.3.2	Collaudo Funzionale/Prestazionale	67
5.3.3	Collaudo di Integrazione	68
5.3.4	Avvio delle attività.....	68
5.4	Attività di manutenzione	68
5.4.1	Manutenzione preventiva.....	69
5.4.2	Manutenzione correttiva.....	69
5.4.3	Manutenzione evolutiva/adeguativa	70

Copia

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina le condizioni, le modalità e i termini di svolgimento delle attività volte alla gestione del servizio regionale Call Center ReCUP.

Tutte le attività dell'appalto, specificate dettagliatamente nel presente Capitolato Tecnico, dovranno essere eseguite secondo le modalità, condizioni e termini stabiliti nello stesso, nel Bando, nel Disciplinare, nello Schema di Contratto e secondo quanto dichiarato in sede di offerta da parte dell'Operatore Economico Aggiudicatario.

1.1 Definizioni

Di seguito vengono fornite le definizioni dei termini utilizzati nel corpo del presente Capitolato tecnico:

- **Bando di gara o Bando** si intende il Bando di gara volto all'affidamento del servizio regionale Call Center ReCUP;
- **Capitolato Tecnico o Capitolato** si intende il presente documento, che contiene tutte le informazioni relative alle condizioni, alle modalità ed ai termini per l'esecuzione delle attività volte alla gestione del servizio regionale Call Center ReCUP;
- **Disciplinare di gara o Disciplinare** si intende il documento che contiene tutte le informazioni relative alle condizioni ed alle modalità di redazione e di presentazione delle offerte, alle modalità di esercizio dei controlli sulla veridicità di quanto auto-certificato a dimostrazione del possesso dei requisiti richiesti, ai criteri di aggiudicazione ed agli elementi di valutazione delle offerte, alle cause di esclusione e di decadenza, nonché agli obblighi in capo all'Aggiudicatario;
- **Atti di gara** si intendono l'insieme dei documenti di cui sopra (Bando, Capitolato tecnico, Disciplinare di gara e i relativi allegati);
- **Società incaricata dell'esecuzione del contratto e/o Committente** si intende Lazio Crea S.p.A.;
- **Aggiudicatario** oppure **Affidatario** ovvero **Appaltatore** si intende il soggetto, in qualunque forma costituito (Operatore Economico singolo, Raggruppamento temporaneo di operatori, Consorzio o GEIE) risultato aggiudicatario dell'appalto in epigrafe indicato;
- **Chiamata andata a buon fine** oppure **Chiamata a buon fine** si intendono le chiamate gestite dal Call / Contact Center che esitano in prenotazioni o disdette delle prenotazioni del Sistema ReCUP;
- **Tempo di Conversazione (TC)** si intende la durata effettiva (in secondi) della chiamata;

- **Tempo di Attesa (TA)** si intende il numero di secondi che l'utente viene messo in attesa prima di poter interloquire con un operatore Call Center.

1.2 Termini chiave

Nel presente documento sono utilizzati i seguenti termini chiave:

– DEVE – OBBLIGATORIO	Definisce un requisito assoluto, la specifica deve essere implementata, la consegna è inderogabile
– DOVREBBE – CONSIGLIATO	Significano che in particolari circostanze possono esistere validi motivi per ignorare un requisito, non implementare una specifica, derogare alla consegna, ma che occorre esaminare e valutare con attenzione le implicazioni correlate alla scelta
– PUÒ – OPZIONALE	Definisce che l'elemento della specifica è ad implementazione facoltativa
– NON DOVREBBE – SCONSIGLIATO	Significano che in particolari circostanze possono esistere validi motivi per cui un elemento di specifica è accettabile o persino utile, ma, prima di implementarlo, le implicazioni correlate dovrebbero essere esaminate e valutate con attenzione
– NON DEVE – VIETATO	Significano che c'è proibizione assoluta di implementazione di un determinato elemento di specifica

1.3 Acronimi

Nella seguente tabella si riporta una spiegazione degli acronimi:

Aziende	Azienda Ospedaliera – Azienda Unità Sanitaria Locale – IRCCS –Policlinici
ACD	Automatic Call Distributor
AgID	Agenzia per l'Italia digitale
AO	Azienda Ospedaliera
ASL	Azienda Sanitaria Locale
ASUR	Anagrafi Sanitarie Unificate Regionali
BO	Back Office ReCUP
CTI	Computer Telephony Integration
CUP	Centro Unico di Prenotazione
HD	Help Desk
ICT	Information and Communications Technology
IVR	Interactive Voice Responder
KPI	Key Performance Indicator
MMG	Medici di Medicina generale
PLS	Pediatri di Libera Scelta
POS	Portale Sanitario

RAR (o RUPAR)	Responsabile Aziendale del ReCUP
SIAS	Sistema Informativo Assistenza Specialistica
SLA	Service Level Agreement
SSR	Sistema Sanitario Regionale

2 INTRODUZIONE

2.1 Sintesi storica del contesto

ReCUP indica il sistema Regionale per le prenotazioni delle prestazioni specialistiche, nell'ambito sanitario, svolte in regime ambulatoriale.

Le attività di prenotazione sono svolte a livello centrale dal Call Center regionale ed a livello territoriale attraverso gli sportelli ReCUP dislocati nelle varie aziende sanitarie ed ospedaliere oltre che in alcuni presidi distaccati quali ad esempio farmacie o amministrazioni comunali.

Il servizio entra in funzione nel corso del 2000, anche se fonda le sue basi da un progetto del Comune di Roma che intendeva mettere in rete le Aziende che insistevano sul suo territorio.

Ad oggi sono collegate al sistema 17 strutture fra Aziende Sanitarie Locali e Aziende Ospedaliere pubbliche. A seguito delle indicazioni della Direzione Regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria, anche le strutture private accreditate stanno convogliando sul Call Center del ReCUP parte della loro offerta. Al momento circa 25 strutture consentono di prenotare appuntamenti attraverso il call center regionale e altrettante hanno completato o stanno completando l'integrazione con la piattaforma regionale.

Al fine di fornire un'indicazione dei volumi inerenti l'attività di Call / Contact Center, di seguito si riportano alcuni grafici e tabelle relative all'andamento giornaliero delle chiamate, durante il periodo agosto 2019 – febbraio 2020:

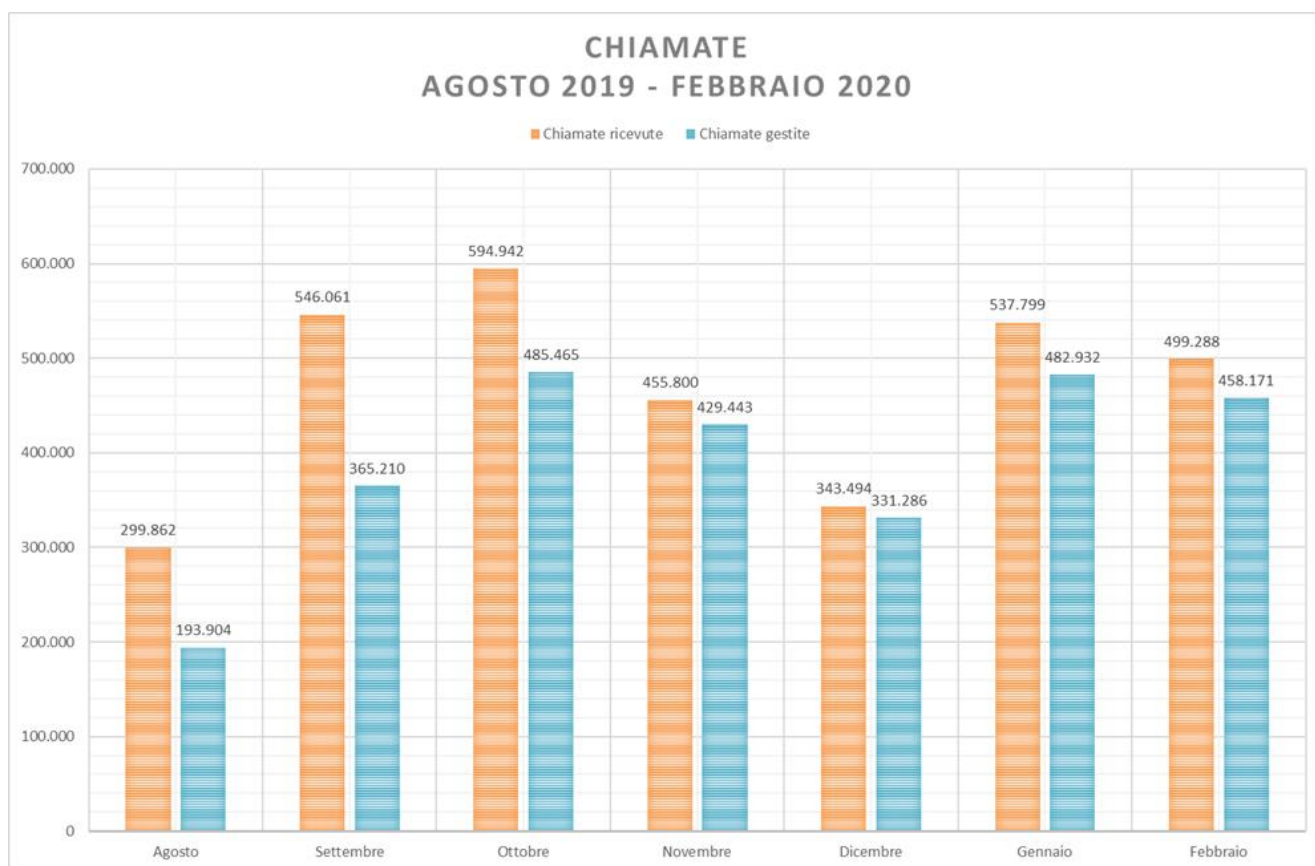
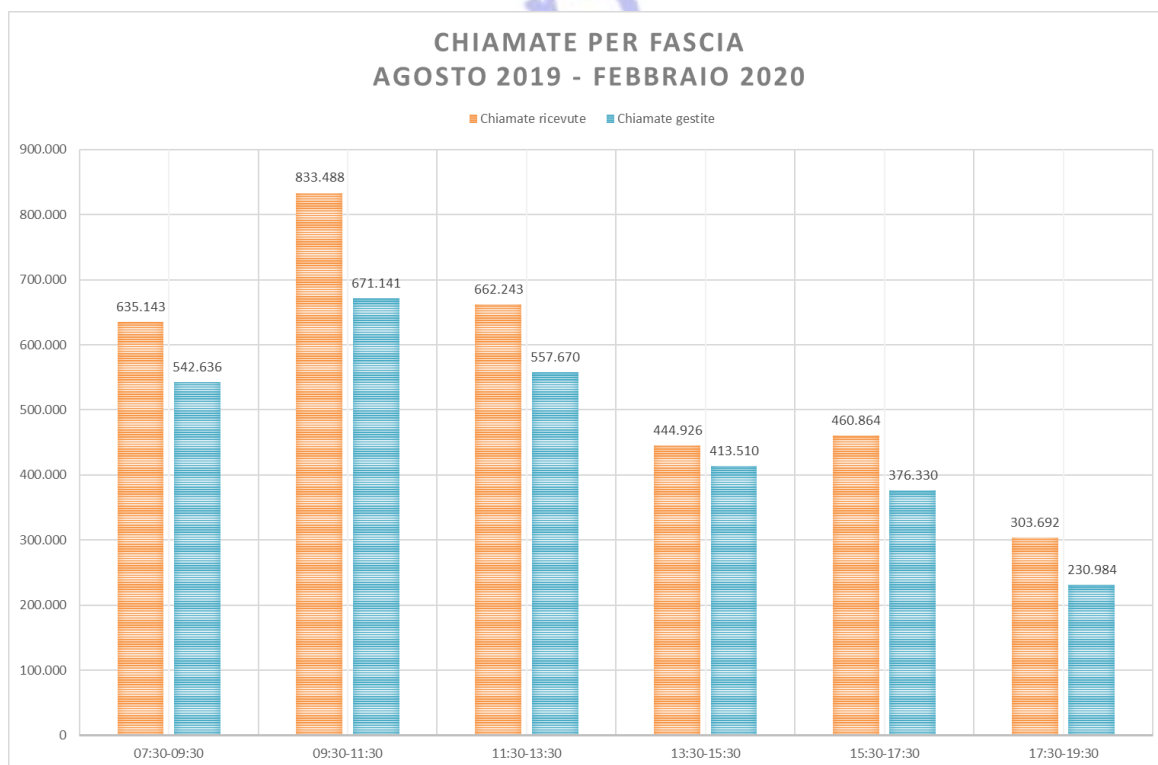
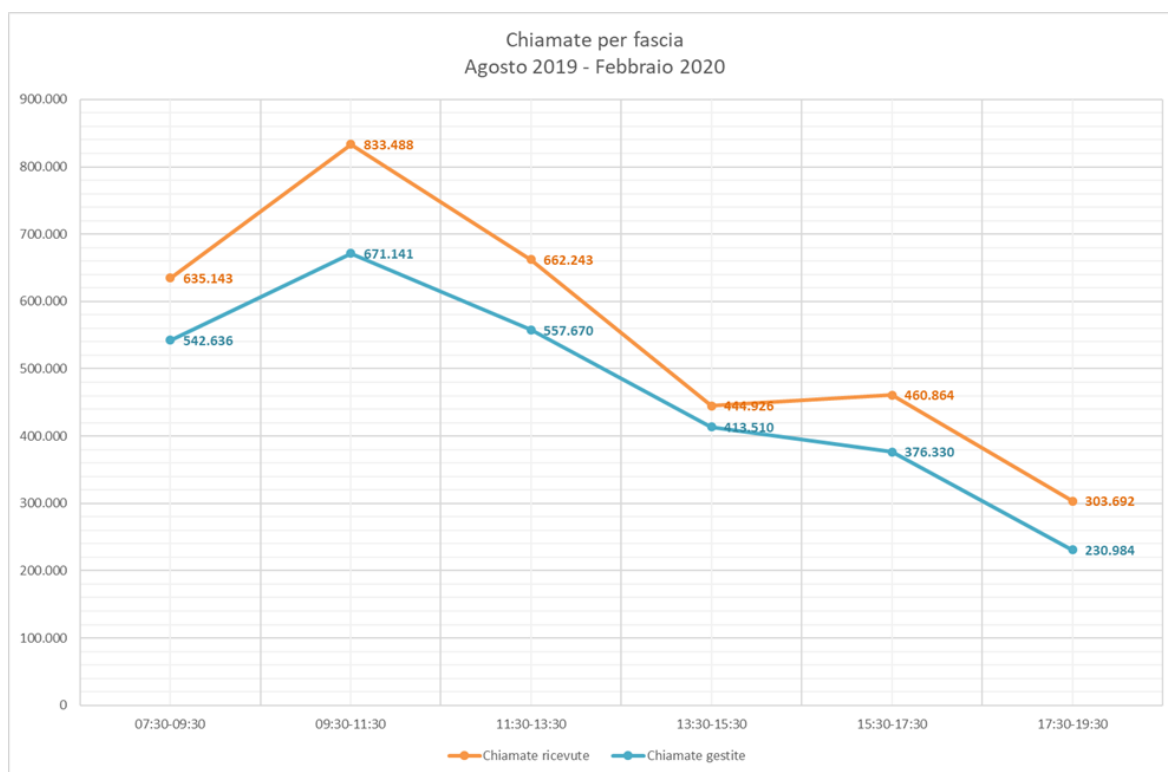
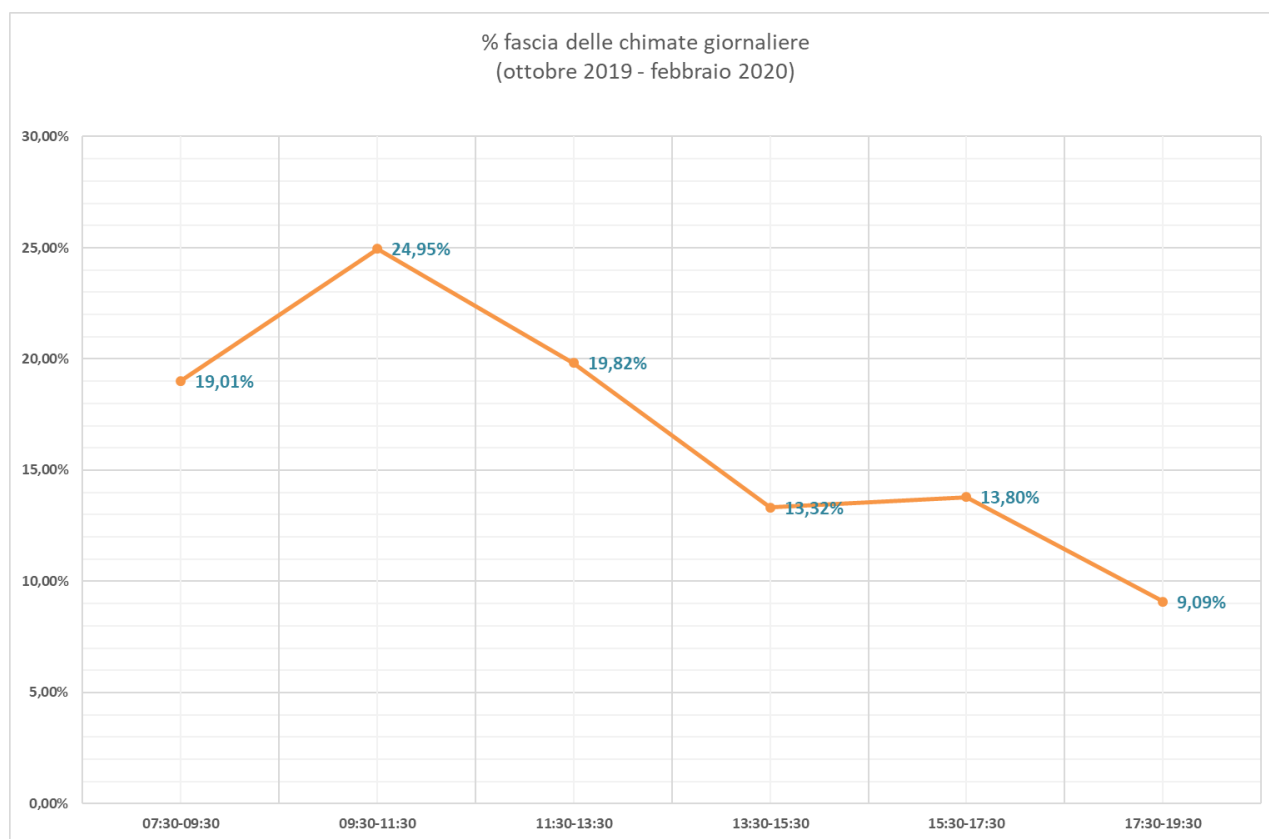


Figura 1 – Chiamate gestite nel periodo Agosto 2019 – Febbraio 2020

Di seguito si riporta il dettaglio delle chiamate ricevute e gestite nel periodo di riferimento:

Mese	Chiamate ricevute	Chiamate gestite	% chiamate gestite
Agosto	299.862	193.904	64,66%
Settembre	546.061	365.210	66,88%
Ottobre	594.942	485.465	81,60%
Novembre	455.800	429.443	94,22%
Dicembre	343.494	331.286	96,45%
Gennaio	537.799	482.944	89,80%
Febbraio	499.288	458.182	91,77%
Totale	3.277.246	2.746.434	83,80%





Relativamente alle chiamate ricevute e gestite dal Call Center per il DrCUP, di seguito è riportato un dettaglio relativo al periodo Agosto 2019 - Febbraio 2020:

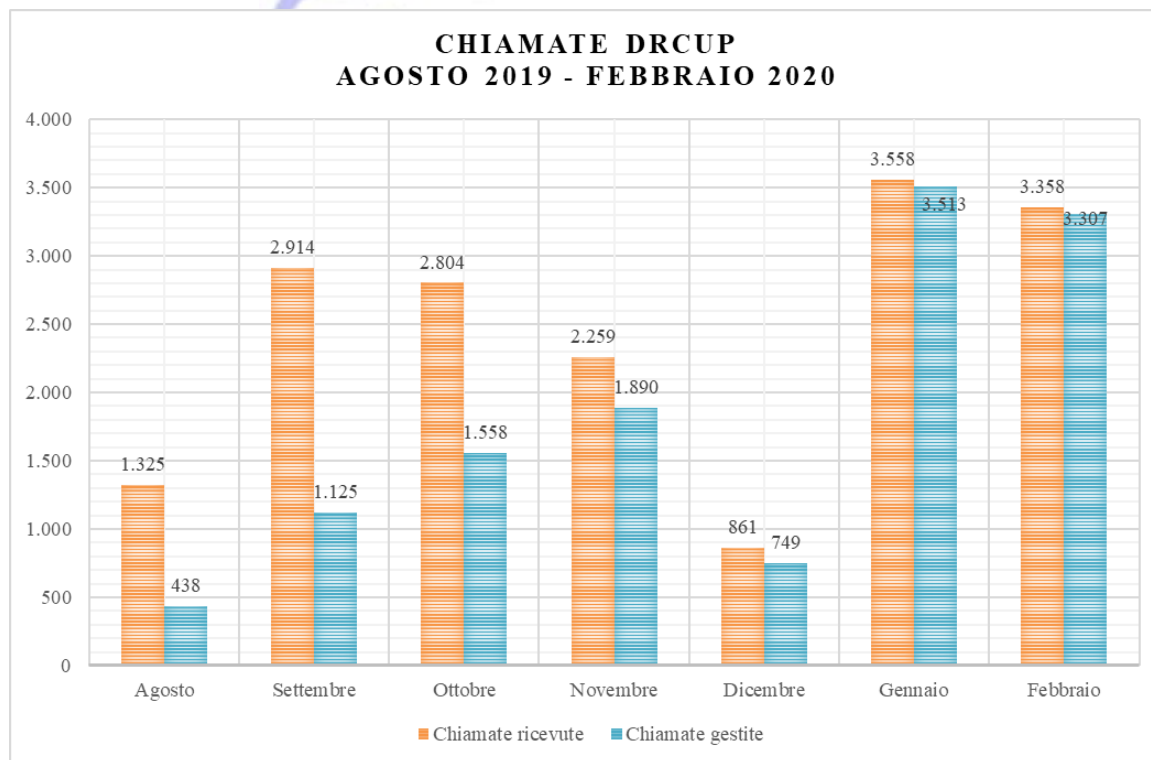


Figura 2 – Chiamate DrCUP gestite nel periodo Agosto 2019 – Febbraio 2020

Mese	Chiamate ricevute	Chiamate gestite	% chiamate gestite
Agosto	1.325	438	33,06%
Settembre	2.914	1.125	38,61%
Ottobre	2.804	1.558	55,56%
Novembre	2.259	1.890	83,67%
Dicembre	861	749	86,99%
Gennaio	3.558	3.513	98,74%
Febbraio	3.358	3.307	98,48%
Totale	17.079	12.580	73,66%

2.2 Descrizione dello scenario architetturale e dei sistemi in uso

L'attuale Piattaforma RECUP è costituita da diverse componenti software sia acquisite nel tempo da parte di Regione Lazio e LAZIOcrea da fornitori esterni sia realizzate internamente, tramite il gruppo di lavoro di LAZIOcrea dedicato al progetto ReCUP, nel corso degli anni.

In data 16/12/2015 è stata pubblicata, a cura della Direzione Regionale Centrale Acquisti della Regione Lazio, la “Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta per l’acquisizione dell’infrastruttura tecnologica di gestione del servizio RECUP per la Regione Lazio e relativi servizi professionali”. Con determina G00177 dell’11/01/2017, la Direzione Regionale Centrale Acquisti ha proceduto all’aggiudicazione della gara.

Nel presente Capitolato, tale piattaforma sarà identificata come “Nuovo ReCUP”.

Alla data attuale la situazione relativamente al dispiegamento dell’infrastruttura tecnologica è la seguente:

Azienda	Strumento utilizzato allo sportello aziendale	Strumento utilizzato allo sportello backoffice	Strumento utilizzato al call center per prenotazione	Strumento utilizzato al call center per attività di back-office
FROSINONE	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
LATINA	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
RIETI	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Remedes-Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP
ROMA 1	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
ROMA 2	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
ROMA 3	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
ROMA 4	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Remedes-Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP
ROMA 5	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
ROMA 6	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
VITERBO	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Remedes-Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP
TOR VERGATA	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Remedes-Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP
SAN CAMILLO-FORLANINI	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
SAN GIOVANNI	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
SANT'ANDREA	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Remedes-Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP
POLICLINICO UMBERTO I	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
I.R.C.C.S. L. SPALLANZANI	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Remedes-Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP
ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALI	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Remedes-Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP

Figura 3 – Prospetto di sintesi degli strumenti di prenotazione utilizzati dalle singole Aziende Sanitarie

Una volta completato il dispiegamento su tutte le aziende del “Nuovo ReCUP” la situazione degli strumenti utilizzati sarà per tutte le aziende la seguente:

Strumento utilizzato allo sportello aziendale	Strumento utilizzato allo sportello backoffice	Strumento utilizzato al call center per prenotazione	Strumento utilizzato al call center per attività di back-office
Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP

Figura 4 – Modello a tendere degli strumenti di prenotazione a disposizione degli Enti S.S.R.

Al momento è possibile prevedere il dispiegamento del “Nuovo ReCUP” su tutte le aziende entro il 31 dicembre 2021.

2.2.1 Sistema Nuovo ReCUP

L'architettura del Nuovo ReCUP si basa su un'unica piattaforma coerente e coesa, realizzato dall'Azienda GPI S.p.a., ha una collocazione regionale come il Sistema Unico Regionale al quale hanno accesso tutte le aziende regionali, pubbliche e private, relativamente a varie funzionalità. Il sistema è interamente di proprietà della Regione Lazio

Il Sistema è suddiviso in tre principali sottosistemi:

- **Il Sistema di Gestione dell'Offerta Regionale dei Servizi Specialistici** - che ha il compito di gestire tutte le funzionalità ed i servizi di integrazione che riguardano l'offerta delle prestazioni specialistiche nella Regione Lazio. Il Sistema gestisce in modalità trasversale sul territorio regionale tutte le disponibilità dei servizi specialistici al fine di fornire ai cittadini un'offerta completa delle prestazioni specialistiche, erogabili in tutte le modalità (SSR, ALPI ecc.), per avere

il minor tempo di attesa possibile nella struttura più vicina al cittadino, così come richiesto dalle ultime normative regionali e nazionali. Tramite un Sistema unico della gestione della offerta regionale dei servizi è possibile, per tutte le aziende regionali, raggiungere l'obiettivo di creare e gestire per la propria popolazione residente, un'offerta specifica del fabbisogno dei servizi e gestire l'acquisto dei servizi dalle aziende private convenzionate nell'ambito dei finanziamenti assegnati. Tramite il sistema unico si può raggiungere l'obiettivo di gestire la trasparenza e la totale visibilità delle agende nell'ambito regionale e del proprio territorio di competenza, indipendentemente dal regime di erogazione. Inoltre, l'univocità del sistema permette la gestione omogenea della disponibilità dei servizi sulla base della priorità della prescrizione, delle prestazioni critiche, della gestione dei PDTA regionali nel rispetto dei tempi massimi di attesa, come da normative regionali e nazionali.

- ***Il Sistema di Gestione dell'Erogazione dei Servizi Specialistici*** - che ha il compito di gestire tutte le funzionalità ed i servizi di integrazione relativi all'erogazione delle prestazioni specialistiche sul territorio regionale. Il Sistema gestisce in modalità trasversale tutti i servizi relativi all'accettazione, all'erogazione delle prestazioni specialistiche ed al relativo pagamento ed incasso. Il Sistema è integrato con il Sistema SME Regionale per effettuare la registrazione dei pagamenti effettuati on-line dai cittadini. Sono presenti le funzionalità per la configurazione e la gestione delle agende per tutte le aziende regionali ed i servizi di integrazione che permettono alle aziende private la comunicazione della configurazione delle agende presenti presso le proprie strutture. Inoltre sono presenti le funzionalità che permettono la gestione e la configurazione degli utenti applicativi oltre alle abilitazioni e le funzionalità di monitoraggio. Sempre nello stesso sotto Sistema sono gestiti tutti gli archivi di base dell'applicativo Nuovo ReCUP. Sono presenti anche le funzionalità per la suddivisione dei ricavi per l'ALPI e la gestione delle Liste d'Attesa per il Ricoveri. Tali funzionalità sono rese omogenee nell'ambito regionale in quanto nel Sistema Nuovo ReCUP sono gestite le agende per tutti i regimi di erogazione.
- ***Il Sistema di Gestione dei Flussi*** - che ha il compito della raccolta di tutti i dati relativi all'offerta/erogazione delle prestazioni specialistiche nella Regione. Il Sistema è alimentato automaticamente, in quanto parte di un unico Sistema omogeneo, da altri due sotto Sistemi di Prenotazione ed Erogazione. In questo Sistema è implementata anche la funzionalità di acquisizione dei dati per il debito informativo da terzi parti.
- ***Il Sistema SIAS XL*** - che ha il compito di raccolta di tutti i dati relativi all'erogazione delle prestazioni specialistiche nella Regione. Il Sistema mette a disposizione le funzionalità attraverso

le quali sono effettuati i controlli sulle prestazioni erogate nella regione sia dalle Aziende Pubbliche che Private ed i controlli sul budget. Il Sistema è alimentato automaticamente, in quanto parte di un unico Sistema omogeneo, da due sotto Sistemi di Prenotazione ed Erogazione. Il Sistema ha il compito di produrre i flussi di integrazione con il Sistema di Fatturazione Elettronica ed il Controllo della Spesa.

- **Il Sistema di Analisi dei Dati e Cruscotti** - che ha il compito di raccolta di tutti i dati relativi all'offerta/erogazione delle prestazioni specialistiche nella Regione e di produzione delle analisi statistiche dei dati. Questo Sistema mette a disposizione i servizi di integrazione con il DWH Regionale al quale comunica i dati complessivi raccolti nella regione. Il Sistema è alimentato automaticamente, in quanto parte di un unico Sistema omogeneo, da due sotto Sistemi di Prenotazione e Erogazione.

Ulteriore suddivisione logica delle funzionalità applicative del Sistema Nuovo ReCUP, per quanto riguarda il Front End, prevede il raggruppamento nei due blocchi trasversali:

Front Office applicativo - questa parte del Sistema racchiude tutte le funzionalità applicative che sono utilizzate dagli utenti applicativi che hanno contatto con i cittadini.

Hanno accesso alle varie funzionalità di Front Office:

- Operatori di Sportello delle Aziende
- Operatori di Call Center
- Farmacie
- MMG/PLS
- Assistiti

Back Office applicativo - questa parte del Sistema racchiude tutte le funzionalità che sono utilizzate dagli utenti che non hanno diretto rapporto con cittadini.

Hanno accesso alle varie funzionalità di Back Office:

- Operatori di Back Office delle Aziende
- Operatori di Back Office Regionale
- Operatori Regionali e Aziendali del SIAS XL
- Utenti di direzione per la consultazione dei cruscotti e delle statistiche

Le principali componenti del sistema sono riportate nella figura successiva:

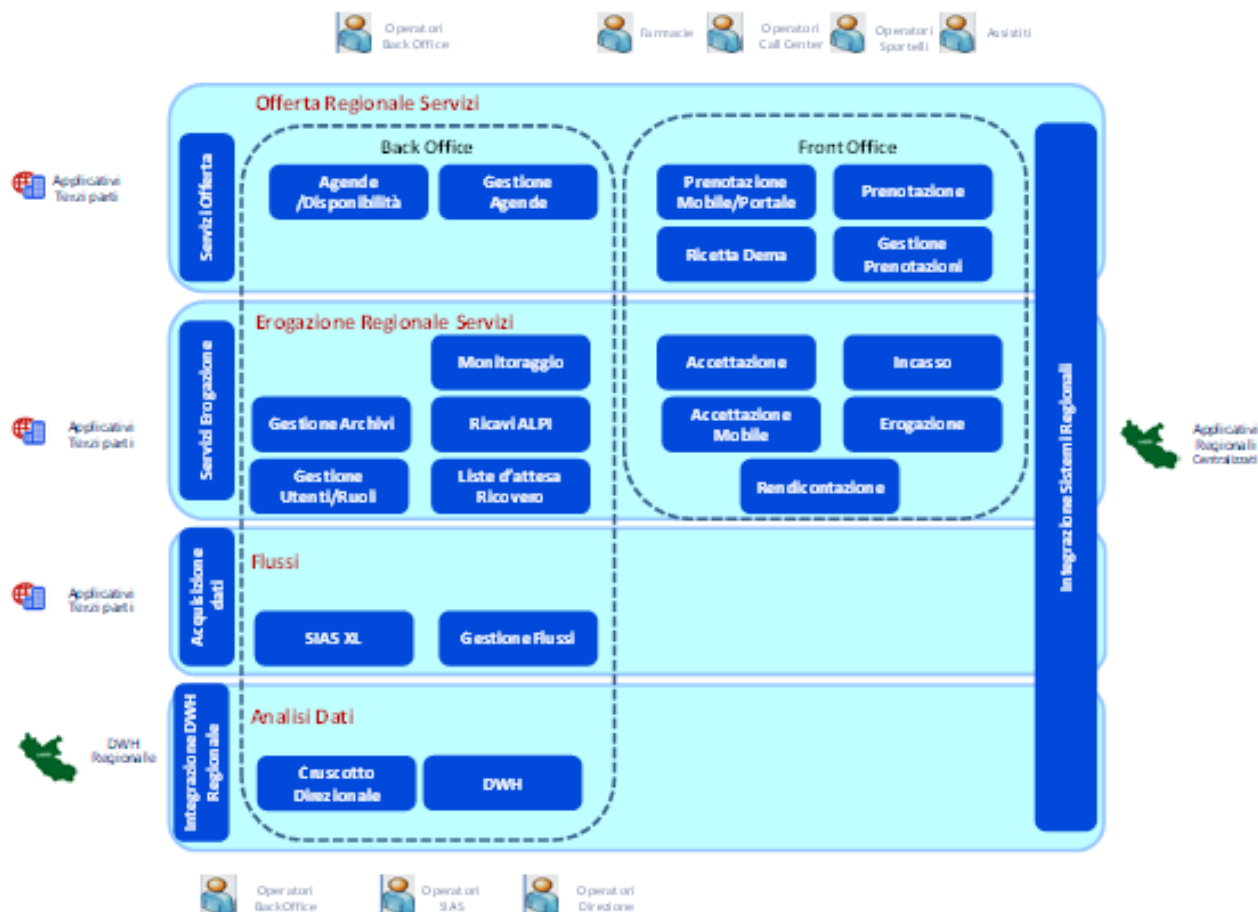


Figura 5 – Struttura del sistema Nuovo ReCUP

Il Nuovo ReCUP è impostato secondo i criteri di un'Architettura Applicativa Orientata ai Servizi (SOA). Secondo questa logica, ogni applicazione o parte di essa (in particolare una procedura, una funzionalità o, addirittura, un singolo dato) può essere vista come un “servizio” che scambia informazioni con altri “servizi” ed elabora parti di attività che, correttamente orchestrate e governate, creano valore per l'intero processo di cui l'applicazione fa parte.

In un contesto così delineato, il Nuovo ReCUP è stato disegnato tenendo conto della tipologia dei servizi erogati dalle strutture sanitarie (e di conseguenza dei processi che il ReCUP è chiamato a gestire) piuttosto che della tipologia di funzioni. Il Nuovo ReCUP è composto di vari moduli e servizi applicativi, che sono realizzati e implementati, al fine di supportare i processi di gestione, organizzazione, validazione, coordinamento, monitoraggio e controllo dei dati e dei documenti presenti nel sistema. Tutti i sotto Sistemi

del Nuovo ReCUP hanno uno strato di servizi che permettono di utilizzare le stesse funzionalità, previste per gli Operatori Applicativi, anche per le integrazioni con i software di terzi parti e Sistemi Regionali. Questo significa che il Nuovo ReCUP ha, dal punto di vista dell'architettura applicativa, un core business che gestisce tutti i processi funzionali ed al quale avranno accesso sia le funzionalità applicative attraverso le maschere utilizzate dagli operatori, sia le funzionalità mobile, sia i servizi web di integrazione che sono/saranno utilizzati da terzi parti.

2.2.2 Sistema SGP

Descrizione

SGP è un prodotto di proprietà di Engineering Sanità Enti Locali S.p.A., per il quale Regione Lazio ha acquisito il diritto di uso illimitato delle licenze.

Tale applicativo è costituito da un insieme di moduli, volti alla completa gestione dell'offerta e della fruizione delle prestazioni previste dal Sistema Sanitario, che vengono di seguito riportati:

Archivi di base

Tramite questo modulo è possibile gestire e configurare i dati necessari per le prestazioni erogate. Gli archivi di base gestiti sono:

- archivi generali sanitari e non sanitari (Comuni, Regioni, Aziende Ospedaliere, ecc.);
- archivi dipendenti dalla Regione e/o dall'Asl di appartenenza (Anagrafi locali, codici prescrittori, ecc.);
- archivi dipendenti della singola sede di installazione (Enti, sedi, unità, prestazioni, convenzioni, ecc.).

Gestione Agende

Permette di gestire le agende all'interno del sistema e di conseguenza le modalità ed i tempi di erogazione delle prestazioni messe a disposizione dalle unità operative delle varie strutture sanitarie. Le principali funzionalità di tale modulo sono:

- La creazione di un'agenda con la definizione della periodicità, la quantità e gli orari in cui le prestazioni vengono erogate;
- La modifica di un'agenda e la definizione delle conseguenti operazioni volte ad esempio alla comunicazione delle modifiche effettuate ai pazienti interessati ed allo spostamento delle prenotazioni;

- La gestione differenziata per tipologia di erogazione, ad esempio agende ambulatoriali o di reparto, o per tipologia di convenzione, ad esempio per prestazioni SSN o libera professione.

Prenotazione

Questo modulo è composto sia dalla prenotazione preventiva sia dall'accettazione diretta relativamente all'erogazione di prestazioni sanitarie. Il servizio di prenotazione si basa sulle seguenti caratteristiche:

- garantire il rispetto della territorialità o della continuità terapeutica;
- gestire un eventuale overbooking di richieste e garantire di effettuare prenotazioni che non entrino in conflitto con precedenti richieste di un medesimo paziente;
- gestire prenotazioni, con relativa conferma, effettuate a lungo termine, al fine di evitare rinunce senza l'adeguato riutilizzo;
- gestire differenti priorità durante la fase di prenotazione;
- gestire la corretta identificazione del paziente;
- storicizzare tutte le operazioni effettuate, con evidenza degli stati di esecuzione dei diversi appuntamenti prenotati.

Il servizio di accettazione consente un accesso diretto all'erogazione di prestazioni senza la necessità di effettuare la prenotazione. Il servizio si basa sulle caratteristiche della prenotazione, senza però gestirne le caratteristiche temporali. Attualmente questo modulo non è più in uso perché sostituito con l'applicativo ReCUP Web e dal Nuovo ReCUP.

Refertazione

Tramite questo modulo è possibile la redazione e l'archiviazione di documentazione scritta da parte di personale medico, al termine dell'erogazione di prestazioni. Resta facoltà del paziente interessato concedere il consenso, verso specifici soggetti o categorie mediche, relativamente alla possibilità di visione del documento.

Cassa

Questo modulo rappresenta il punto di raccordo tra sistema sanitario e quello amministrativo dell'Azienda di riferimento. Esistono operazioni proprie del Front Office, come l'emissione di documenti amministrativi di accredito o addebito, incassi e rimborsi, e prestazioni proprie del Back Office, come gli storni di cassa, la reversale e la chiusura di cassa. Attualmente questo modulo non è più in uso perché sostituito con l'applicativo ReCUP Web e dal Nuovo ReCUP.

Report

Tramite questo modulo è possibile ottenere statistiche e report relativi alle attività legate all'erogazione delle prestazioni, effettuate all'interno dell'azienda di riferimento.

Attualmente le aziende, possono utilizzare i moduli di SGP in relazione con la propria struttura.

Questo è dovuto alla presenza di una base dati propria per ogni azienda sanitaria.

Architettura

L'applicativo SGP è basato su un'architettura multilivello, costituita dalla componente Client, Servizi Applicativi e Database.

Il Client è costituito da un'applicazione PowerBuild, che gestisce l'interfaccia utente e una parte della logica applicativa. Il Client interagisce con la componente dei Servizi Applicativi, i quali gestiscono le parti più complesse della logica applicativa. I Servizi Applicativi sono realizzati tramite la tecnologia Corba e mettono a disposizione servizi concernenti la gestione dei pazienti, delle agende e della cassa. La terza e ultima parte è costituita dal database (Oracle) nel quale vengono memorizzati tutti i dati di configurazione e applicativi previsti da SGP.

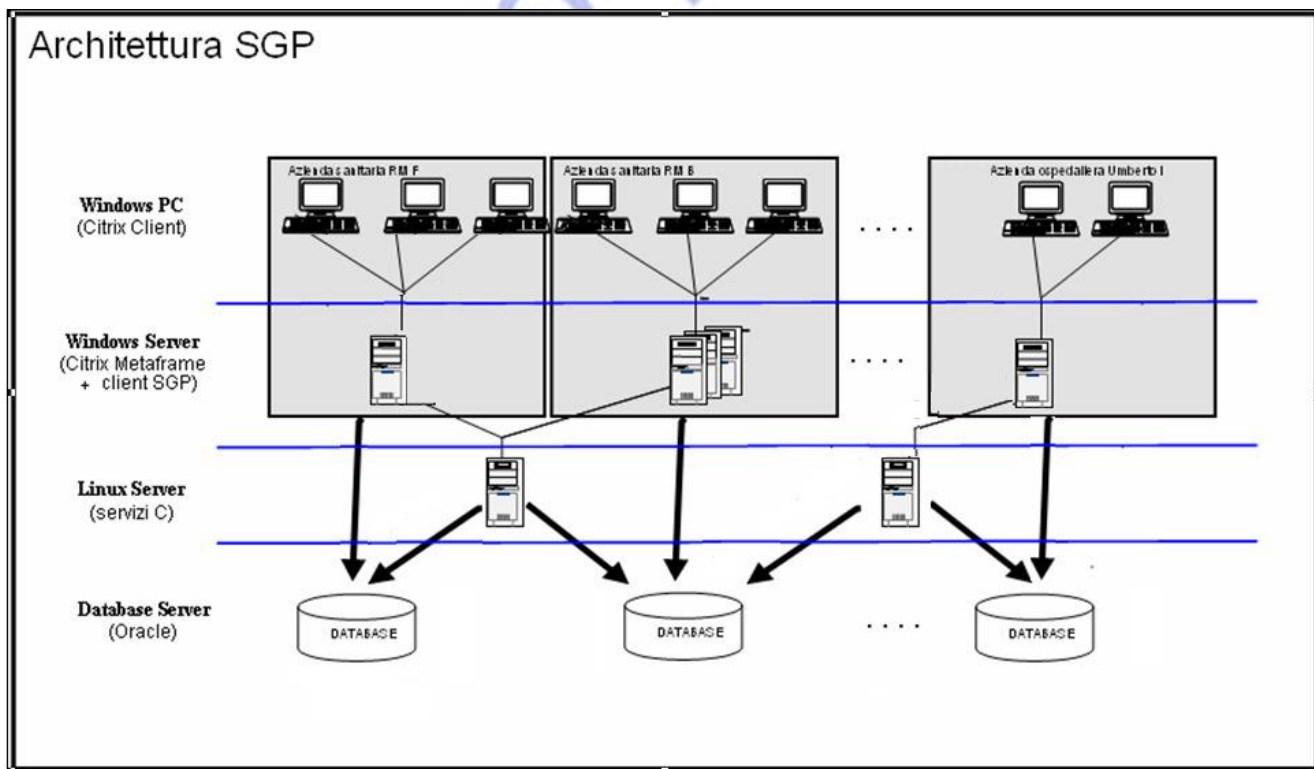


Figura 6 – Architettura SGP

2.2.3 Sistema Remedés

Descrizione

Remedés è un “SovraCUP” che permette attraverso decodifiche, funzionalità e metodologie standard, di effettuare richieste di disponibilità, prenotazioni e disdette in real-time con i sistemi di prenotazione delle singole aziende sanitarie collegate, consentendo così di ottenere da un punto di vista “logico” l’unificazione, in un’unica entità, delle singole componenti dei Centri di Prenotazione delle aziende della Regione.

Tramite l’utilizzo di tale applicativo, di proprietà di Engineering Sanità Enti Locali S.p.A., per il quale Regione Lazio ha acquisito il diritto di uso illimitato delle relative licenze, attualmente il Call Center regionale è in grado di poter effettuare prenotazioni sulla totalità delle Aziende sanitarie pubbliche della Regione Lazio.

Tutti gli operatori che utilizzano il sistema Remedés usano la stessa modalità di prenotazione indipendentemente dall’azienda presso cui effettuano le attività; in questo senso si parla di “SovraCUP”, come di un sistema centrale che ha il compito di “dialogare” con tutti i centri di prenotazione.

Le principali funzioni presenti all’interno di Remedés sono:

- **Prenotazione:** con questa funzione è possibile prenotare un appuntamento tramite la gestione di tutte le componenti necessarie alla creazione della richiesta (prestazione, prescrittore, vincoli geografici e temporali, ecc.) e alla scelta dell’appuntamento specifico tra quelli presenti nella lista delle disponibilità delle unità erogatrici;
- **Revoca e modifica appuntamento:** tramite questa funzione è possibile ricercare, modificare, spostare e revocare un appuntamento preesistente;
- **Prenotazione in differita:** tramite Remedés è possibile creare una richiesta e prenotare il relativo appuntamento in un secondo momento.

Remedés e la nuova ricetta digitale

Con l’introduzione della ricetta digitale anche per la prescrizione di visite specialistiche ambulatoriali, tutte le informazioni delle singole ricette saranno automaticamente disponibili.

A Remedés, verrà affiancato un apposito portale web tramite il quale, inseriti gli identificativi della ricetta elettronica e del paziente, visualizzare tutte le informazioni della prescrizione che dovrà essere prenotata tramite Remedés.

Architettura

L'architettura di Remedes si poggia sul concetto di SovraCUP, basato su una logica multilivello costituita dalle componenti client, presentation server, application server e database. Remedes è costituito da un sistema informatico centrale che gestisce l'interfacciamento tra l'insieme dei centri di prenotazioni aziendali aderenti e le singole postazioni di lavoro degli operatori di Call Center che eseguono le prenotazioni.

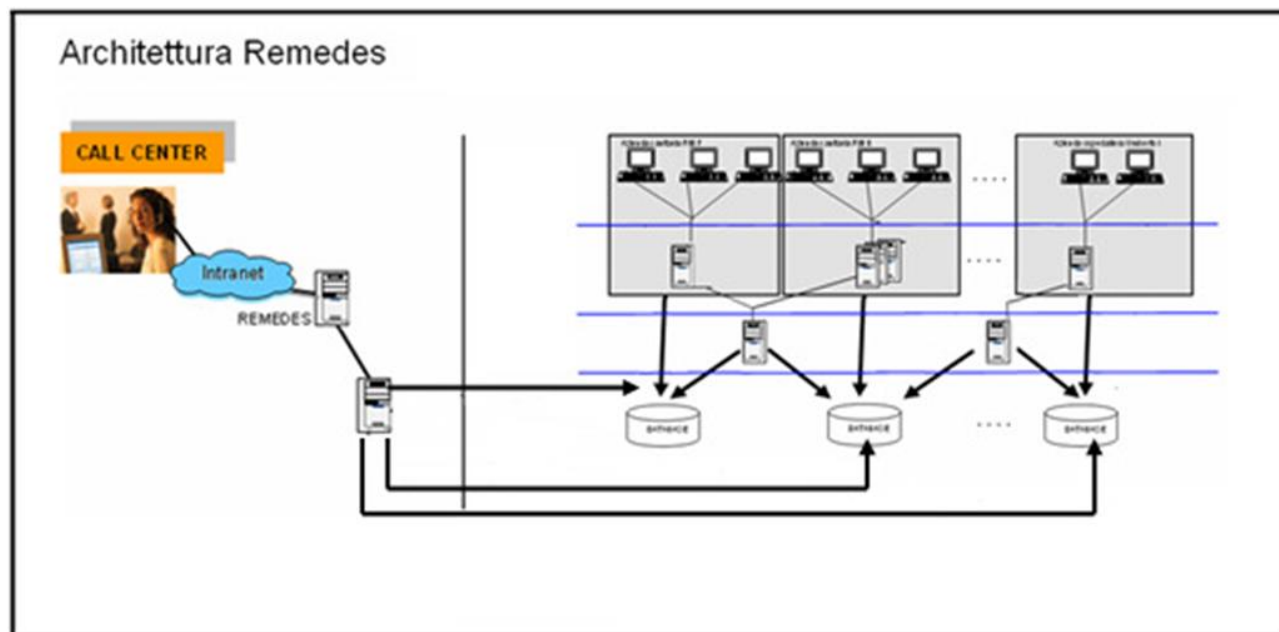


Figura 7 - Architettura Remedes

2.2.4 Sistema ReCUP Web

Descrizione

L'applicativo ReCUP Web è stato realizzato congiuntamente dalla Committente ed Engineering Sanità Enti Locali S.p.A., che ne detengono la titolarità dei codici sorgente e la facoltà di poter realizzare autonomamente eventuali applicazioni e prodotti derivati dai medesimi codici sorgente.

Il ReCUP Web è stato progettato dopo un'accurata analisi effettuata sul sistema SGP Front Office, comprensivo delle funzionalità di prenotazione e cassa, con l'obiettivo di poter replicare una serie di funzionalità offerte da tale applicativo, sviluppando un nuovo sistema web based, avente un'architettura più scalabile e meno complessa, che fosse in grado di rendere più efficienti e performanti i processi elaborativi relativi alle attività dei Centri di Prenotazione. I moduli realizzati all'interno del ReCUP Web sono:

- La prenotazione, comprendente l'intera gestione dei pazienti e dei medici;

- L'accettazione;
- La cassa.

Come avviene per SGP, anche le operazioni effettuate tramite il ReCUP Web hanno una visione limitata alla base dati propria di ogni singola Azienda regionale.

Architettura

Il ReCUP Web è un applicativo avente come piattaforma di riferimento la Java 2 Enterprise Edition. La sua architettura è composta da cinque strati logici ai quali sono assegnati specifici compiti. Ogni componente è stato creato individuandone le specifiche responsabilità operative e assicurandone la massima indipendenza all'interno del ciclo di vita funzionale del software. Si sono ottenuti sia vantaggi dal punto di vista della progettazione, implementazione e manutenzione di ogni singolo componente, sia vantaggi in termini di robustezza, scalabilità e relativa espandibilità del sistema.

I livelli logici (layer) riscontrabili sono:

- Presentation Layer, nel quale vengono abbinati l'aspetto grafico e la gestione dei controlli formali.
- Controller Layer, il quale è responsabile di un controllo formale dei dati passati dal layer precedente, e che ha il compito di coordinamento delle chiamate al layer successivo e di predisposizione del dato elaborato, al fine di presentazione all'utente.
- Business Logic Layer, consiste nell'interfaccia necessaria al fine dell'esposizione delle regole di business del ReCUP e della loro relativa gestione.
- Persistence Layer, al quale viene affidato il compito di gestione delle comunicazioni fra il layer precedente e quello successivo.
- Data Layer, che consiste nello schema dei dati, e delle relative componenti, sul quale si basa l'applicativo. Il Data Layer utilizzato dal ReCUP WEB è costituito da un data base Oracle.

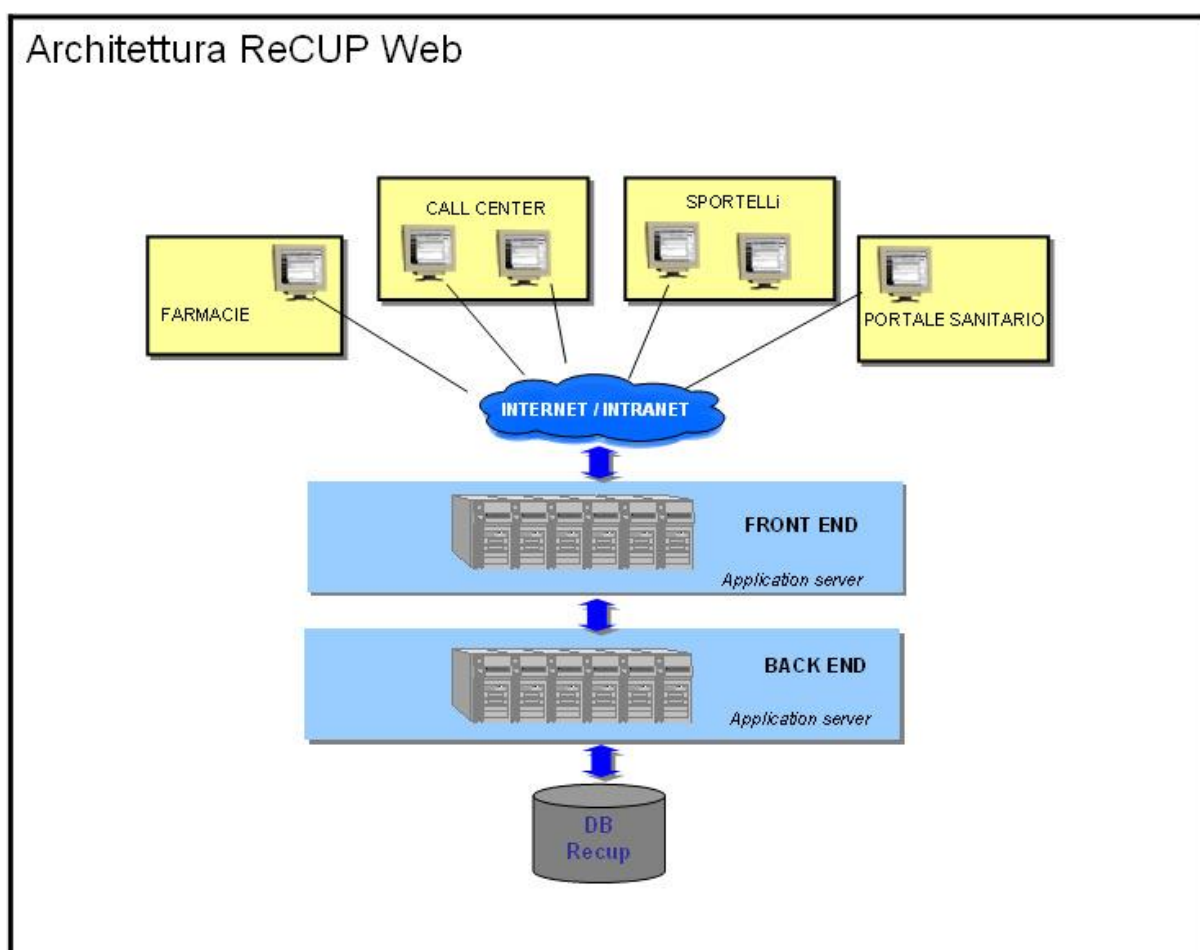


Figura 8 – Architettura ReCUP Web

2.2.5 WS ReCUP

Nell'ottica di offrire la possibilità di integrarsi col sistema ReCUP a nuovi sistemi sviluppati da terze parti, è stata realizzata una nuova piattaforma basata su web service denominata WS ReCUP, attraverso la quale renderne disponibili le principali funzionalità del ReCUP.

Attraverso i servizi al momento realizzati è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Consultazione anagrafica
- Consultazione delle prestazioni prenotate da un assistito
- Pagamento di una o più richieste
- Stampa del Promemoria della prenotazione
- Stampa del documento d'incasso di una richiesta
- Revoca degli appuntamenti

Attraverso tali servizi è ipotizzabile prevedere diverse tipologie di integrazioni con specifici servizi quali: Totem multifunzione con cui eseguire pagamenti; invio con email o sms delle informazioni riguardanti il promemoria dell'appuntamento; riascolto delle informazioni legate all'appuntamento; realizzazione di ulteriori sistemi di prenotazione oltre quelli già in essere, oltre ad eventuali nuove necessità di integrazione che potrebbero emergere.

Di seguito viene rappresentato lo schema di collegamento delle integrazioni esterne col sistema ReCUP tramite la piattaforma di web service del WS ReCUP.

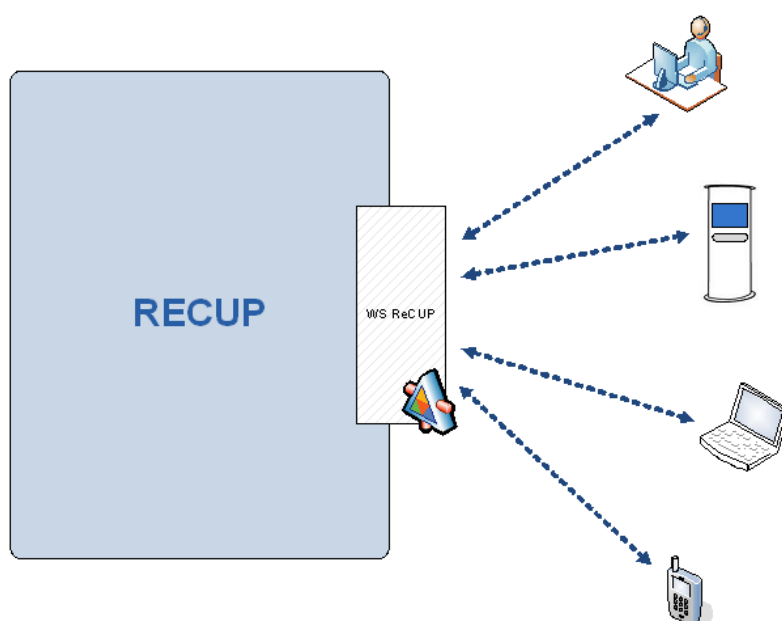


Figura 9 – Architettura WS ReCUP

I Web Service della piattaforma ReCUP

Di seguito viene riportata una descrizione sommaria delle informazioni ottenibili attraverso i servizi già realizzati.

Consultazione Anagrafica

Ottenimento dei dati anagrafici costituenti il codice fiscale di un singolo cittadino, oltre a quelli riguardanti la residenza, il domicilio, il medico di base associato e l'ASL di pertinenza ed assistenza.

Consultazione delle prestazioni prenotate da un assistito

Ottenimento di tutte le informazioni (es. tipologia di prestazione, dato ora e luogo dell'appuntamento, iter preparatorio all'erogazione della prestazione, etc.) relativa ad una o più richieste prenotate da uno specifico utente presso una o più strutture tra quelle aderenti al sistema ReCUP.

Pagamento di una o più richieste

Possibilità di effettuare un pagamento di una o più prestazioni registrate sul sistema ReCUP, comprensive della possibilità di ottenere anche i dati necessari alla produzione del documento di pagamento generato sul sistema ReCUP.

Stampa del promemoria della prenotazione

Possibilità di emissione del documento di promemoria della prenotazione, comprensivo dei dati dell'appuntamento e delle eventuali note di preparazione all'erogazione della prestazione, oltre, dove previsto, la produzione del cedolino SISAL per il pagamento presso le ricevitorie abilitate.

Stampa del documento di incasso

Possibilità di emissione, a seconda dei casi, del documento di pagamento originale o di una sua copia, relativo all'erogazione di una prestazione registrata e pagata sul sistema ReCUP.

Revoca appuntamento

Possibilità di inoltrare al sistema ReCUP, la richiesta di revoca di uno o più appuntamenti di una specifica richiesta.

Architettura IT e standard tecnologici

La realizzazione dei Web Service per l'integrazione con il sistema WSRecup si basa su specifiche policy concernenti l'utilizzo di determinati standard realizzativi e di sicurezza dei dati.

Tutti sistemi esterni che si integreranno con il WSRecup dovranno essere predisposti alla gestione del login su prodotti di *Single Sign On*.

Realizzazione e interoperabilità dei Web Service

Allo scopo di evitare problemi di interoperabilità fra i Web service realizzati sui sistemi esterni e quelli presenti su WSRecup si è stabilito di prendere come must realizzativo quanto stabilito dalla Web Services Interoperability Organization (WS-I), industria di riferimento per quanto concerne le Best Practices riguardanti l'interoperabilità fra i Web service. In tal senso l'integrazione con il sistema WSRecup deve essere basata sull'insieme di specifiche previste dal WS-I Basic Profile 1.1, le quali garantiscono il corretto scambio di informazioni fra i Web service.

Sicurezza

Per gli aspetti legati alla sicurezza, l'applicazione prevede il superamento di una procedura di autenticazione informatica propedeutica all'integrazione con i sistemi esterni. La procedura di autenticazione consente l'individuazione puntuale ed univoca dell'applicazione e del sistema che sta accedendo ai dati. Inoltre, al fine di impedire l'intercettazione dei contenuti, i dati con le applicazioni esterne verranno scambiati tramite protocollo HTTPS.

Di seguito è schematizzato il layout logico dell'architettura IT nel nuovo scenario progettuale.

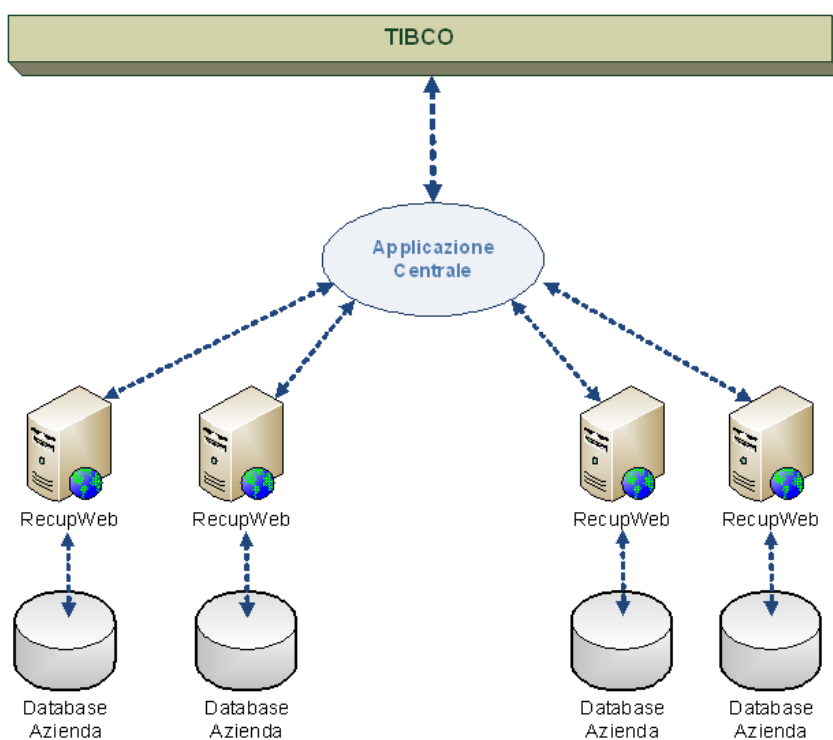


Figura 10 – Layout logico dell'architettura nel nuovo scenario progettuale

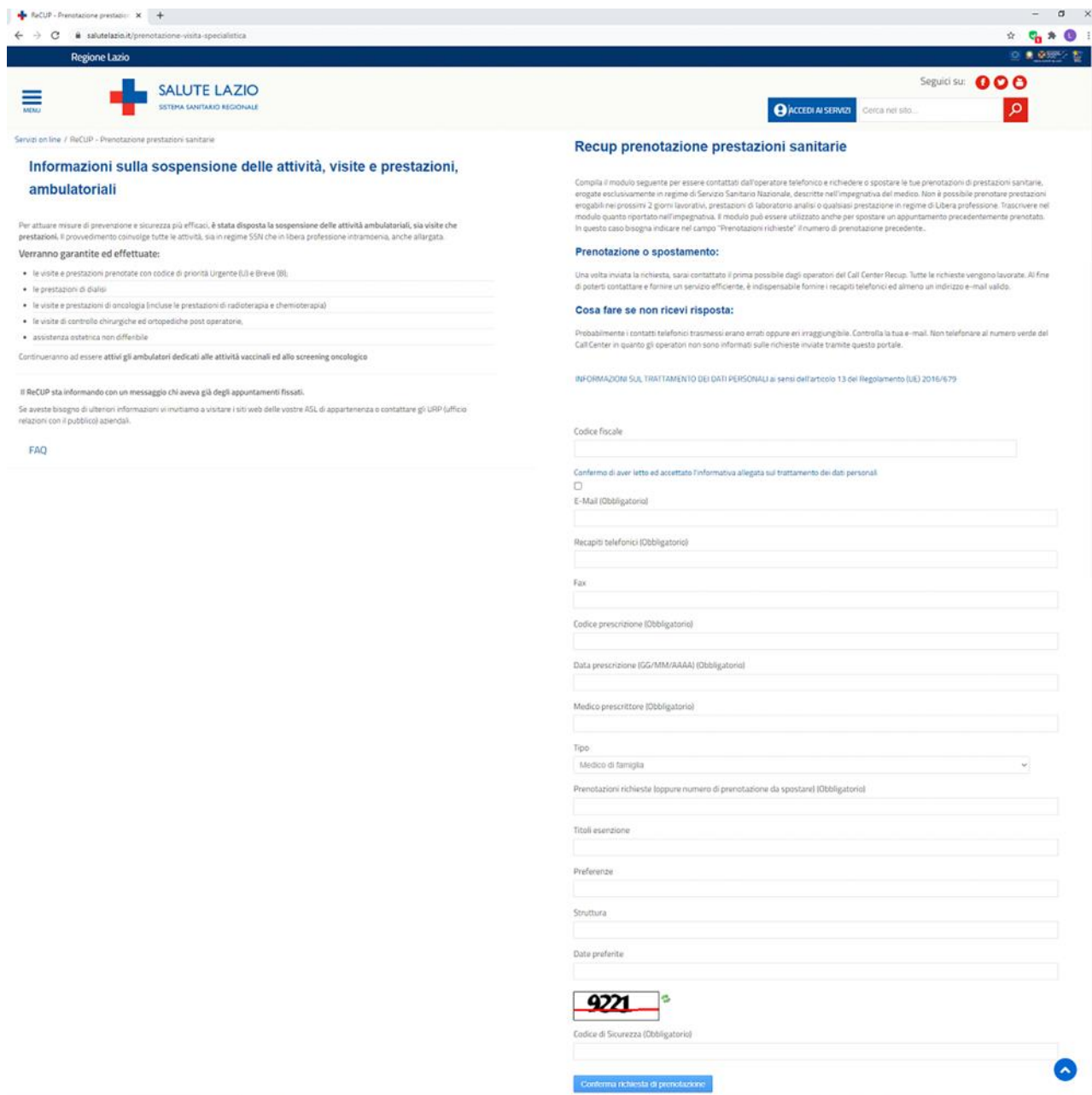
Tale architettura consentirà di rispondere ai seguenti requisiti non funzionali:

- Alta affidabilità del servizio;
- Assicurazione della sicurezza logica dei servizi;
- Piena integrabilità con l'infrastruttura IT esistente.

2.2.6 Richiesta di prenotazione o spostamento *Salutelazio.it*

Tramite il portale sanitario istituzionale della Regione Lazio (www.salutelazio.it) è possibile, attraverso la compilazione di un apposito *form* successivamente riportato, inviare un'e-mail al Call Center ReCUP, che provvederà entro 48 ore a contattare il cittadino per procedere alla prenotazione o allo spostamento di appuntamenti già in essere.

All'interno del form il cittadino deve specificare, oltre al numero di telefono al quale desidera essere contattato dall'operatore, alcune informazioni per agevolare l'attività dell'operatore.



Regione Lazio

SALUTE LAZIO
SISTEMA SANITARIO REGIONALE

Seguici su: [social media icons]

Accedi ai servizi

Cerca nel sito...

Servizi on line / ReCUP - Prenotazione prestazioni sanitarie

Informazioni sulla sospensione delle attività, visite e prestazioni, ambulatoriali

Per attuare misure di prevenzione e sicurezza più efficaci, è stata disposta la sospensione delle attività ambulatoriali, sia visite che prestazioni. Il provvedimento coinvolge tutte le attività, sia in regime SSN che in libera professione intramoenia, anche allargata.

Verranno garantite ed effettuate:

- le visite e prestazioni prenotate con codice di priorità Urgente (U) e Breve (B);
- le prestazioni di dialisi;
- le visite e prestazioni di oncologia (incluse le prestazioni di radioterapia e chemioterapia);
- le visite di controllo chirurgiche ed ortopediche post operatorie;
- assistenza estetica non differibile.

Continueranno ad essere attivi gli ambulatori dedicati alle attività vaccinali ed allo screening oncologico.

Il ReCUP sta informando con un messaggio chi aveva già degli appuntamenti fissati.

Se avete bisogno di ulteriori informazioni vi invitiamo a visitare i siti web delle vostre ASL di appartenenza o contattare gli URP (uffici relazioni con il pubblico) aziendali.

[FAQ](#)

Recup prenotazione prestazioni sanitarie

Compila il modulo seguente per essere contattato dall'operatore telefonico e richiedere o spostare le tue prenotazioni di prestazioni sanitarie, erogate esclusivamente in regime di Servizio Sanitario Nazionale, descritte nell'impegnativa del medico. Non è possibile prenotare prestazioni erogabili nei prossimi 2 giorni lavorativi, prestazioni di laboratorio analisi o qualsiasi prestazione in regime di Libera professione. Trascrivere nel modulo quanto riportato nell'impegnativa. Il modulo può essere utilizzato anche per spostare un appuntamento precedentemente prenotato. In questo caso bisogna indicare nel campo "Prenotazioni richieste" il numero di prenotazione precedente.

Prenotazione o spostamento:

Una volta inviata la richiesta, sarai contattato il prima possibile dagli operatori del Call Center Recup. Tutte le richieste vengono lavorate. Al fine di poterli contattare e fornire un servizio efficiente, è indispensabile fornire i recapiti telefonici ed almeno un indirizzo e-mail valido.

Cosa fare se non ricevi risposta:

Probabilmente i contatti telefonici trasmessi erano errati oppure non raggiungibili. Controlla la tua e-mail. Non telefonare al numero verde del Call Center in quanto gli operatori non sono informati sulle richieste inviate tramite questo portale.

INFORMAZIONE SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679

Codice fiscale

☐ Confermo di aver letto ed accettato l'informativa allegata sul trattamento dei dati personali.

E-Mail (Obbligatoria)

Recapiti telefonici (Obbligatoria)

Fax

Codice prescrizione (Obbligatoria)

Data prescrizione (GG/MM/AAAA) (Obbligatoria)

Medico prescrittore (Obbligatoria)

Tipo:

Medico di famiglia

Prenotazioni richieste (oppure numero di prenotazione da spostare) (Obbligatoria)

Titoli esenzione

Preferenze

Struttura

Data preferite

9221

Codice di Sicurezza (Obbligatoria)

[Conferma richiesta di prenotazione](#)

2.2.7 FarmaRecup

Descrizione

A seguito di un apposito accordo Regionale con le associazioni dei farmacisti della Regione Lazio, oggi numerose farmacie della Regione Lazio attraverso il medesimo sistema in dotazione agli sportelli CUP aziendali, il ReCUP Web, effettuano prenotazioni sul Sistema ReCUP.

2.2.8 *Cruscotti Statistici*

A partire dal 2009 sono stati realizzati diversi cruscotti statistici aventi diverse finalità ed indirizzati a differenti soggetti che operano, con diverse finalità, all'interno del Sistema ReCUP.

Tali cruscotti sono:

- **Cruscotto di Monitoraggio Errori**, attraverso il quale le segreterie aziendali possono effettuare un monitoraggio dei dati inseriti in fase di prenotazione nel CUP di propria pertinenza ed avere evidenza di eventuali errori, che porterebbero allo scarto della fornitura del flusso mensile verso il MEF.
- **Cruscotto “Eureka”**, attraverso cui le aziende hanno la possibilità di visualizzare via web sia le viste materializzate Oracle afferenti alle attività del proprio CUP (Prenotazioni, emissione documenti, anagrafica delle unità, etc), solitamente accessibili tramite interrogazioni dirette sulla base dati, sia ottenere report informativi inerenti le attività del singolo CUP aziendale (es. numero di accessi agli sportelli, attività degli operatori, report di attività di cassa, etc.) o da essi derivati (es. Suddivisione dei flussi di cassa in capitoli di bilancio o conti economici).
- **Cruscotto “ReCUPStat”**, realizzato come strumento di supporto alla governance dell'intero Sistema ReCUP, offre una visuale statistica sull'attività delle diverse componenti costituenti il servizio, quali volumi prenotazioni, incassi SISAL e non, tempi di attesa, attività delle farmacie, etc. In un'apposita area di ReCUPStat è stato predisposto un sistema di rendicontazione dato in dotazione alle singole farmacie, per verificare i volumi della loro attività (Prenotazioni e Cassa) sull'intero Sistema ReCUP.

2.2.9 *ETR*

Descrizione

Al fine di ottemperare alla fornitura mensile dei flussi relativi al debito informativo verso Regione Lazio e verso il MEF, relativo alle singole Azienda sanitarie ed ospedaliere della Regione Lazio, è stata creata un'apposita procedura attraverso la quale vengono recuperati, all'interno della base dati dell'Ente interessato, l'insieme delle informazioni necessarie alla creazione dei flussi SIAS e del flusso MEF. Secondo le specifiche definite per i singoli flussi informativi, il sistema ETR crea un file ascii per la fornitura dei flussi SIAS da inviare a Regione Lazio, mentre per il flusso MEF, viene generato un apposito file XML contenuti i dati richiesti dal Ministero dell'Economia e Finanza.

2.2.10 Riepilogo attività e strumenti in dotazione

ATTIVITÀ	STRUMENTO ATTUALMENTE IN USO
Attività per prenotazione, modifica e revoca degli appuntamenti delle prestazioni sanitarie	SGP – Remedes – ReCUP WEB – FarmaRecup – Nuovo ReCUP
Attività di informazione al cittadino	Strumenti di Call/Contact Center
Attività di recall dell'utente prenotato per conferma delle prenotazioni di quelle prestazioni ritenute più "critiche"	Strumenti di Call/Contact Center
Attività occorrenti per il servizio di prenotazione prioritaria da effettuare attraverso un canale dedicato ai medici di medicina generale ed ai pediatri convenzionati con il SSR	Remedes – Nuovo ReCUP
Gestione degli archivi di base	SGP– Nuovo ReCUP e software di gestione del servizio
Produzione della reportistica sulle attività ed estrazione statistica dei tempi di attesa dell'intero sistema	SGP – Nuovo ReCUP e strumenti BI
Produzione per tutte le Aziende della quota dei flussi SIAS presenti sul sistema ReCUP e di eventuali flussi richiesti per i sistemi di governo del SSR e MEF	ETR – Nuovo ReCUP
Gestione degli accessi al sistema da parte degli operatori e del personale tecnico e configurazione dei diritti e dei ruoli sull'applicativo	SGP – Nuovo ReCUP

L'insieme delle componenti (Data Base, Application Server, etc.) relative ai sistemi menzionati precedentemente, risiedono all'interno del data center della Regione Lazio.

3 DESCRIZIONE DELL'ESIGENZA

Obiettivo primario del presente appalto, la cui durata è pari a 24 mesi (più eventuale rinnovo per ulteriori 24 mesi) a partire dalla stipula del contratto, è l'affidamento della gestione del servizio di Call / Contact Center, delle attività di Back Office centrale del ReCUP, nonché di ulteriori servizi del sistema.

Per ReCUP si intende il Centro Unico di Prenotazione delle prestazioni del servizio sanitario regionale, sul quale convergono, attraverso vari canali, tutte le richieste di prenotazione da erogarsi presso tutte le strutture sanitarie pubbliche ovvero privati accreditati della Regione Lazio.

Il presente appalto prevede l'esecuzione delle attività di coordinamento tecnico-organizzativo, gestione ed erogazione del servizio di ReCUP da intendersi come insieme di beni, servizi e delle attività volte a

garantire la semplificazione dell'accesso alle prestazioni sanitarie erogate / erogande dal Servizio Sanitario Regionale della Regione Lazio (SSR), nonché la rilevazione della disponibilità dei posti letto offerti dal SSR.

Pertanto, fermo restando quanto indicato nel presente Capitolato Tecnico, l'appalto ha ad oggetto le seguenti attività:

Attività	Descrizione	Paragrafo di riferimento
Coordinamento tecnico ed organizzativo del servizio (§ 4.1)	Attività di coordinamento dei servizi erogati	§ 4.1.1
Servizio di Call/Contact Center ReCUP (§ 4.2)	Attività per prenotazione, modifica e revoca degli appuntamenti relativi alle prestazioni sanitarie e informazioni al cittadino	§ 4.2.1
	Attività di recall dell'utente prenotato per conferma delle prenotazioni di prestazioni ritenute "critiche"	§ 4.2.2
	Attività occorrenti per il servizio di prenotazione prioritaria da effettuare attraverso un canale dedicato ai possibili prescrittori convenzionati con il SSR	§ 4.2.3
Servizio di Back Office (§ 4.3)	Gestione degli archivi di base	§ 4.3.1
	Partecipazione alla gestione e monitoraggio delle attività aziendali relative al servizio ReCUP	§ 4.3.2
	Creazione delle utenze e gestione della configurazione dei diritti e dei ruoli degli applicativi associati alle utenze	§ 4.3.3
	Help desk generale di primo livello e help desk applicativo di secondo livello relativamente ad attività di propria competenza	§ 4.3.4
Formazione e supporto agli utenti		§ 4.4
Infrastruttura tecnologica e struttura logistica per la sede dei servizi (§ 4.5)	Sede per l'esecuzione delle attività previste	§ 4.5.1
	Infrastruttura e struttura tecnologica del Call e Contact Center	§ 4.5.2
	Struttura del Back Office	§ 4.5.3
	Struttura apparato telefonico	§ 4.5.4
Fornitura di moduli software di gestione del servizio, con esclusione di quelli affidati in gestione al Coordinamento del servizio		§ 4.6
Security		§ 4.7

Lo svolgimento delle attività e l'implementazione delle componenti informatiche sopra elencate, mirano alla soddisfazione dei seguenti obiettivi:

- Costituzione di un sistema di Call/Contact center efficiente, per permettere ai cittadini l'accesso rapido e facilitato alla prenotazione, modifica e revoca delle prestazioni sanitarie ed alle informazioni relative al SSR;
- La realizzazione di un sistema unico ove concentrare l'accesso ai servizi ed alle informazioni relative al SSR da fornire a tutti gli operatori dello stesso, siano questi medici, RAR, operatori di sportello;

- La gestione centralizzata del back office del sistema ReCUP al fine di unificare le basi dati dei CUP aziendali e con esse le varie anagrafiche del sistema, nonché uniformare regionalmente le modalità di erogazione del servizio di prenotazione;
- Il monitoraggio dell'intero processo di domanda e di offerta delle prestazioni sanitarie a livello regionale con particolare attenzione alla esatta misurazione delle liste di attesa e delle inefficienze del sistema, al fine di razionalizzare l'erogazione del servizio definendo possibili azioni da sottoporre agli organi regionali di governo del ReCUP.

L'importo complessivo posto a base d'asta è definito dalle seguenti componenti:

- a) **Gestione delle chiamate andate a buon fine:** attività relative al servizio di Call / Contact Center per un quantitativo annuale presunto, ai fini dell'offerta, pari a 2.800.000 chiamate a buon fine. L'importo biennale pari a **€ 11.010.150,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di operazioni effettuate (prenotazioni e disdette) effettuate tramite chiamata nel corso del contratto. Si precisa che i prezzi unitari offerti potranno essere oggetto di decurtazione in funzione del Tempo di Attesa (TA), secondo il meccanismo illustrato di seguito;
- b) **Gestione delle chiamate non andate a buon fine:** attività relative al Call / Contact Center inerenti la gestione delle chiamate *inbound* e *outbound* che non esitano con un'operazione (prenotazione o disdetta) ma hanno un Tempo di Conversazione (TC) pari o superiore a 180 secondi ovvero un Tempo di Conversazione (TC) pari o superiore a 120 secondi nel caso delle chiamate inerenti le attività di informazione al cittadino, per un quantitativo annuale presunto, ai fini dell'offerta, pari a 1.700.000 chiamate non andate a buon fine. L'importo biennale pari a **€ 5.263.200,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del medesimo prezzo unitario offerto per l'attività di cui al precedente punto a), decurtato del 20%, moltiplicato per il numero di chiamate non andate a buon fine effettuate nel corso del contratto. Si precisa, infine, che i prezzi unitari di tale componente potranno essere oggetto di decurtazione in funzione del Tempo di Attesa (TA), secondo il meccanismo illustrato di seguito;
- c) **Attività di recall dell'utente prenotato tramite SMS** per conferma delle prenotazioni di prestazioni. L'importo pari a **€ 250.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di SMS inviati nel corso del contratto;
- d) **Attività di recall dell'utente prenotato tramite sistema IVR** per conferma delle prenotazioni di prestazioni ritenute "critiche". L'importo pari a **€ 130.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a

consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di chiamate effettuato tramite sistema IVR nel corso del contratto;

- e) **Attività di recall dell'utente prenotato tramite chiamate** per conferma delle prenotazioni di prestazioni ritenute “critiche”. L'importo pari a € **1.935.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di chiamate effettuato per il servizio di *recall* nel corso del contratto;
- f) **Operazioni effettuate tramite strumenti automatizzati** (es. SMS, sistema IVR, ecc.). L'importo pari a € **164.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di operazioni effettuato nel corso del contratto mediante strumenti automatizzati;
- g) **Servizi connessi al Call Center** che ricomprendono (i) *l'esecuzione di attività di coordinamento tecnico ed organizzativo del servizio*, (ii) *i servizi di Back Office*, (iii) *la formazione delle risorse*, (iv) *l'infrastruttura tecnologica*, (v) *la struttura logistica*, (vi) *i moduli software* e (vii) *la security*. Tale componente comprende ogni altra spesa che l'Aggiudicatario dovrà sostenere per il rispetto di quanto richiesto dal presente Capitolato. L'importo pari a € **15.980.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a canone, con cadenza mensile, sulla base del ribasso offerto dall'Aggiudicatario;
- h) **Servizi di Back Office, formazione e supporto agli utenti** riguardanti la partecipazione alla gestione e al monitoraggio delle attività aziendali del servizio ReCUP (§ 4.3.2) e la formazione e supporto agli utenti (§ 4.4). L'importo pari a € **1.248.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base dei prezzi unitari offerti in sede di gara moltiplicati per il numero giornate/persona erogate.

Esclusivamente per le componenti del servizio di cui ai punti a) e b), la Stazione Appaltante, in sede di esecuzione del contratto, applicherà una riduzione del prezzo unitario offerto per le chiamate andate a buon fine (PU_{CBF}) e per le chiamate non andate a buon fine con Tempo di Conversazione superiore o pari a 180 secondi (superiore o pari a 120 secondi per le chiamate inerenti le attività di informazione al cittadino) (PU_{CNBF}), secondo il seguente meccanismo “scalare” di decurtazione dei prezzi:

Tempo di Attesa (TA)		Gestione delle chiamate andate a buon fine	Gestione delle chiamate non andate a buon fine
min	max		
< 60 secondi		PU_{CBF}	PU_{CNBF}
61 secondi	120 secondi	90% di PU_{CBF}	90% di PU_{CNBF}
121 secondi	180 secondi	80% di PU_{CBF}	80% di PU_{CNBF}

181 secondi	240 secondi	70% di PU_{CBF}	70% di PU_{CNBF}
> 240 secondi		60% di PU_{CBF}	60% di PU_{CNBF}

3.1 Stima dei volumi

In riferimento alle esigenze riportate nel precedente paragrafo ed al fine della valutazione dell'andamento delle chiamate per i servizi di prenotazione, si rinvia al grafico sotto riportato che identifica la distribuzione del servizio nell'arco del periodo Luglio 2019 – Febbraio 2020:

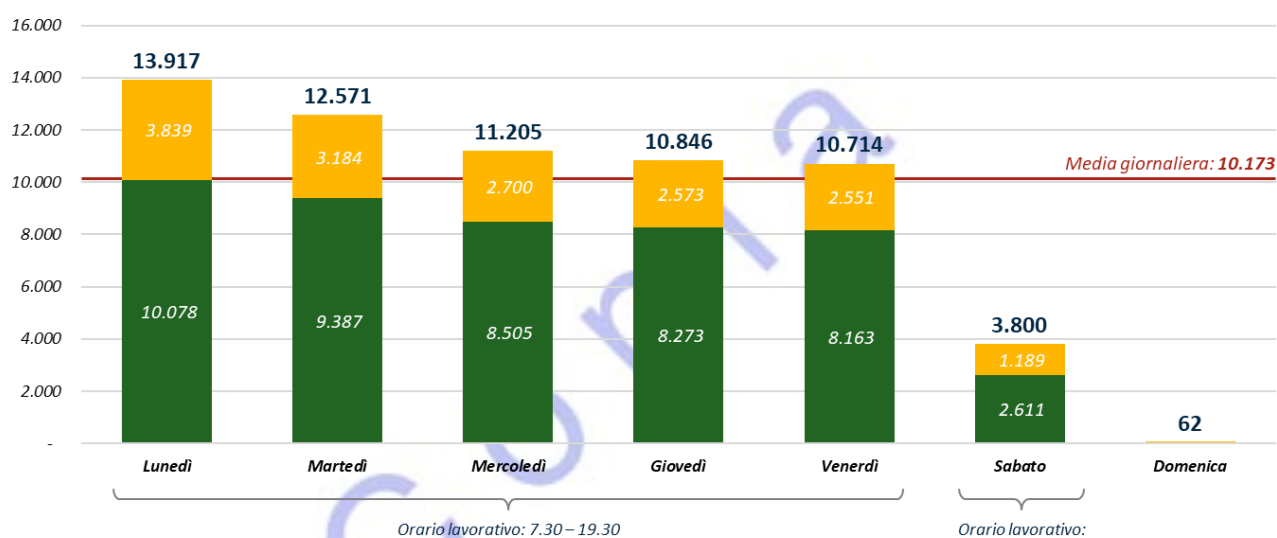


Figura 11 – Numero di prenotazioni e disdette distribuite per giorno della settimana

Relativamente alle attività di Call/ Contact Center, è stimata la lavorazione di almeno 10 chiamate/ora per singolo operatore per le attività di gestione delle chiamate *inbound* e *outbound*, mentre per i servizi di *recall* la stima è di almeno 16 chiamate/ora per singolo operatore.

4 OGGETTO DELL'APPALTO

La soluzione richiesta prevede la prestazione di servizi specialistici di diversa natura, attraverso l'approntamento di adeguate infrastrutture logistiche e tecnologiche, nonché la fornitura di prodotti SW necessari alla piena e corretta esecuzione dell'appalto, corredati dai relativi servizi di assistenza e manutenzione.

Nel seguente quadro sinottico si riportano, in estrema sintesi, i beni e servizi richiesti:

- Coordinamento tecnico ed organizzativo del servizio;

- Servizi di Call/Contact Center ReCUP;
- Servizi di BackOffice;
- Formazione e supporto agli utenti;
- Infrastruttura tecnologica e struttura logistica per la sede dei servizi;
- Fornitura di moduli software di gestione del servizio, con esclusione di quelli affidati in gestione al Coordinamento del servizio;
- Security.

Di seguito vengono descritte e specificate le attività richieste.

È fatta salva la facoltà della Stazione appaltante di procedere, in corso di contratto, a variazioni del contesto tecnologico ed organizzativo del Sistema ReCUP. In tali casi, è onere ed obbligo dell'Aggiudicatario, senza alcun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante, adeguare il servizio alle specifiche esigenze del Committente che potrebbero intervenire.

4.1 Coordinamento tecnico ed organizzativo del servizio

4.1.1 Attività di coordinamento dei servizi erogati

Descrizione

L'Aggiudicatario deve provvedere, tramite l'individuazione di un Coordinatore tecnico ed organizzativo del servizio, alla gestione e al coordinamento del Back Office Regionale ReCUP (BO), del Call Center ReCUP e dell'ICT Call Contact Center, assumendo la responsabilità operativa delle attività previste per tali funzioni.

La figura di coordinamento individuata deve mantenere uno stretto rapporto di collaborazione con gli altri livelli del ReCUP nel rispetto delle differenti caratteristiche e funzioni, in particolare rispondendo al soggetto deputato al Coordinamento del servizio.

Rispetto alla struttura organizzativa del sistema ReCUP, il cui livello politico e di indirizzo è rappresentato dalla Regione Lazio ed il cui livello di gestione e controllo è invece rappresentato dal Direttore ReCUP e dalla Società incaricata dell'esecuzione del contratto, il Coordinatore del servizio individuato dal fornitore avrà la responsabilità del livello operativo del sistema ReCUP limitatamente alla gestione del:

- Back Office ReCUP, struttura centrale che, in stretta collaborazione con le segreterie aziendali ed i RAR, gestisce il funzionamento del servizio ReCUP. Le principali funzioni spettanti a tale struttura, riguardano l'Amministrazione degli archivi di base, l'elaborazione dei dati statistici del servizio

erogato, la gestione delle componenti amministrative dell'applicativo ReCUP. È inoltre compito del BO segnalare ogni anomalia di sistema alla struttura preposta e fornire assistenza agli operatori di Call / Contact Center;

- Call / Contact Center ReCUP, che eroga i servizi del ReCUP in modalità *bundle* a tutti i cittadini ed agli operatori sanitari che accedono al servizio ReCUP;
- ICT Call Center, struttura informatica preposta a sovrintendere al corretto funzionamento delle postazioni di Call Center, della centrale telefonica e dell'help desk informatico relativamente ai sistemi di propria competenza, nonché alla custodia dei dati sensibili del sistema, limitatamente a quelli utilizzati per il servizio di Call/Contact Center e ad esclusione dei dati propri del ReCUP la cui custodia è affidata al Committente. Il Coordinatore deve inoltre garantire gli standard qualitativi definiti ed emanati dal Direttore ReCUP nominato dalla Regione Lazio, relativamente all'accoglienza del cittadino, oltre a quelli specificatamente previsti nel presente Capitolato.

Requisiti richiesti

Le attività di coordinamento e di supervisione in questione devono essere svolte da un soggetto con almeno 3 anni di esperienza nella conduzione di Call / Contact center.

4.2 Servizi di Call/Contact Center ReCUP

L'Aggiudicatario deve utilizzare, per la piena e corretta esecuzione delle attività in questione e nell'ambito dei locali e delle strutture approntate dall'Aggiudicatario stesso, personale specializzato (operatori di *inbound* e di *outbound*, tutor, responsabili di sala, ecc.), opportunamente organizzato e dimensionato, secondo i requisiti di orario e di servizio indicati nei sotto-paragrafi seguenti ovvero, ove migliorativi per la Stazione Appaltante, nell'offerta presentata in sede di gara.

I servizi di Call / Contact Center ReCUP richiesti sono articolati in una serie di attività volte alla realizzazione e gestione di un Centro Unico di Prenotazione regionale, la cui descrizione è riportata nei seguenti sotto-paragrafi.

4.2.1 Attività per prenotazione, modifica, revoca degli appuntamenti relativi alle prestazioni sanitarie e informazioni al cittadino

Descrizione

Si tratta delle attività principali del servizio di Call Center e Contact Center, attraverso le quali vengono rispettivamente riservati o modificati o revocati gli appuntamenti per l'erogazione delle prestazioni

sanitarie a fronte di una richiesta presentata dall'utente per l'erogazione di una prestazione sanitaria in regime SSN o ALPI, ovvero consistenti nella fornitura di informazioni ai cittadini riguardo le prestazioni sanitarie erogabili dal Servizio Sanitario Regionale e le caratteristiche del servizio di prenotazione.

Resta comunque inteso che, per l'attività di informazione al cittadino, l'Aggiudicatario può predisporre ulteriori sistemi di comunicazione integrati con la struttura di Call / Contact Center, ovvero utilizzare gli strumenti messi a disposizione dalla società incaricata dall'esecuzione del contratto.

Alla ricezione di una chiamata effettuata dal cittadino verso l'apposito Numero 069939 messo a disposizione dalla Regione Lazio, ed inerente alle attività di prenotazione, modifica e revoca degli appuntamenti, l'operatore, in caso di prenotazione tramite il sistema informatico regionale di una ricetta digitale, deve:

- Richiedere il codice NRE e il codice fiscale del paziente;
- Recuperare le informazioni relative alla prescrizione sull'apposito portale web del SAR;
- Identificare il paziente sul sistema di prenotazione;
- Inserire i relativi dati anagrafici a sistema o verificarne la correttezza qualora già presenti;
- Inserire i dati relativi alla prescrizione recuperati dal SAR (prestazioni, esenzione, numero ricetta, data ricetta, medico prescrittore ed eventuali ulteriori informazioni inseribili nel sistema di prenotazione);
- Inserire eventuali "vincoli" sulle caratteristiche della prenotazione da effettuare in base alle eventuali preferenze dell'utente, ad esempio a tempi, strutture, medici;
- Effettuare ogni ulteriore controllo ed attività necessaria all'erogazione del servizio.

Nel caso di una prenotazione di una prescrizione non dematerializzata, l'operatore deve:

- Identificare il paziente;
- Inserire i relativi dati anagrafici a sistema o verificarne la correttezza qualora già presenti;
- Richiedere il numero di impegnativa e le prestazioni da erogare;
- Inserire eventuali "vincoli" sulle caratteristiche della prenotazione da effettuare in base alle eventuali preferenze dell'utente, ad esempio a tempi, strutture, medici;
- Effettuare ogni ulteriore controllo ed attività necessaria all'erogazione del servizio.

Nel caso di revoca o modifica degli appuntamenti, l'operatore deve identificare l'appuntamento riservato e rispettivamente annullarlo o modificarne le caratteristiche secondo le nuove richieste dell'utente.

Inoltre, l'Aggiudicatario potrà ricevere una richiesta di contatto sia attraverso l'apposito form presente sul Portale Sanitario della Regione Lazio (www.salute.lazio.it), tramite il quale il cittadino richiede di essere ricontattato telefonicamente da parte del Call Center ReCUP per procedere alla prenotazione delle prestazioni da lui indicate via internet ovvero allo spostamento di appuntamenti già in essere, sia attraverso l'apposita selezione del sistema IVR, messo a disposizione dall'Aggiudicatario, in cui si dà al cittadino la possibilità di abbandonare la coda indicando un numero di telefono al quale essere ricontattato

Le attività vengono svolte attraverso gli strumenti messi a disposizione dall'Aggiudicatario.

Requisiti richiesti

Il servizio deve essere attivo l'intero anno nei giorni feriali (il santo patrono non è considerato festivo) dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 7.30 alle 19.30 ed il sabato non festivo dalle ore 7.30 alle 13.00, salvo differenti disposizioni successive.

Gli operatori impiegati dall'Aggiudicatario per l'esecuzione del servizio devono essere capaci di sostenere una conversazione in italiano corretto e saper utilizzare strumenti informatici standard.

Per quanto concerne le informazioni erogate in modalità automatica, è cura dell'Aggiudicatario predisporre, tramite apposito messaggio vocale, i necessari elementi informativi concernenti la tutela della privacy e quant'altro previsto dal sistema normativo vigente. A tal fine, l'Aggiudicatario deve predisporre un'efficiente procedura che renda possibile modificare rapidamente le informazioni o i servizi erogati in modalità automatica a fronte di nuove esigenze o di novità normative, secondo quanto previsto nell'offerta presentata in sede di gara. Ad esempio, nel momento in cui sopraggiunga una modifica della legge sulla privacy che impatti sul messaggio vocale di accesso ai servizi erogati dal Call Center, si deve prontamente aggiornare il messaggio stesso conformemente con le nuove direttive emanate.

Le modifiche apportate o le nuove strutturazioni di servizio dovranno essere operative entro un tempo massimo di 48 ore solari consecutive, dall'entrata in vigore delle variazioni normative o dalla ricezione della richiesta di evoluzione del servizio inviata dall'Amministrazione regionale.

L'Aggiudicatario deve inoltre predisporre un sistema IVR affinché sia fornito all'utente, in modalità automatica e in corrispondenza di una puntuale registrazione dell'evento per fini statistici e di monitoraggio, il codice identificativo dell'operatore che risponde alla telefonata. Tale sistema deve altresì consentire di creare un collegamento tra la chiamata ricevuta e l'eventuale prenotazione / disdetta degli appuntamenti.

Nella configurazione di tale sistema, deve essere prestata particolare attenzione alla gestione di appropriate modalità di accesso e di utilizzo dei servizi di particolari classi di utenza (disabili, anziani, non esperti di tecnologia).

Tenendo conto della necessità di erogare un servizio di qualità allineato agli standard di mercato, vengono di seguito definiti i livelli di qualità attesi per il servizio in oggetto.

Decorsi 3 mesi dall'avvio del servizio, e successivamente con cadenza semestrale, l'Amministrazione aggiudicatrice può modificare, a vantaggio dell'Amministrazione, i valori di quegli SLA che, in base ai risultati della rendicontazione periodica o per cause sopravvenute, risulteranno manifestamente inadeguati rispetto alle esigenze dell'Amministrazione stessa.

Eventuali condizioni che potrebbero richiedere la variazione degli SLA possono quindi essere individuate ex post e opportunamente comunicate all'Aggiudicatario. In particolare, si ritiene utile riferirsi al seguente indicatore KPI (*Key Performance Indicator*):

- l'**Accessibilità del servizio**, intesa come la percentuale degli assistiti che a seguito della chiamata ha effettivamente accesso all'operatore;
- Per i **tempi di accesso al servizio** è necessario prevedere che il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano", ossia l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del call center e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano sia non superiore ai 90 secondi.

Sulla base di queste due tipologie di valutazione, i KPI di riferimento per il monitoraggio qualitativo sono:

Accessibilità del servizio:

- **Tasso di indisponibilità del servizio** che viene espresso come percentuale del numero di chiamate non risposte all'interno dell'orario di apertura del Call Center;
- **Percentuale delle chiamate perse** che viene espresso come percentuale delle chiamate perse prima dell'inizio della conversazione con l'operatore rispetto al totale delle chiamate indirizzate verso l'operatore, comprese quelle terminate dallo stesso utente prima della risposta dell'operatore.

Inoltre, per rilevare la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti deve anche essere proposta una soluzione per la rilevazione del gradimento del servizio da parte dell'utenza, in particolare riguardo all'efficacia del servizio, alla rapidità e alla cortesia rilevata per l'informazione/servizio richiesti da definire tramite un opportuno indicatore relativo alla qualità percepita.

All'Aggiudicatario è richiesto inoltre di dotarsi di strumenti per la valutazione della *Customer Satisfaction* al fine di misurare il livello di soddisfazione degli utenti ed eventualmente intervenire sul servizio erogato. Allo stesso tempo l'Amministrazione regionale si riserverà di approntare propri strumenti di rilevazione della *Customer Satisfaction* a riprova del rispetto degli standard qualitativi del servizio erogato.

L'Aggiudicatario dovrà, pertanto, conseguire necessariamente i seguenti SLA:

Sezione	Codice	Indicatore	Valore di soglia	Periodo di riferimento
Accesso	IND1	% Indisponibilità Servizio	$\leq 5\%$	Fasce orarie di 2h su un periodo di 15 gg.
	CP1	% delle chiamate perse	$\leq 10\%$	Fasce orarie di 2h su un periodo di 15 gg.

Tutti gli indicatori presentati sono calcolati su un periodo di riferimento quindicinale, in fasce orarie continuative di servizio della durata di 2h (eccetto l'ultima fascia del sabato non festivo), a partire dall'apertura del servizio fino alla sua chiusura. L'Aggiudicatario, per non incorrere in possibili sanzioni, deve quindi garantire il rispetto dei valori di soglia in ciascuna fascia oraria in un periodo di riferimento di 15 giorni. Nelle seguenti tabelle viene data evidenza delle diverse fasce orarie considerate:

Fascia giornaliera (lun.-ven.)	Orario
1	dalle 07:30:00 alle 09:30:00
2	dalle 09:30:01 alle 11:30:00
3	dalle 11:30:01 alle 13:30:00
4	dalle 13:30:01 alle 15:30:00
5	dalle 15:30:01 alle 17:30:00
6	dalle 17:30:01 alle 19:30:00
Fascia giornaliera (sab.)	Orario
1	dalle 07:30:00 alle 09:30:00
2	dalle 09:30:01 alle 11:30:00
3	dalle 11:30:01 alle 13:00:00

La valutazione degli SLA di Accesso al servizio è calcolata per ciascuna fascia oraria nell'arco del periodo di riferimento quindicinale, procedendo alla rilevazione della percentuale di scostamento rispetto al valore di soglia indicato nella tabella degli SLA. Tale percentuale di scostamento è data:

- nel caso dell'indicatore che caratterizza l'indisponibilità del servizio, dalla somma delle chiamate non risposte rispetto alla somma delle chiamate ricevute;

- nel caso dell'indicatore che caratterizza le chiamate perse, dalla somma delle chiamate perse prima dell'inizio della conversazione con l'operatore rispetto al totale delle chiamate indirizzate verso l'operatore, comprese quelle terminate dallo stesso utente prima della risposta dell'operatore.

In presenza di un valore non conforme agli SLA richiesti, si applicheranno le penali indicate nella seguente sezione.

L'Aggiudicatario deve redigere un apposito documento, il Piano di qualità, indicante il profilo di qualità del servizio. Tale documento deve indicare, inoltre, i criteri di controllo e gestione che l'Aggiudicatario intende attuare per assicurare il livello qualitativo stabilito. Il Piano di qualità viene redatto dall'Aggiudicatario a seguito della stipula del contratto e consegnato al Coordinamento regionale di progetto e al Direttore ReCUP entro i 20 giorni solari successivi, riprendendo il profilo di qualità di ogni specifico servizio dai documenti di gara o, se migliorativo, da quello proposto dall'Aggiudicatario nell'offerta tecnica con la quale ha partecipato alla gara. Il piano è sottoposto all'approvazione Coordinamento regionale di progetto e del Direttore ReCUP. Il Piano viene aggiornato durante l'erogazione dei servizi, conseguentemente l'avvenuta modifica dei requisiti di qualità di un servizio avvenuta a seguito di nuovi accordi tra le parti. Tali accordi possono derivare da una errata interpretazione iniziale delle esigenze dell'utenza o da mutate necessità nel corso della fornitura. Le caratteristiche di tale piano sono riportate successivamente nel presente Capitolato.

In via preliminare, l'Aggiudicatario deve dare evidenza alla Stazione Appaltante dei criteri di controllo e gestione che l'Aggiudicatario intende attuare per assicurare il livello qualitativo stabilito.

La misurazione e gli elaborati statistici del servizio, comprensivi dell'estrazione dei dati relativi ai livelli qualitativi su riportati, dovranno essere ricavati mediante il sistema di *datawarehouse* proprio della soluzione di Call / Contact Center. Allo stesso modo, sarà compito dell'Aggiudicatario mettere a disposizione delle strutture istituzionali interessate e del Coordinamento regionale del servizio, opportune statistiche che dovranno essere accessibili mediante un apposito cruscotto. Il sistema di *datawarehouse* e il cruscotto di monitoraggio dovranno essere realizzati secondo le caratteristiche descritte nel corso del Capitolato, specificamente nel paragrafo riguardante l'infrastruttura e struttura tecnologica del sistema di Call Contact Center (cfr. § 4.5.2)

Altresì l'Aggiudicatario deve fornire trimestralmente evidenza sull'andamento dei diversi indicatori di qualità attraverso un documento, definito "Misure inerenti gli indicatori di qualità", che deve essere formalmente consegnato dall'Aggiudicatario ed approvato dal Coordinamento regionale del servizio e dal Direttore ReCUP.

Tale documento “Misure inerenti gli indicatori di qualità” deve essere costituito, per ciascun indicatore oggetto di monitoraggio, dalle seguenti informazioni:

- codice e nome tramite i quali identificare l'indicatore;
- periodo di riferimento;
- applicabilità nel periodo;
- formula di calcolo;
- dati elementari utilizzati per la misurazione;
- valore rilevato nel periodo di riferimento;
- valore di soglia;
- indicazione se il valore rilevato dà luogo a rilievo o penale;
- importo dell'eventuale penale da applicare;
- note eventuali.

Il Coordinamento regionale del servizio deve essere in grado di verificare che gli indicatori riportati nel rapporto sui livelli di servizio rappresentino fedelmente la realtà in essere. A tal fine esso può:

- richiedere all'Aggiudicatario di dare evidenza della veridicità degli indicatori forniti e del rispetto delle modalità di determinazione degli stessi precedentemente concordate;
- effettuare controlli a campione.

Nel caso in cui dalla reportistica prodotta emerga il mancato rispetto dei requisiti qualitativi richiesti, il Coordinamento regionale del servizio applicherà le sanzioni contrattualmente previste.

L'Aggiudicatario deve, in ogni caso, garantire il monitoraggio costante della qualità del servizio e, qualora se ne verifichi la necessità, l'attivazione di interventi mirati al miglioramento dello stesso, anche mediante la presenza costante di un responsabile per ogni sito e per tutto l'orario di lavoro.

Penali

In presenza di un valore non conforme agli SLA richiesti si applicheranno le penali nella misura di seguito indicata:

Indicatore	% di scostamento	Valore
IND1	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
IND1	> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione

CP1	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
CP1	> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione

Nel calcolo delle penali non vengono considerati eventuali inadempimenti per cause non imputabili all'Aggiudicatario fatte salve limitazioni legislative.

4.2.2 Attività di recall dell'utente prenotato per conferma delle prenotazioni di prestazioni

Descrizione

Il servizio in questione consiste nel ricontattare i pazienti che hanno prenotato una prestazione critica (quelle con più lunghi tempi di attesa) per la conferma dell'appuntamento. Il Coordinamento regionale del servizio, concordemente con il Direttore ReCUP, ha il compito di comunicare all'Aggiudicatario l'elenco e le informazioni di dettaglio delle prestazioni che sono identificate da Regione Lazio come oggetto di *recall*.

L'obiettivo di tale attività consiste nell'ottimizzare l'erogazione delle prestazioni individuando eventuali indisponibilità al fine di reinserire tali appuntamenti nel circuito di prenotazione. Tale processo, già nel passato, ha ridotto notevolmente il fenomeno di *no-show*, ottimizzando l'erogazione del servizio di prenotazione e conseguentemente favorendo la riduzione dei tempi di attesa per le prestazioni più critiche.

Il servizio di *recall* si completa, a monte, per tutti i tipi di prenotazioni (anche non critiche) di due attività di *reminder*: una a carico dell'Amministrazione Regionale (non oggetto del presente appalto) consistente nell'invio, agli utenti che ne abbiano dato disponibilità, di un'e-mail contenente gli estremi della prenotazione ed attraverso la quale il paziente può accedere ad un link che permette la conferma ovvero disdetta dell'appuntamento e la seconda (oggetto del presente appalto), a carico dell'Aggiudicatario, consistente nell'invio di un SMS di promemoria dell'appuntamento.

Pertanto, il servizio di *recall* deve prevedere i seguenti quattro passi operativi:

Per tutte le prenotazioni:

1. Invio e-mail (non oggetto dell'appalto e con la sola finalità di *reminder*),
2. Invio SMS,

Per le prenotazioni di prestazioni "critiche":

3. Contatto utente con chiamata IVR,
4. Contatto telefonico.

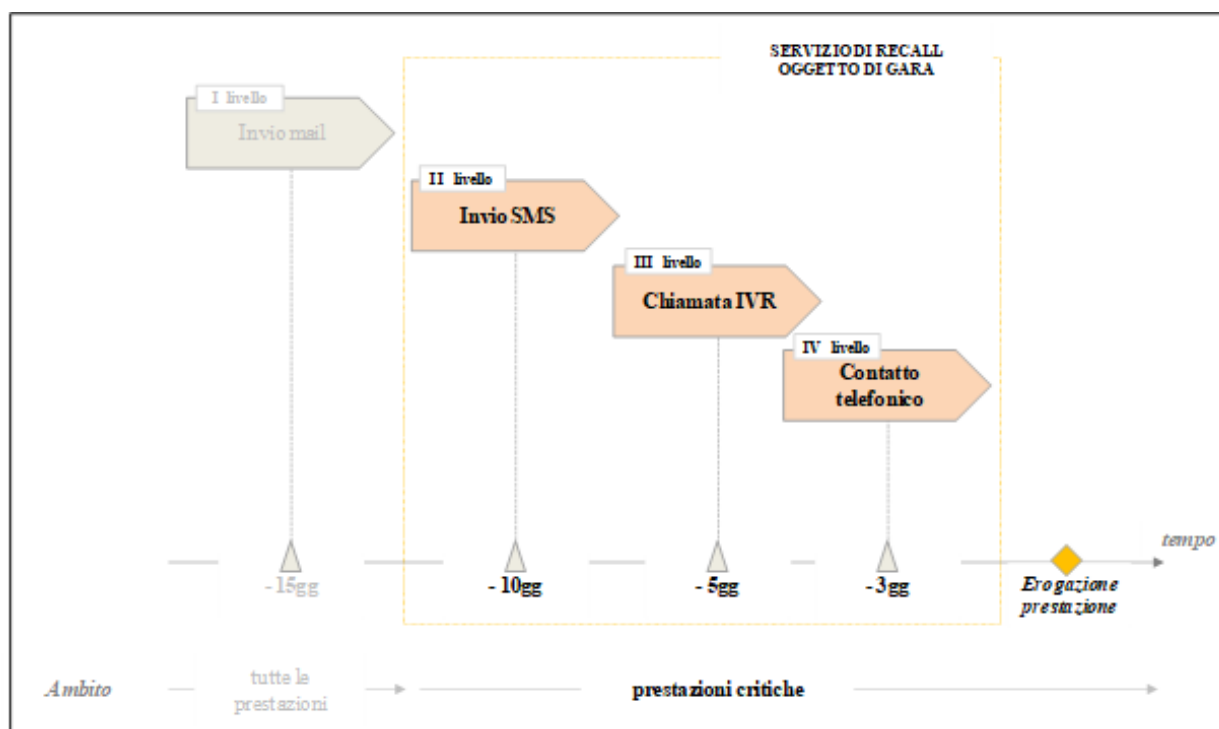


Figura 12 – Modello di gestione del servizio di recall per le prenotazioni di prestazioni "critiche"

Gli ultimi tre livelli verranno attivati sequenzialmente e nello specifico, il servizio richiesto prevede i seguenti passi operativi:

Livello II° - Invio SMS:

Quotidianamente e 10 giorni prima della data di erogazione della prestazione, gli operatori di Back Office estraggono dalla piattaforma ICT ReCUP l'elenco degli utenti e le relative informazioni (nome e cognome, cellulare, estremi prenotazione, ecc.) per cui risulta ancora in essere la prenotazione. Viene quindi inviato un SMS a tutti gli utenti facenti parte dell'elenco, richiedendo la conferma/disdetta dell'appuntamento.

Livello III° - Contatto utente con chiamata IVR per le prestazioni critiche:

Quotidianamente, per le sole prestazioni identificate come "critiche", e 5 giorni prima della data di erogazione della prestazione, il Back Office provvede ad attivare una chiamata IVR, in tre tentativi, per gli utenti per i quali, interrogata la piattaforma ICT ReCUP, risulti ancora in essere la prenotazione. Il sistema IVR, predisposto e reso disponibile dall'Aggiudicatario, effettua tre tentativi di chiamata, in fasce orarie differenti, ricordando all'utente la prenotazione effettuata e la possibilità per quest'ultimo di confermare / disdire l'appuntamento ovvero contattare il Call Center per modificare la richiesta.

Livello IV° - Contatto telefonico per le prestazioni critiche:

Qualora il contatto IVR non abbia dato esito positivo, un operatore, 3 giorni prima della prestazione, contatta telefonicamente l'utente al fine di ricordare a quest'ultimo la data dell'appuntamento prenotato ed ottenerne una conferma, oppure procedere alla revoca o alla modifica dello stesso.

È facoltà dell'Aggiudicatario predisporre eventuali moduli applicativi specifici per la fornitura del servizio, i quali devono comunque essere integrati con il ReCUP rispettando i vincoli tecnologici e gli standard definiti dall'Amministrazione regionale ed indicati successivamente nel presente Capitolato Tecnico.

Requisiti richiesti

L'Organizzazione del servizio di *recall* deve prevedere un'operatività che, ferme restando differenti disposizioni successive, segua i seguenti tempi e orari:

- Livello II° - Invio sms: meccanismi automatici non soggetti a vincoli di orario
- Livello III° - Contatto utente con chiamata IVR per le prestazioni critiche: dalle 7.30 alle 19.30, dal Lunedì al Venerdì e Sabato dalle 7.30 alle 19.30, festività escluse.
- Livello IV° - Contatto telefonico per le prestazioni critiche: dalle 7.30 alle 19.30, dal Lunedì al Venerdì e Sabato dalle 7.30 alle 19.30, festività escluse.

L'Aggiudicatario deve dare evidenza al Coordinamento regionale del servizio di tutti gli appuntamenti che richiedano una conferma obbligatoria gestita tramite *recall*. Deve inoltre essere reso disponibile al Coordinamento regionale del servizio ed al Direttore ReCUP il dato, aggiornato mensilmente, circa la percentuale delle pratiche lavorate sul totale delle lavorabili, con il dettaglio dei contatti gestiti per ciascuno dei livelli di servizio (SMS, chiamata IVR e contatto telefonico) e della causale per l'eventuale mancato contatto. In particolare, l'Aggiudicatario deve rendere disponibile la tracciatura e l'analisi dei singoli interventi mediante la costituzione e gestione di un data base su cui registrare gli eventi, parte in automatico e parte a mezzo operatore.

Relativamente al contatto telefonico, l'Aggiudicatario deve inoltre garantire il tracciamento dell'esito delle chiamate effettuate nel tentativo di reperire il paziente e l'eventuale scelta di conferma, modifica o disdetta dell'appuntamento e disporre funzionalità atte alla reportistica del servizio che sono messe a disposizione dell'Amministrazione aggiudicatrice. È inoltre compito dell'Aggiudicatario adempiere a tutte le necessarie attività volte a garantire che l'intero processo risponda ai requisiti previsti dalla normativa sulla privacy.

Al fine di garantire il livello di servizio previsto dagli SLA indicati, a fronte di un'eventuale situazione ipotetica nella quale sia abbia la necessità di contattare in un lasso di tempo ristretto un elevato numero di utenti, l'Aggiudicatario deve garantire sempre una gestione ottimizzata dei volumi di contatto, siano essi sms o telefonici. Questo deve avvenire tramite l'interscambiabilità e flessibilità delle sale operatori e degli operatori del servizio *inbound* per l'*outbound* e viceversa, secondo quanto previsto nell'offerta presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara.

All'Aggiudicatario è richiesto inoltre di dotarsi di strumenti per la valutazione della *Customer Satisfaction* al fine di misurare il livello di soddisfazione degli utenti ed eventualmente intervenire sul servizio erogato.

Allo stesso tempo, l'Amministrazione regionale si riserva di approntare propri strumenti rilevazione della *Customer Satisfaction* a riprova del rispetto degli standard qualitativi del servizio erogato.

Qualità del servizio

- Tasso di pratiche lavorate relative a prestazioni come percentuale delle pratiche lavorate sul totale delle pratiche da lavorare

Il valore di soglia per l'indicatore "Tasso di Pratiche lavorate" è di seguito riportato:

Indicatore	Codice	Indicatore	Valore soglia medio	Periodo di riferimento
Qualità	TP3	% pratiche lavorate	≥ 95%	Mensile

La valutazione degli SLA di Qualità del servizio viene calcolata nell'arco del periodo di riferimento mensile, procedendo alla rivelazione della percentuale di qualità del servizio rispetto al valore di soglia indicato nella suddetta tabella. Tale percentuale è data dalla somma delle pratiche lavorate nel mese rispetto alle pratiche da lavorare.

In presenza di un valore non conforme agli SLA richiesti si applicheranno le penali di seguito indicate.

Penali

In presenza di un valore non conforme agli SLA richiesti si applicheranno le penali nella misura di seguito indicata:

Indicatore	% di scostamento	Valore
TP3	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
TP3	> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione

4.2.3 Attività occorrenti per il servizio di prenotazione prioritaria da effettuare attraverso un canale dedicato ai possibili prescrittori convenzionati con il SSR

Descrizione

Il servizio deve fornire ai MMG, ai PLS e ai medici di struttura l'accesso al numero verde gratuito 800-986867 messo a disposizione dalla Regione Lazio, re-diretto verso il numero telefonico preposto dall'Aggiudicatario, che permetta loro di prenotare per conto dei propri pazienti, in un regime di priorità che garantisca di ottenere un appuntamento entro le 72h successive. Il servizio deve essere accessibile solo ai suddetti operatori, mediante un opportuno processo di registrazione al sistema ReCUP e successiva autenticazione. L'operatore procede alla raccolta dei dati necessari per effettuare la prenotazione, sia relativa ad una prescrizione con ricetta digitale (codice NRE e codice fiscale del paziente) sia con ricetta non dematerializzata (anagrafica paziente, prestazione e quesito diagnostico). Di seguito verifica la disponibilità della prestazione all'interno dei tempi previsti dalle direttive regionali concernenti le prenotazioni prioritarie. Nel caso non risulti tale disponibilità, l'operatore si impegna a contattare il paziente interessato non appena viene trovato l'appuntamento, ed inoltre, avvia una richiesta di sollecito verso le strutture interessate al fine di coprire la richiesta di prenotazione prioritaria.

È facoltà dell'Aggiudicatario predisporre moduli applicativi specifici per la gestione di tale servizio, che devono essere integrati con il ReCUP rispettando i vincoli tecnologici e gli standard indicati dalla Amministrazione aggiudicatrice nel presente capitolato, al fine di poter avere accesso ai dati necessari alla gestione del servizio, sia per quanto concerne la fase di autenticazione del medico, sia per la ricerca della disponibilità della prestazione da erogare e per l'eventuale prenotazione. L'Aggiudicatario deve gestire le casistiche di indisponibilità momentanea di un appuntamento, sia per quanto riguarda la registrazione della richiesta sia per la gestione del processo di *escalation*, con sollecito verso le strutture interessate e il ricontatto del medico chiamante o paziente.

L'Amministrazione aggiudicatrice, limitatamente alla fase di prenotazione ed autenticazione del medico, mette a disposizione dell'Aggiudicatario l'applicativo Remedex, ad oggi in uso per l'erogazione del servizio in oggetto, oppure gli applicativi ReCUPWeb e Nuovo ReCUP

Requisiti richiesti

L'Aggiudicatario deve riferirsi integralmente per la gestione dell'attività in oggetto, a quanto definito, con riferimento agli SLA ed agli strumenti di misurazione, nella sezione "Requisiti richiesti" del paragrafo 4.2.1.

Per completezza, di seguito si riportano gli indicatori di riferimento comprensivi dei codici specifici per il servizio in oggetto e dei valori di soglia:

Sezione	Codice	Indicatore	Valore soglia medio	Periodo di riferimento
Accesso	IND4	% Indisponibilità Servizio	$\leq 5\%$	Fasce orarie di 2h su un periodo di 15 gg.
	CP4	% delle chiamate perse	$\leq 10\%$	Fasce orarie di 2h su un periodo di 15 gg.

Tutti gli indicatori presentati sono calcolati su un periodo di riferimento quindicinale, in fasce orarie continuative di servizio della durata di 2h (eccetto l'ultima fascia del sabato non festivo) ed a partire dall'apertura del servizio fino alla sua chiusura. L'Aggiudicatario, per non incorrere in possibili sanzioni deve quindi garantire il rispetto dei valori di soglia in ciascuna fascia oraria in un periodo di riferimento di 15 giorni. Nelle seguenti tabelle viene data evidenza delle diverse fasce orarie considerate:

Fascia giornaliera (lun.-ven.)	Orario
1	dalle 07:30:00 alle 09:30:00
2	dalle 09:30:01 alle 11:30:00
3	dalle 11:30:01 alle 13:30:00
4	dalle 13:30:01 alle 15:30:00
5	dalle 15:30:01 alle 17:30:00
6	dalle 17:30:01 alle 19:30:00
Fascia giornaliera (sab.)	Orario
1	dalle 07:30:00 alle 09:30:00
2	dalle 09:30:01 alle 11:30:00
3	dalle 11:30:01 alle 13:00:00

La valutazione degli SLA di Accesso al servizio viene calcolata per ciascuna fascia oraria nell'arco del periodo di riferimento quindicinale, procedendo alla rilevazione della percentuale di scostamento rispetto al valore di soglia indicato nella tabella degli SLA. Tale percentuale di scostamento è data:

- nel caso dell'indicatore che caratterizza l'indisponibilità del servizio, dalla somma delle chiamate non risposte rispetto alla somma delle chiamate ricevute;
- nel caso dell'indicatore che caratterizza le chiamate perse, dalla somma delle chiamate perse prima dell'inizio della conversazione con l'operatore rispetto al totale delle chiamate indirizzate verso l'operatore, comprese quelle terminate dallo stesso utente prima della risposta dell'operatore.

In presenza di un valore non conforme agli SLA richiesti, si applicheranno le penali indicate nell'apposita seguente sezione.

All'aggiudicatario è richiesto inoltre di dotarsi di strumenti per la valutazione della *Customer Satisfaction* al fine di misurare il livello di soddisfazione degli utenti ed eventualmente intervenire sul servizio erogato.

Allo stesso tempo, l'Amministrazione regionale si riserverà di approntare propri strumenti rilevazione della *Customer Satisfaction* a riprova del rispetto degli standard qualitativi del servizio erogato.

L'Aggiudicatario deve inoltre fornire particolari statistiche da definire nel dettaglio con l'Amministrazione aggiudicatrice, che permettano di avere evidenza della domanda di prestazioni prioritarie, delle varie tipologie di quesiti diagnostici presentati ed in generale dei livelli di servizio in termini di rapporto tra domanda ed offerta, percentuale di risposta positiva e tempi medi dell'appuntamento individuato in priorità.

Penali

In presenza di un valore non conforme agli SLA richiesti si applicheranno delle penali nella misura di seguito indicata:

Indicatore	% di scostamento	Valore
IND4	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
IND4	> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione
CP4	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
CP4	> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione

Nel calcolo delle penali non vengono considerati eventuali inadempimenti per cause non imputabili all'Aggiudicatario.

4.3 Servizi di Back Office

L'Amministrazione aggiudicatrice intende dotarsi di un servizio dedicato di operatori che, utilizzando locali e strutture esterne all'Amministrazione aggiudicatrice (Centri di Servizio), opportunamente organizzati e dimensionati, siano in grado di gestire le attività di back office centrale.

Il Back Office (BO) è la struttura che sovrintende le seguenti attività:

- Gestione degli archivi di base;

- Partecipazione alla gestione e monitoraggio di attività aziendali, con particolare attenzione all'Amministrazione delle agende;
- Creazione delle utenze e gestione della configurazione dei diritti e dei ruoli degli applicativi associati alle utenze;
- Help desk applicativo di primo e secondo livello relativamente ad attività di propria competenza.

L'Aggiudicatario dovrà organizzare una struttura interna per la gestione delle problematiche *hardware* e *software* derivanti dai propri sistemi. Inoltre, il Coordinamento del servizio regionale formerà le risorse indicate dall'Aggiudicatario tra i propri operatori che saranno responsabili della formazione del restante personale erogante il servizio di ReCup, secondo tempi e modalità indicate dal fornitore nel Piano della Formazione. Nelle fasi successive all'esercizio del sistema il fornitore, bimestralmente, aggiornerà il Coordinamento del servizio regionale in merito alla pianificazione degli interventi formativi pianificati nel periodo di riferimento.

Tutte le attività inerenti i servizi di Back Office saranno tracciate attraverso un sistema di *trouble ticketing* messo a disposizione dall'Amministrazione regionale all'Aggiudicatario. All'interno del paragrafo relativo alle attività di help desk (§ 4.3.4), si riportano i requisiti richiesti e le eventuali penali applicabili in casi di mancato rispetto dei livelli di servizio richiesti.

Successivamente alla fase di aggiudicazione il coordinamento regionale del servizio ReCUP fornirà all'aggiudicatario il dettaglio dei tempi di esecuzione delle attività in oggetto.

Di seguito si riporta il dettaglio delle attività in cui si articolano i servizi in questione.

4.3.1 Gestione degli archivi di base

Descrizione

La gestione degli archivi di base concerne l'amministrazione e conseguente manutenzione dei dati di configurazione fondamentali all'uso del servizio ReCUP. Tale attività permette di gestire al meglio le fasi del processo relativo alla richiesta e alla conseguente erogazione di prestazioni sanitarie.

Tali configurazioni comprendono tipologie di dati di diverso tipo:

- **Dati di tipo generale** e quindi non specificamente sanitari, quali anagrafiche geografiche ISTAT, come i comuni o le nazioni estere;
- **Archivi di tipo sanitario**, come le anagrafiche delle strutture sanitarie, delle prestazioni, gli archivi delle branche, delle discipline ospedaliere, dei codici diagnostici, dei codici di esenzione ecc.;

– **Anagrafiche relative al personale delle aziende sanitarie.**

Il servizio in oggetto è erogato mediante l'utilizzo dell'apposito modulo software disponibile nella attuale piattaforma di gestione del Back Office.

Requisiti richiesti

L'Aggiudicatario deve provvedere alla gestione dell'attività in oggetto, in modo da mantenere costantemente allineati i sistemi senza produrre alcuna discontinuità nel servizio di prenotazione.

Deve inoltre provvedere a tener conto di tutte le attività di manutenzione adeguativa che potrebbero essere richieste da modifiche normative, provvedendo ad aggiornare le configurazioni nel rispetto dei vincoli funzionali e temporali previsti.

Eventuali anomalie nell'erogazione dei servizi di Call / Contact center dovuti ad un'errata gestione dell'attività in oggetto devono essere gestiti e risolti tempestivamente, rispettando i seguenti valori di soglia da calcolarsi in un periodo di riferimento trimestrale:

Livello disservizio	Descrizione	Soglia di risoluzione disservizio
1	Blocco del servizio	1 ora nel 98% dei casi, entro 2 ore nel restante 2%
2	Blocco parziale del servizio	4 ore nel 98% dei casi, entro 8 ore nel restante 2%
3	Indisponibilità di funzione	12 ore nel 96% dei casi, entro 24 ore nel restante 4%
4	Indisponibilità parziale di funzione	36 ore nel 96% dei casi, entro 72 ore nel restante 4%

Per blocco di servizio deve intendersi l'indisponibilità dell'intero servizio regionale per tutti gli operatori.

Per blocco parziale del servizio deve intendersi l'indisponibilità del servizio limitatamente ad un sottoinsieme di operatori.

Per indisponibilità di funzione deve intendersi l'impossibilità di eseguire una funzionalità prevista per l'erogazione di un servizio, senza pregiudicare l'erogazione complessiva del servizio stesso. (Ad esempio, l'impossibilità di modificare i dati anagrafici di un utente nel servizio di prenotazione).

Per indisponibilità parziale di funzione deve intendersi l'impossibilità, limitatamente ad un sottoinsieme di operatori, di eseguire una funzionalità prevista per l'erogazione di un servizio, senza pregiudicare l'erogazione complessiva del servizio stesso.

I livelli di gravità del disservizio possono essere successivamente verificati e approvati dal coordinamento del servizio regionale, secondo le definizioni sopra riportate.

Le attività di manutenzione adeguativa devono essere effettuate nel rispetto di eventuali scadenze normative.

Per le attività di back office, deve, inoltre, essere approntata un'opportuna metodologia per la pianificazione delle attività, composta dai seguenti passi operativi:

- entro il giorno 20 di ciascun mese, l'Aggiudicatario deve consegnare all'Amministrazione aggiudicatrice un piano previsionale delle attività che saranno eseguite nel mese successivo, corredato di pianificazione, collaudo e rilascio;
- l'Amministrazione aggiudicatrice, entro la settimana successiva, ha il compito di validare le attività proposte o provvedere alla loro rimodulazione, condividendolo con l'Aggiudicatario;
- entro il giorno 10 del mese successivo, l'Aggiudicatario deve consegnare all'Amministrazione aggiudicatrice il resoconto consuntivo delle attività effettuate nel mese precedente;
- l'Amministrazione aggiudicatrice deve verificare ed eventualmente accettare le attività svolte, il rispetto del piano previsionale e valutare le eventuali discrepanze tra quanto concordato e quanto effettivamente eseguito.

Penali

In presenza di un valore non conforme agli SLA richiesti si applicheranno le penali nella misura di seguito indicata:

Livello di gravità	% di scostamento	Valore
1	≤ 3	€ 100,00
1	> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione
2	≤ 3	€ 100,00
2	> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione
3	≤ 3	€ 100,00
3	> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione
4	≤ 3	€ 100,00
4	> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione

Nel calcolo delle penali non vengono considerati eventuali inadempimenti per cause non imputabili all'Aggiudicatario fatte salve limitazioni legislative.

4.3.2 Partecipazione alla gestione e monitoraggio delle attività aziendali relative al servizio ReCUP

Descrizione

Il BO partecipa, assieme alle strutture interne di ogni singola Azienda, alla gestione di alcune attività al fine di garantire caratteristiche e standard del servizio ReCUP omogenei su tutto il territorio regionale.

Requisiti richiesti

Assieme alle apposite segreterie di riferimento ed al RAR, il BO collabora alla corretta Amministrazione delle agende relative alle prestazioni erogate dalle unità dell'ente di appartenenza.

4.3.3 Creazione delle utenze e gestione della configurazione dei diritti e dei ruoli degli applicativi associati alle utenze

Descrizione

La richiesta di creazione di nuove utenze per l'accesso agli applicativi interessati e la configurazione dei diritti e dei ruoli applicativi associati, potrà pervenire alla struttura di Help Desk di 1° livello del Back Office Regionale, sia da parte delle singole Aziende/Strutture aderenti al ReCUP quando si tratta di operatori che svolgono la loro attività presso la Struttura e le segreterie aziendali, sia da parte del Responsabile di Call Center nel caso riguardi i proprio operatori di Call Center e Back Office.

L'Help Desk di 1° livello aprirà un ticket sul sistema di trouble ticketing messo a disposizione dalla Regione Lazio, verso l'Help Desk di 2° livello del Back Office Regionale, il quale provvederà alla generazione delle credenziali di accesso per gli applicativi interessati e alla successiva assegnazione dei diritti funzionali richiesti per i diversi applicativi del ReCUP.

Per la gestione di eventuali modifiche dei diritti e dei ruoli, nonché per la cessazione della validità delle utenze, le singole Aziende/Strutture e il Responsabile del Call Center, devono inoltrare la richiesta di modifica all'Help Desk di 1° livello del Back Office Regionale, che provvederà ad inoltrare la richiesta al livello successivo che provvederà alla relativa gestione.

Per quanto concerne le attivazioni di nuove utenze sugli applicativi ReCUP, al Responsabile del Call Center e alla struttura di Help Desk del Back Office Regionale è richiesto di conservare un fascicolo per

ogni operatore, contenente tutta la documentazione prevista per legge, dei soggetti per cui la richiesta di creazione è stata avanzata.

Requisiti richiesti

In assenza di indicazioni diverse da parte della Società incaricata dell'esecuzione del contratto, è compito del Back Office provvedere a creare le utenze e ad abilitare i diritti e i ruoli degli applicativi associati alle utenze create.

Tale attività dovrà essere svolta nel rispetto dei livelli di servizio riportati nel paragrafo seguente.

Penali

In presenza di valori non conformi agli SLA richiesti si applicheranno le penali nella misura indicata nel relativo punto del seguente paragrafo 4.3.4.

4.3.4 Help desk generale di primo livello e help desk applicativo di secondo livello relativamente ad attività di propria competenza

Descrizione

All'Aggiudicatario è richiesto anzitutto che ciascuno dei propri operatori contribuisca al corretto funzionamento del sistema provvedendo a segnalare i malfunzionamenti rilevati.

All'Aggiudicatario sarà quindi richiesto di predisporre una struttura organizzativa dedicata a svolgere attività di help desk di primo livello e di secondo livello.

L'attività di help desk di primo livello consiste nel fornire una prima assistenza tecnica verso gli utilizzatori del sistema ReCUP, siano questi operatori di Call Center e Contact Center o di altre strutture atte all'erogazione dei servizi relativi alla prenotazione, accettazione e gestione della cassa (RAR, Segreterie aziendali...). Tale servizio di assistenza gestisce le domande o le richieste di intervento pervenute dagli utilizzatori del sistema, individuandone la problematica, la competenza di risoluzione e la relativa gravità. In caso di mancata risoluzione da parte dell'help desk di primo livello, questi inoltrerà la segnalazione per competenza alla struttura appropriata sia questa il secondo livello di help desk del Back Office Regionale o verso l'help desk informatico del Committente.

Come precedentemente indicato, al fine di svolgere tali attività e rendere tracciabili tutte le richieste di intervento pervenute, all'aggiudicatario sarà messa disposizione la piattaforma di gestione il software di

trouble ticketing regionale, o in alternativa l'Aggiudicatario dovrà integrare la propria piattaforma di trouble ticketing con quella regionale.

Il fornitore sarà misurato in base agli SLA di seguito riportati e su SLA che saranno definiti a valle della fase di implementazione. In tale fase, verranno concordati con il Coordinamento regionale del servizio ReCup i tempi di esecuzione delle attività in oggetto.

All'Aggiudicatario sarà quindi richiesto di predisporre una struttura organizzativa dedicata alla gestione delle segnalazioni pervenute attraverso i seguenti due principali canali:

- sistema di trouble ticketing – segnalazione automatica (es. via email);
- contatto telefonico verso numero dedicato preposto dall'Aggiudicatario.

Tale attività dovrà essere svolta contestualmente allo svolgimento del servizio di call center e nel rispetto degli SLA di seguito elencati.

Requisiti richiesti

All'aggiudicatario è richiesto di organizzarsi in modo da far fronte tempestivamente e nel rispetto degli SLA di seguito elencati alle segnalazioni pervenute.

Il Coordinamento del servizio regionale monitora e condivide periodicamente con l'aggiudicatario i dati relativi alla gestione delle segnalazioni.

Il servizio in oggetto, che afferisce alla gestione delle chiamate inbound, deve essere attivo l'intero anno nei giorni feriali (il santo patrono non è considerato festivo) dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 7.30 alle 19.30 ed il sabato dalle ore 7.30 alle 13.00, ferme restando eventuali differenti disposizioni successive.

I KPI di riferimento per il monitoraggio qualitativo sono:

CANALE TELEFONICO

Accessibilità del servizio:

- Tasso di indisponibilità del servizio che viene espresso come percentuale del numero di chiamate non risposte dall'operatore di help desk per l'intero orario di apertura del servizio;

- Percentuale delle chiamate perse che viene espresso come percentuale delle chiamate perse prima dell'inizio della conversazione con l'operatore di help desk rispetto al totale delle chiamate indirizzate dall'help desk di primo livello, comprese quelle terminate prima della risposta dell'operatore di help desk di secondo livello.

Sezione	Codice	Indicatore	Valore soglia medio	Periodo di riferimento
Accesso	IND5	% Indisponibilità Servizio	$\leq 5\%$	Fasce orarie di 2h su un periodo di 15 gg.
	CP5	% delle chiamate perse	$\leq 10\%$	Fasce orarie di 2h su un periodo di 15 gg.

Tutti gli indicatori presentati sono calcolati su un periodo di riferimento quindicinale, in fasce orarie continuative di servizio della durata di 2h (eccetto l'ultima fascia del sabato non festivo) ed a partire dall'apertura del servizio fino alla sua chiusura. L'Aggiudicatario, per non incorrere in possibili sanzioni deve quindi garantire il rispetto dei valori di soglia in ciascuna fascia oraria in un periodo di riferimento di 15 giorni. Nelle seguenti tabelle viene data evidenza delle diverse fasce orarie considerate:

Fascia giornaliera (lun.-ven.)	Orario
1	dalle 07:30:00 alle 09:30:00
2	dalle 09:30:01 alle 11:30:00
3	dalle 11:30:01 alle 13:30:00
4	dalle 13:30:01 alle 15:30:00
5	dalle 15:30:01 alle 17:30:00
6	dalle 17:30:01 alle 19:30:00
Fascia giornaliera (sab.)	Orario
1	dalle 07:30:00 alle 09:30:00
2	dalle 09:30:01 alle 11:30:00
3	dalle 11:30:01 alle 13:00:00

La valutazione degli SLA di Accesso al servizio è così calcolata: per ciascuna fascia oraria nell'arco del periodo di riferimento quindicinale si procederà alla rilevazione della percentuale di scostamento rispetto al valore di soglia indicato nella tabella degli SLA. Tale percentuale di scostamento è data:

- nel caso dell'indicatore che caratterizza l'indisponibilità del servizio, dalla somma delle chiamate non risposte dall'operatore di help desk di secondo livello rispetto alla somma delle chiamate ricevute dall'help desk di primo livello.
- nel caso dell'indicatore che caratterizza le chiamate perse, dalla somma delle chiamate perse prima dell'inizio della conversazione con l'operatore di help desk di secondo livello rispetto al totale delle

chiamate indirizzate dall'operatore di primo livello, comprese quelle terminate dallo stesso utente prima della risposta dell'operatore di secondo livello.

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione del coordinamento del servizio gli indicatori sopra indicati, attraverso le medesime modalità indicate per i servizi di Call / Contact center.

La rilevazione avverrà con cadenza mensile ed in presenza di un valore non conforme agli SLA richiesti si applicheranno le penali indicate nella sezione relativa.

CANALE DI TROUBLE TICKETING

Livello di priorità	Descrizione	Valore soglia medio	Periodo di riferimento
1	Priorità Alta	Out of SLA $\leq 2\%$ di tutti i ticket assegnati per il livello di priorità	Mensile
2	Priorità Media	Out of SLA $\leq 5\%$ di tutti i ticket assegnati per il livello di priorità	
3	Priorità Bassa	Out of SLA $\leq 8\%$ di tutti i ticket assegnati per il livello di priorità	

Il livello di priorità alta viene associato ad un ticket inerente problematiche relative ad un non corretto funzionamento del servizio.

Il livello di priorità media viene associato ad un ticket inerente problematiche relative alla richiesta di supporto per attività ordinarie di back office.

Il livello di priorità bassa viene associato ad un ticket inerente la richiesta di supporto informativo che non implica ulteriori attività.

Con cadenza mensile il Coordinamento del servizio, attraverso il medesimo sistema di *trouble ticketing*, produrrà le statistiche necessarie alla valutazione del servizio erogato condividendone i risultati con l'Aggiudicatario.

In presenza di un valore non conforme agli SLA richiesti si applicheranno le penali indicate nella sezione relativa.

Penali

Si indicano di seguito le penali che verranno applicate in caso di mancato rispetto degli indicatori sopra riportati:

CANALE TELEFONICO

Indicatore	% di scostamento	Valore
-------------------	-------------------------	---------------

IND5	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
IND5	> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione
CP5	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
CP5	> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione

CANALE DI TROUBLE TICKETING

Livello di priorità	% di scostamento	Valore
Priorità alta	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
Priorità alta	> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione
Priorità media	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
Priorità media	> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione
Priorità bassa	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
Priorità bassa	> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione

Nel calcolo delle penali non vengono considerati eventuali inadempimenti per cause non imputabili all'Aggiudicatario fatte salve limitazioni legislative.

4.4 Formazione e supporto agli utenti

Descrizione

Tra le attività oggetto dell'appalto è prevista la formazione ed il supporto da fornire agli operatori eroganti il servizio ReCUP, siano questi operatori di sportello aziendale, farmacie o eventuali nuove strutture.

L'attività può essere richiesta dalle aziende sanitarie o dalla Società incaricata dell'esecuzione del contratto che può svolgere la funzione di soggetto proponente le attività di formazione /o supporto per operatori che non dipendano da istituzioni sanitarie, come ad esempio nel caso di apertura del servizio ReCUP presso sedi non appartenenti alle strutture sanitarie (farmacie, comuni, ecc...) o per il proprio personale tecnico.

Nel caso di richieste provenienti dalle aziende sanitarie, il Direttore ReCUP deve valutare ed approvare l'opportunità di tale attività, demandando alla Società incaricata dell'esecuzione del contratto

l'organizzazione delle attività nel rispetto della capienza economica prevista dal contratto ed al monte ore residuo.

Requisiti richiesti

In funzione delle richieste approvate dal Direttore ReCUP e dalla Società incaricata dell'esecuzione del contratto, l'Aggiudicatario deve provvedere all'analisi delle esigenze ed alla pianificazione dei bisogni.

In tal senso, tramite la struttura di BO, l'Aggiudicatario, con cadenza mensile, deve comunicare alla Società incaricata dell'esecuzione del contratto il piano delle attività da erogare nel successivo mese, indicando nel dettaglio i tempi, le modalità, le risorse necessarie e gli operatori oggetto del processo di formazione e/o supporto.

La Società incaricata dell'esecuzione del contratto approverà la pianificazione oppure, di concerto con il Direttore ReCUP, provvederà a richiedere al BO le opportune modifiche al piano proposto.

L'Aggiudicatario, tramite la struttura di BO, individua le risorse necessarie, organizza e supervisiona le attività di formazione e/o supporto.

Le attività devono svolgersi presso sedi messe a disposizione dall'Aggiudicatario o presso le strutture richiedenti. È comunque obbligo dell'Aggiudicatario provvedere alla fornitura di tutti gli strumenti tecnici, informativi, logistici e quant'altro necessario per l'erogazione delle attività.

È compito dall'Aggiudicatario verificare l'esito delle attività e comunicarlo alla Società incaricata dell'esecuzione del contratto, al Direttore ReCUP e/o al soggetto istituzionale che ne ha richiesto l'erogazione.

L'Aggiudicatario, tramite la struttura di BO ha, inoltre, la cura di archiviare la documentazione relativa all'attività erogata.

L'Aggiudicatario deve poter gestire, a meno di particolari situazioni, che dovranno comunque essere valutate individuando eventuali azioni di concerto tra la Società incaricata dell'esecuzione del contratto e l'Aggiudicatario, volumi massimi mensili di 2.500 ore di formazione e/o supporto.

L'Aggiudicatario deve predisporre la progettazione di un processo per registrare la soddisfazione dei soggetti a cui è stata erogata l'attività. A tal proposito ad ogni operatore deve essere consegnato, al termine dell'attività, un apposito modulo, precedentemente concordato ed approvato dalla Società incaricata

dell'esecuzione del contratto, per la valutazione delle attività formative e/o di supporto a cui ha partecipato.

Su base semestrale, inoltre, l'Aggiudicatario deve fornire ai soggetti proponenti le attività di formazione e/o supporto (aziende sanitarie e Amministrazione aggiudicatrice) analoghi moduli ove registrare la soddisfazione riguardo le attività erogate ai propri operatori.

L'Aggiudicatario deve, sempre su base semestrale, elaborare opportune statistiche da fornire al direttore ReCUP ed alla Società incaricata dell'esecuzione del contratto in cui viene data evidenza del grado di soddisfazione sia dei soggetti proponenti le attività, sia degli utenti a cui sono state erogate e dei risultati conseguiti.

Penali

Per ogni giorno di ritardo, imputabile all'aggiudicatario, per quanto concerne la presentazione del piano formativo, la rendicontazione delle attività svolte e l'esecuzione delle attività previste, viene applicata una penale pari ad euro 50,00 (cinquanta).

4.5 Infrastruttura tecnologica e struttura logistica per la sede dei servizi

4.5.1 Sede per l'esecuzione delle attività previste

Descrizione

L'Aggiudicatario deve mettere a disposizione due o più sedi (centro servizi) per la realizzazione delle sedi logistiche, secondo la normativa vigente, destinate ad ospitare il personale incaricato delle attività previste in questo Capitolato.

Ove non già indicata/e in sede di offerta, all'atto dell'aggiudicazione, l'Aggiudicatario dovrà provvedere, entro 20 giorni dall'aggiudicazione, a comunicare al Committente l'avvenuta predisposizione della/e sede / sedi (centro servizi) destinata/e ad ospitare il personale incaricato del servizio e la relativa ubicazione. Le sedi dovranno essere dislocate in almeno due provincie della regione Lazio differenti ed almeno una delle sedi dovrà poter ospitare almeno 100 dipendenti

Requisiti richiesti

La/e sede/i del centro servizi necessario all'espletamento delle attività indicate in questo documento devono essere collegabili nei tempi previsti di avvio del servizio, fissati in 3 mesi dalla data della stipula

del contratto, con spesa a carico dell'Aggiudicatario attraverso un collegamento in fibra ottica con capacità almeno di 200 Mbps garantiti.

Tale servizio connettivo deve configurarsi come un collegamento di tipo "Punto-Punto" fra la sede del centro servizi dell'aggiudicatario e la sede del Data Center Regionale della Regione Lazio.

In particolare, con riferimento ai servizi SPC (Servizio Pubblico di Connettività), il servizio connettivo minimo richiesto deve possedere le seguenti caratteristiche:

- Servizio Always-On Flat;
- BMG = 200 Mbps in Upstream e Downstream;
- Livello di Affidabilità L5;
- TdR High Performance di Tipo 3;
- 20.000 moduli da 10 Kbps di BGA; Componente di Trasferimento (CdT) in ambito Intranet e Classe di Servizio (CdS) di tipo IP Mission Critical;

Come definito dalla normativa vigente in materia di Servizio Pubblico di Connettività, rimane inteso che il servizio connettivo richiesto deve possedere una Disponibilità Unitaria del 99,99% (Disponibilità Mission Critical) e, in caso di guasto, un Tempo di Ripristino Veloce (max 4h nei capoluoghi di provincia e max 8h fuori dai capoluoghi).

In aggiunta al collegamento primario, precedentemente citato, deve anche essere garantita una seconda linea di back-up a 20 Mbps atta a soddisfare comunque le attività di Call Center e completamente indipendente (sia da un punto di vista logico che fisico) dal collegamento principale.

Si rimarca il fatto che la Stazione Appaltante non richiede dei servizi connettivi SPC, ma dei servizi connettivi compliant con SPC in termini di prestazioni, sicurezza e disponibilità del servizio stesso. Tali servizi connettivi quindi potranno essere erogati anche da fornitori non Qualificati.

La/e sede/i devono essere idonei per l'allocazione del servizio di Call e Contact Center, per le attività di back office, per le attività di ICT di call center e back office proprie, di gestione del servizio ReCUP (postazioni operatore, sale corsi, sale riunioni, ricevimento, sala macchine, ecc.) e per quant'altro richiesto dal presente capitolato e devono risultare pienamente fruibili per l'insieme delle attività previste. L'Aggiudicatario deve inoltre predisporre un'adeguata rete locale dati (ethernet) per il collegamento alla rete regionale, che consenta di fornire i servizi richiesti nel rispetto degli standard minimi fissati nel presente capitolato. Si puntualizza che il collegamento "Punto-Punto" dovrà avere indirizzamento lato

LAN conforme con il piano di indirizzamento regionale. Sarà quindi cura del Coordinamento regionale del servizio fornire gli indirizzi da attribuire a tale LAN.

Al fine di garantire degli standard appropriati di sicurezza, vista la riservatezza dei dati scambiati, la rete locale dovrà configurarsi come una rete “trusted” (nel senso inteso nel Sistema Pubblico di Connettività) ed essere fisicamente isolata dalla Big Internet. L'Aggiudicatario si impegna a garantire il rispetto delle normative di sicurezza vigenti (leggi 626/94, 46/90, ecc.).

È facoltà della Società aggiudicatrice verificare periodicamente, con cadenza minima semestrale, il rispetto dei requisiti definiti dal presente capitolato e/o avanzati in fase di offerta.

4.5.2 Infrastruttura e struttura tecnologica del Call e Contact Center

Descrizione

L'Aggiudicatario deve approntare le componenti architetture, telefoniche e di elaborazione dati necessarie all'intera soluzione (hardware, software, apparati di rete, locale e geografica, apparati di telecomunicazione, ecc.) ed alla verifica di funzionalità, installazione e configurazione dei singoli componenti e dell'architettura globale per l'infrastruttura del Call/Contact Center. Deve inoltre provvedere all'installazione ed all'attivazione dell'infrastruttura di telecomunicazione, informatica e di rete delle sale operatori ed alla fornitura della documentazione tecnica (in formato elettronico e cartaceo), opportunamente strutturata, sull'intera infrastruttura. È compito dall'Aggiudicatario, inoltre, provvedere alla conduzione operativa ed al presidio ed all'assistenza sistemistica di tutte le componenti hw, sw e di rete dell'architettura di Call/Contact Center provvedendo al ripristino delle situazioni di malfunzionamento ed alla sostituzione dei componenti difettosi, il tutto finalizzato a garantire la piena operatività e funzionalità del Call/Contact Center.

L'aggiudicatario deve inoltre mettere a disposizione un numero di postazioni per operatore di Call e Contact Center, sufficientemente dimensionato ai volumi stimati, ed in grado di garantire gli SLA richiesti, anche in considerazione della necessità di gestire i momenti di picco di attività.

Requisiti richiesti

Le postazioni dovranno essere debitamente attrezzate (PC dotati di schermo LCD, mouse e tastiera e predisposti con browser per applicazioni Java; apparecchi telefonici, cuffie e microfoni).

In particolare, le postazioni di lavoro devono rispettare almeno i seguenti requisiti tecnici minimi:

CPU	Almeno x86 con supporto 64bit e con 2MB di cache L2
-----	---

Prestazioni	350 SYSmark2004SE ® BAPCO
RAM Installata	Almeno 2 GB DDRII
Hard Disk	Almeno 250 GB SATA2
Scheda Video	Basata su hardware dedicato 256MB di memoria DDR3 GPU accreditato di 1500 3DMark06 (v1.0.2)
Risoluzione	Almeno 1280x1024
Masterizzatore	Unità Masterizzatore DVD per formati CD-R, CD-RW, DVD5-R/RW
Connettività	Ethernet RJ45 10/100/1000 bps
Porte aggiuntive (Quantità e Tipo)	Almeno 4 porte USB 2.0, 1 jack Microfono, 1 jack Cuffia
Cuffia e microfono integrati per ogni postazione	
Tastiera Mouse e Casse	Tastiera Italiana, Mouse tradizionale USB 2 tasti con scrollwheel 2 casse audio stereo
Sistema Operativo	Microsoft® Windows® 7 o 8 Professional Italiano (Acrobat Reader)
Video	– LCD TFT da 17" – Risoluzione: almeno 1280 x 1024 – Luminosità dello schermo: 300 CD/MQ – Rapporto di Contrasto 500:1 – Tempo di reazione: 8 ms – Certificazione Emissioni: TCO99

Tutte le chiamate inbound ed outbound ricevute o effettuate dal servizio di Call/Contact Center, devono essere registrate su appositi strumenti ed inoltre devono essere monitorabili, recuperabili ai fini delle statistiche e della valutazione economica, nonché del rispetto degli SLA previsti del servizio, dall'infrastruttura tecnologica messa disposizione dall'Aggiudicatario.

L'infrastruttura tecnologica del Call/Contact Center deve essere basata su una soluzione integrata e completa per la gestione dei contatti voce da parte dei clienti, con tutti i benefici dell'architettura convergente garantita dalla tecnologia VoIP.

La tecnologia VoIP consente un'unica cablatura ed un'unica gestione della rete, fino ad arrivare ai vantaggi legati all'avere la componente di comunicazione nativamente legata ai dati collegati, in particolare per quanto riguarda i nuovi canali di comunicazione.

La tecnologia VoIP permette inoltre la gestione delle postazioni sia in modalità centralizzata sia con una distribuzione logistica per una eventuale esigenza di organizzazione di centri di competenza.

L'infrastruttura tecnologica deve essere caratterizzata dai seguenti elementi tecnologici che insieme concorrono a creare l'infrastruttura di erogazione dei servizi:

- ACD (Automatic Call Distributor) – strumento che permette lo smistamento dei contatti inbound ad un operatore in funzione di alcuni parametri come inattività, competenza specifica, numero medio di contatti gestiti, ecc.
- CTI (Computer Telephony Integration) – è il componente che consente l'effettiva integrazione tra l'infrastruttura prettamente informatica e quella squisitamente telefonica. Le funzionalità che devono essere accessibili tramite desktop sono: rispondere ad una chiamata telefonica; effettuare una chiamata telefonica; trasferirla ad un altro operatore; chiuderla; metterla in attesa.

IVR (Interactive Voice Responder) – chiamato anche VRU (Voice Response Unit) è lo strumento che consente di offrire un meccanismo automatico di risposta per l'utente che guida la chiamata all'interno di un albero di possibili scelte che vengono selezionate di volta in volta dall'utente prima che questo venga messo effettivamente in contatto con l'operatore.

L'infrastruttura tecnologica del Call/Contact Center deve inoltre essere dotata di un sistema di Business Intelligence (BI) in grado di realizzare un cruscotto attraverso il quale il Direttore ReCUP, il Coordinamento del servizio ovvero ogni altra struttura regionale interessata potranno:

- a) Monitorare in real time l'attività del servizio.

A titolo esemplificativo, non esaustivo:

- Numero di chiamate ricevute attraverso canale telefonico;
- Numero di chiamate gestite;
- Numero chiamate per informazioni gestite;
- Numero di chiamate abbandonate;
- Tempo medio di attesa operatore;
- Tempo medio di gestione della chiamata;
- Numero di prenotazioni effettuate;
- Tempo medio di risoluzione chiamate.

- b) Produrre di report statistici basati su un sistema di *datawarehousing*.

Attraverso tale sistema di datawarehousing l'aggiudicatario dovrà poter disporre dei dati relativi all'esercizio in modo che possano essere opportunamente catalogati, storicizzati e consultati al fine di verificare gli indicatori per la misurazione delle prestazioni (SLA).

I dati operazionali devono subire un processo ETL (*Extraction, Trasformation and Loading*) in cui vengono:

- estratti dalla base dati (o da formati dati parzialmente strutturati);
- ripuliti da dati mancanti o non corretti (fase detta di “cleaning”);
- convertiti, normalizzati e aggregati.

I dati vengono successivamente caricati sul datawarehouse dove non possono essere oggetto di modifica. Per semplificare la gestione di grandi moli di dati è possibile strutturare il datawarehouse in modo da comprendere diversi datamart, i quali possono essere visti come dei raccoglitori di informazioni specifici su un particolare ambito.

Tramite gli strumenti di Business Intelligence l'Aggiudicatario deve realizzare e/o rendere il Coordinamento del servizio in grado di realizzare, dei report specifici per la misurazione degli SLA oltre che fornire un concreto supporto alle decisioni con il fine di valutare le performance del sistema, generare stime revisionali, individuare le criticità, ipotizzare scenari futuri e future strategie di risposta.

La visibilità di tali informazioni deve far sì che l'Aggiudicatario provveda alla misurazione di tutti gli indicatori di servizio (SLA indicati nei capitoli precedenti) e di processo di business necessari. Si riportano di seguito alcuni esempi, non esaustivi, di reportistica che il sistema implementato dovrà essere in grado di generare.

Attraverso tali indicatori si dovrà avere la possibilità di predisporre, calcolare e comporre la reportistica, secondo dossier che possono assumere forme e contenuti dipendenti dall'utenza e dalle finalità.

Report di management

Rivolto alla Direzione:

- sintesi di performance del Contact Center (accessibilità, operatività e flusso operativo).

Report di performance

- Finalizzati al processo di miglioramento del servizio e al monitoraggio delle attività svolte;
- attività degli operatori (es. numero di operatori presenti e disponibili, numero di ore operatore);
- volume del traffico entrante per servizio;
- volume del traffico uscente per servizio;
- report sull'operatività del Contact Center, tempi medi dei contatti (durata chiamate; % chiamate evase);
- copertura del servizio;
- livelli di servizio erogati (con indicazione scostamento da valore soglia);

- tempo medio di risoluzione chiamate.

Penali

In caso di mancanza di aggiornamento giornaliero del sistema di datawarehouse è individuata una penale di euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo imputabile all'Aggiudicatario.

4.5.3 Struttura del Back Office

Descrizione

L'Aggiudicatario deve mettere a disposizione un numero di postazioni per operatore di back office ed help desk di I e II livello, sufficientemente dimensionato ai volumi stimati, ed in grado di garantire gli SLA richiesti

SLA e strumenti di misurazione

Le postazioni devono essere debitamente attrezzate per attività di back office ed help desk di I e II livello con PC dotati di schermo LCD, mouse e tastiera e predisposti con browser per applicazioni Java oltre che apparecchi telefonici e quant'altro necessario all'espletamento dell'attività di back office ed help desk.

È facoltà del Coordinamento regionale del servizio verificare periodicamente, con cadenza minima semestrale, il rispetto dei requisiti definiti dal presente capitolato e/o avanzati in fase di offerta per il servizio in oggetto.

4.5.4 Struttura apparato telefonico

Descrizione

Ai fini dell'erogazione dei servizi di prenotazione e di informazione rivolti ai cittadini vengono messi a disposizione dalla Regione Lazio, o dall' Società aggiudicatrice, appositi numeri geografici e/o verdi.

Requisiti richiesti

Il traffico telefonico generato per lo svolgimento delle attività previste dal presente capitolato per tutte le chiamate in outbound e in inbound, generato dall'indirizzamento degli eventuali numeri verdi e/geografici, è a carico direttamente di Regione Lazio o del Coordinamento regionale del servizio.

La soluzione Fonia offerta dovrà consentire l'integrazione di architetture di tipo IP Telephony o Unified Communication (PBX, Fax server, etc) con la rete VoIP OLO (e quindi anche con la rete telefonica pubblica), realizzata attraverso l'utilizzo del protocollo SIP (Session Initiation Protocol).

La soluzione Fonia offerta dovrà favorire lo sviluppo di architetture modulari e scalabili, in grado quindi di svilupparsi in maniera semplice al crescere del numero di utilizzatori del servizio e al carico elaborativo dei singoli elementi che erogano i servizi.

La soluzione Fonia dovrà gestire tutto il traffico voce e fax in entrata o in uscita da e verso la rete pubblica utilizzando pochi punti di interconnessione. Dovrà prevedere che tutto il traffico sia raccolto e consegnato all'OLO in forma aggregata con centralizzazione del traffico in uno o due punti di consegna in base alla localizzazione della infrastruttura tecnica di LAZIO Crea.

L'interconnessione (denominata SIP trunk) tra la soluzione Fonia offerta e la rete VoIP OLO avverrà mediante apparati denominati SBC (Session Border Controller), con funzione di disaccoppiare i domini di responsabilità e consentono di applicare funzionalità di controllo ed adattamento del traffico VoIP scambiato.

La soluzione Fonia offerta dovrà essere conforme alle seguenti prestazioni:

- Gestione delle numerazioni telefoniche
- Instradamento interno ed esterno del traffico
- Gestione dei codec G.729 (fonia compressa), G.711 (fonia non compressa), T38 (fax) e dei i toni DTMF secondo l'RFC2833.
- Gestione di tutto il traffico telefonico e fax
- Disaster recovery
- Servizi telefonici supplementari (CLIP, CLIR, Call Forward, Call Barring, Call Waiting, etc.)
- Dimensionamento del carico e del traffico per la gestione di un numero di canali equivalenti /sessioni pari a 750

Numero 069939

Il numero da contattare per la prenotazione e la richiesta di informazioni da parte del cittadino è il 069939, che è indirizzato su un numero telefonico messo a disposizione dell'Aggiudicatario. È compito di quest'ultimo predisporre un sistema IVR strutturato in maniera adeguata, attraverso un servizio eventualmente articolato su più livelli. Resta obbligo dell'aggiudicatario progettare il sistema affinché sia comunque possibile e agevole per l'utente, in qualsiasi momento del contatto, chiedere di parlare con un operatore telefonico negli orari di servizio.

Di seguito riportiamo, a titolo di esempio, un'ipotesi di struttura del sistema di IVR:

- Informazioni sul servizio o su appuntamenti già fissati o su SMS e chiamate ricevute;
 - informazioni perché ha ricevuto un sms;
 - informazioni perché ha ricevuto una chiamata dal numero 069939;
 - altre tipologie di informazioni;
- Prenotare prestazioni del servizio sanitario nazionale, o modificare appuntamenti già riservati;
- Prenotare attività a pagamento e libera professione;
- Disdire un appuntamento;
- Riascoltare il promemoria di un appuntamento;
- Ottenere il codice di pagamento on line.

Nel momento in cui il cittadino sceglie di seguire un percorso del IVR che prevede il trattamento di dati personali e sensibili, è cura dell'Aggiudicatario predisporre, tramite apposito messaggio vocale, i necessari elementi informativi concernenti la tutela della privacy e quant'altro sia previsto dal sistema legislativo vigente.

Numero verde 800986867

Il numero verde da contattare, da parte dai medici prescriventi, per effettuare una prenotazione prioritaria è il 800986867, che è indirizzato su un numero telefonico messo a disposizione dall'Aggiudicatario. È compito di quest'ultimo predisporre un'appropriata struttura che permetta l'immediato contatto con l'operatore addetto a questa specifica tipologia di prenotazione.

Numero Help Desk I e II livello

La struttura di HD, necessaria come supporto operativo di II livello, risponde ad un apposito numero telefonico messo a disposizione dall'Aggiudicatario. Per quanto riguarda la gestione tramite e-mail, questa dovrà avvenire sia in ricezione che in risposta tramite indirizzo e-mail che sarà messo a disposizione da Regione Lazio, dovrà quindi essere prevista l'integrazione con il server di posta regionale.

4.6 Fornitura di moduli software di gestione del servizio, con esclusione di quelli affidati in gestione al Coordinamento del servizio

Descrizione

L'attività è corrispondente alla realizzazione di uno o più strumenti ritenuti necessari dall'Aggiudicatario o richiesti dal Coordinamento del servizio (es. Recall) per il completamento della struttura approntata per

la gestione del Contact Center e del Call Center. Tali strumenti occorrono per la gestione dei servizi specificati in questo capitolato, per i quali non sia messo a disposizione dalla Società aggiudicatrice uno specifico modulo applicativo. La realizzazione di questi software deve rispondere alle specifiche esigenze delle strutture interessate e rispettare i vincoli tecnologici e gli standard indicati dal Coordinamento del servizio.

Nello specifico, l'Aggiudicatario può proporre la soluzione informatica che ritiene più idonea al servizio che deve erogare, purché siano rispettati i requisiti di seguito dettagliati.

Requisiti richiesti

La specificazione dei requisiti per le applicazioni 'locali' all'Operatore del Call Center [OCC] è relativa alle interazioni di queste con le applicazioni 'centrali' della Regione Lazio, gestite dal Coordinamento del servizio.

Per la realizzazione dei servizi applicativi per il sistema locale ReCUP, l'Aggiudicatario deve proporre la soluzione informatica che ritiene più idonea al servizio che deve erogare, purché siano rispettati i requisiti che il Coordinamento regionale del servizio renderà noti all'aggiudicatario successivamente alla stipula del contratto.

Tutti i software realizzati nel corso dell'esercizio dell'attività devono preventivamente essere concordati e successivamente approvati e validati dalla struttura tecnica preposta del medesimo Coordinamento del servizio. Tali software devono essere installati presso le infrastrutture di proprietà dell'aggiudicatario, salvo diverse indicazioni da parte del Coordinamento del servizio.

Resta inteso che, essendo i software realizzati oggetto della fornitura, l'Aggiudicatario si impegna a fornire al Coordinamento del servizio tutta la documentazione, il codice sorgente e quant'altro realizzato, senza alcun onere aggiuntivo da parte del Coordinamento del servizio che ne acquisisce la proprietà.

Le attività di sviluppo del software devono prevedere l'esecuzione di tutte le fasi concernenti il "ciclo di vita del software applicativo", che possono essere definite come segue:

- progettazione, articolata in analisi dei requisiti, realizzazione di eventuale "prototipo", redazione delle specifiche di progetto, disegno esterno, modello dati e disegno interno delle procedure;
- realizzazione, comprensiva di codifica, documentazione tecnica ed amministrativa/ operativa, prove funzionali, prove d'integrazione e prove di sistema;
- supporto al collaudo, in termini di predisposizione dei casi di prova, predisposizione dell'ambiente di collaudo, analisi e risoluzioni delle anomalie riscontrate;

- messa in produzione, in termini di individuazione delle modalità di predisposizione dell'ambiente operativo di produzione, delle procedure di installazione e dei meccanismi di distribuzione per il primo impianto e successivi aggiornamenti;
- manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva/adequativa per tutto il periodo di validità del contratto;
- formazione del personale del Coordinamento del servizio.

La manutenzione correttiva in garanzia prevede interventi di:

- analisi degli inconvenienti segnalati;
- assistenza di tipo *Problem Determination* e *Problem Solving*.

Eventuali anomalie sul servizio dovute al software prodotto sono catalogate da parte del Coordinamento del servizio secondo un opportuno livello di gravità.

L'Aggiudicatario deve rispettare i seguenti livelli di servizio per la risoluzione delle anomalie:

Livello di disservizio	Descrizione	Soglia di risoluzione disservizio
1	Blocco del servizio	1 ora nel 98% dei casi, entro 2 ore nel restante 2%
2	Interruzione parziale del servizio	4 ore nel 98% dei casi, entro 8 ore nel restante 2%
3	Indisponibilità di funzione	12 ore nel 96% dei casi, entro 24 ore nel restante 4%
4	Indisponibilità parziale di funzione	36 ore nel 96% dei casi, entro 72 ore nel restante 4%

I livelli di gravità dei disservizi hanno lo stesso significato riportato nella medesima sezione del precedente sotto-paragrafo 4.3.1.

Penali

In presenza di un valore non conforme agli SLA richiesti si applicheranno delle penali nella misura di seguito indicata:

Livello di gravità	% di scostamento	Valore
1	≤ 3	€ 100,00
1	> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione
2	≤ 3	€ 100,00
2	> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione

3	≤ 3	€ 100,00
3	> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione
4	≤ 3	€ 100,00
4	> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione

Inoltre, per ogni giorno di ritardo nella consegna del software (sia per nuove realizzazioni, sia per interventi manutentivi) rispetto alla pianificazione concordata, è applicata una penale pari al 2‰ del prezzo dipendente dalle ore/uomo pattuite.

4.7 Security

Descrizione

L'aggiudicatario è responsabile della sicurezza fisica e logica dei dati del servizio e della infrastruttura tecnologica di propria competenza, garantendo il rispetto della vigente normativa in materia di Privacy. La soluzione proposta deve pertanto prevedere tutti gli adempimenti necessari per rispettare la suddetta normativa.

È cura dell'Appaltatore adottare in tutte le fasi del progetto le indicazioni, con specifico riferimento a quelle di carattere organizzativo, tecnico, fisico e logico, finalizzate a garantire la massima sicurezza del Sistema e dei dati trattati.

Requisiti richiesti

Deve inoltre essere prodotto un piano della sicurezza a supporto del rischio informatico, prevedendo l'analisi di tipo *Risk Assessment* finalizzata alla redazione di un Piano della Sicurezza.

Il piano della sicurezza è un documento che si basa sull'analisi del sistema svolto e fornisce le specifiche dettagliate dell'architettura di sicurezza da realizzare.

In particolare occorre indicare le politiche per il controllo degli accessi, che verranno poi personalizzate dagli amministratori di sistema in funzione dei ruoli che gli utenti possono assumere e delle risorse che l'architettura presenta.

Tale documento deve essere pubblicato, approvato e comunicato ad ogni interessato e può essere successivamente modificato se si dovessero verificare esigenze differenti.

5 Fasi principali d'implementazione

5.1 Pianificazione complessiva

Con riferimento alla data di stipula del contratto, le attività concernenti la realizzazione e la conseguente messa in esercizio devono rispettare la pianificazione di seguito indicata:

Entro 3 mesi:

- Avvio del servizio con la gestione di tutte le attività ed il rilascio in esercizio di tutte le funzionalità previste nel presente capitolato, fatte salve le strutture di BI relative al servizio di call contact center che devono essere attivate entro e non oltre un mese dall'avvio del servizio.

L'Aggiudicatario deve presentare, in dettaglio, il Piano delle attività costituito almeno dai seguenti elementi oltre che dagli altri strumenti riportati nel corso del capitolato, in relazione alla descrizione dei servizi richiesti:

- diagramma di Gantt complessivo dell'intero progetto, comprensivo dell'analisi delle criticità;
- definizione delle fasi e delle relative attività per la realizzazione e la conseguente messa in esercizio;
- dettaglio dei risultati previsti per ogni fase e attività;
- piano di rilascio distinto per ogni fase e attività;
- descrizione degli standard di qualità utilizzati e delle metodologie usate al fine di controllare il progetto, l'eventuale sviluppo del nuovo software e della sua conseguente integrazione;
- piano di continuità dei servizi di Call / Contact Center, Center e BO.

È compito dell'Aggiudicatario produrre, con almeno cadenza quindicinale, un documento concernente lo stato di avanzamento dei lavori, ponendo evidenza dell'avanzamento rispetto al piano, all'analisi delle criticità e ad eventuali proposte di revisione.

5.2 Piano di continuità dei servizi

L'Aggiudicatario deve prevedere un apposito piano di continuità dei servizi relativamente al Call/Contact Center e al BO, indicante le strategie di migrazione, tempi e metodologia rispetto alla situazione attuale. Il Piano è considerato vincolante per l'Aggiudicatario e deve essere soggetto ad approvazione da parte del Coordinamento regionale del servizio.

L'Aggiudicatario deve presentare una soluzione ottimale relativa all'attività di subentro dal sistema attuale a quello nuovo, garantendo la continuità del servizio e nel rispetto delle soluzioni stabilite tramite l'attività di collaudo.

5.3 Attività di collaudo

L'insieme delle componenti infrastrutturali, tecnologiche HW e SW, il Call/Contact Center, sono soggette ad un collaudo che ne accerti la rispondenza con le specifiche tecniche e funzionali proposte dall'Aggiudicatario e validate dal Coordinamento regionale del progetto.

A tal fine è compito dell'Aggiudicatario predisporre un adeguato piano di collaudo che preveda un collaudo sistemistico, un collaudo funzionale/prestazionale e un collaudo di integrazione.

Inoltre, l'Aggiudicatario deve fornire gli strumenti necessari all'esecuzione dei test e alla valutazione degli stessi, da concordare preventivamente con il coordinamento del servizio e garantire la supervisione e l'assistenza necessaria all'effettuazione dei collaudi e all'analisi delle eventuali anomalie verificatesi.

Ogni collaudo viene considerato terminato nel momento in cui tutte le prove previste dal piano sono terminate con un esito positivo.

Al termine di ogni collaudo viene redatto dall'Aggiudicatario un apposito verbale di accettazione, che deve essere firmato sia dall'Aggiudicatario che dal Coordinamento regionale del progetto.

Completata la fase precedentemente descritta viene stabilita la data in cui avviare le attività collaudate.

5.3.1 Collaudo Sistemistico

È compito dell'Aggiudicatario, dietro accordo con il Coordinamento regionale del servizio, approntare il disegno del collaudo sistemistico della soluzione e la redazione della documentazione ad esso relativa.

Il Coordinamento regionale del servizio, terminata tale fase, può richiedere un'ulteriore verifica prima di passare a quella successiva.

5.3.2 Collaudo Funzionale/Prestazionale

È compito dell'Aggiudicatario redigere un apposito documento comprendente l'insieme dei test necessari alla verifica dei requisiti funzionali/prestazionali previsti. Tale documento deve essere validato da parte

aggiudicatrice del Coordinamento regionale del servizio, la quale effettua personalmente il collaudo alla presenza dell'Aggiudicatario. Quest'ultimo si impegna, inoltre, a fornire eventuali simulatori per la verifica dei requisiti prestazionali.

5.3.3 Collaudo di Integrazione

È compito dell'Aggiudicatario redigere un apposito documento comprendente l'insieme dei test necessari alla verifica dell'idoneità e correttezza delle funzioni d'integrazione approntate. Tale documento deve essere validato da parte aggiudicatrice del Coordinamento regionale del servizio, la quale effettua personalmente il collaudo alla presenza dell'Aggiudicatario.

È compito dell'Aggiudicatario provvedere ad effettuare la simulazione di possibili eventi di disservizio e la relativa documentazione dell'insieme di attività necessarie al ripristino del servizio.

5.3.4 Avvio delle attività

A partire dalla data di avvio stabilita a seguito del termine, con esito positivo, delle diverse fasi di collaudo, comunque non oltre tre mesi dalla data di stipula del contratto, decorre il periodo di avviamento della durata massima di un mese, nel quale si avrà un graduale conseguimento dei livelli di servizio definiti.

5.4 Attività di manutenzione

L'insieme delle componenti infrastrutturali, tecnologiche HW e SW, il Call/Contact Center, sono soggette ad una manutenzione che ne accerti la rispondenza con le specifiche tecniche e funzionali proposte dall'Aggiudicatario e validate dal Coordinamento regionale del servizio per tutto il periodo di validità del contratto.

Devono essere previste le seguenti tipologie di manutenzione:

- manutenzione preventiva;
- manutenzione correttiva;
- manutenzione evolutiva/adeguativa.

5.4.1 Manutenzione preventiva

La manutenzione preventiva viene basata su visite periodiche dell'impianto, tramite le quali vengono effettuate apposite valutazioni necessarie ad anticipare l'insorgere di problemi.

L'Aggiudicatario deve redigere, a seguito di ogni intervento, un Rapporto di manutenzione preventiva indicando:

- la data;
- la descrizione dell'intervento;
- il tempo di intervento;
- l'esito dell'intervento.

Tale rapporto, deve essere consegnato mensilmente, una volta completato, al Coordinamento regionale del servizio.

5.4.2 Manutenzione correttiva

Le attività di manutenzione correttiva, atta alla correzione di eventuali malfunzionamenti riscontrati prevede la stesura mensile di un Rapporto degli interventi, controfirmato appaltante dal Coordinamento regionale del servizio.

Il Rapporto degli interventi deve essere rilasciato in formato elettronico al Coordinamento regionale del servizio con cadenza mensile, indicando:

- numero di guasti/errori suddivisi per tipologia;
- numero di guasti/errori suddivisi per data;
- tempo intercorso tra guasti/errori della stessa tipologia (deve essere indicato come MTBF – Mean Time Between Failure);
- tempo medio di risoluzione per tipologia di guasto/errore (deve essere indicato come MTTR – Mean Time to Repair);
- utenti suddivisi per tipologia di guasto/errore segnalato;
- il riferimento al ticket aperto dall'Help Desk.

Gli interventi di manutenzione correttiva devono restituire il sistema in condizioni operative di perfetto funzionamento, con ripristino dello stato informativo precedente al momento in cui si è verificato l'evento

che ha richiesto l'intervento manutentivo (ad esempio con il ripristino di basi di dati corrotte, elaborazioni non effettuate, elaborazioni non volute, ecc.).

5.4.3 Manutenzione evolutiva/adequativa

L'attività di manutenzione evolutiva o adeguativa è alla base di nuove release e di eventuali interventi mirati a modificare caratteristiche del sistema a seguito di variazioni normative. Tali modifiche devono essere approvate appaltante dal Coordinamento regionale del servizio.

L'Aggiudicatario deve redigere, prima di ogni intervento, un Rapporto di manutenzione evolutiva e/o adeguativa che deve essere rilasciato in formato elettronico al Coordinamento regionale del servizio.

Copia



**REGIONE
LAZIO**

**GARA COMUNITARIA CENTRALIZZATA SVOLTA TRAMITE PROCEDURA
APERTA FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

INTERVENTO RECUP 3

RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA

INDICE

PREMESSA	1
1 RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO IN CUI È INSERITO IL SERVIZIO	1
1.1 Contesto di riferimento	1
1.2 Scenario architetturale e sistemi in uso	1
1.2.1 Sistema Nuovo ReCUP	2
1.2.2 Sistema SGP	6
1.2.3 Sistema Remedex	9
1.2.4 Sistema ReCUP Web	11
1.2.5 WS ReCUP	13
1.2.6 Richiesta di prenotazione o spostamento Salutelazio.it.....	16
1.2.7 FarmaRecup	17
1.2.8 Cruscotti Statistici	18
1.2.9 ETR.....	18
2 OGGETTO DELL'INTERVENTO	19
3 INDIVIDUAZIONE DEI FABBISOGNI.....	20
4 INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA STESURA DEI DOCUMENTI INERENTI ALLA SICUREZZA	21
5 VALORE DELL'APPALTO	22
6 PROSPETTO ECONOMICO DEGLI ONERI COMPLESSIVI NECESSARI PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO	24
7 INCENTIVI AL PERSONALE	25

PREMESSA

Il presente documento illustra, in conformità alle previsioni di cui all'art. 23 co. 14 e 15 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., l'oggetto dell'appalto, il contesto in cui è inserito ed il calcolo effettuato dalla Stazione Appaltante ai fini della determinazione degli importi per l'espletamento della *"Gara comunitaria centralizzata svolta tramite procedura aperta finalizzata all'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio. Intervento ReCUP 3"*.

Il presente documento, ai sensi dell'art 32 co. 14-bis) del D. Lgs. n. 50/2016, è parte integrante del contratto di appalto che verrà stipulato con la Società Aggiudicataria.

1 RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO IN CUI È INSERITO IL SERVIZIO

1.1 Contesto di riferimento

ReCUP indica il sistema regionale del Lazio per le prenotazioni delle prestazioni specialistiche, nell'ambito sanitario, svolte in regime ambulatoriale.

Le attività di prenotazione sono svolte a livello centrale dal Call Center regionale ed a livello territoriale attraverso gli sportelli ReCUP dislocati nelle varie aziende sanitarie ed ospedaliere oltre che in alcuni presidi distaccati quali ad esempio farmacie o amministrazioni comunali.

Il servizio entra in funzione nel corso del 2000, anche se fonda le sue basi da un progetto del Comune di Roma che intendeva mettere in rete le Aziende che insistevano sul territorio comunale.

Ad oggi sono collegate al sistema 17 strutture fra Aziende Sanitarie Locali e Aziende Ospedaliere pubbliche del S.S.R.

A seguito delle indicazioni della Direzione Regionale Salute e Integrazione Sociosanitaria, anche le strutture private accreditate stanno convogliando sul Call Center del ReCUP parte della loro offerta. Al momento circa 25 strutture consentono di prenotare appuntamenti attraverso il call center regionale e altrettante hanno completato o stanno completando l'integrazione con la piattaforma regionale.

1.2 Scenario architetturale e sistemi in uso

L'attuale Piattaforma RECUP è costituita da diverse componenti software, acquisite nel tempo da parte di Regione Lazio e LAZIOcrea da fornitori esterni, ovvero realizzate dal gruppo di lavoro di LAZIOcrea dedicato al progetto ReCUP, nel corso degli anni.

In data 16/12/2015 è stata pubblicata, a cura della Direzione Regionale Centrale Acquisti della Regione Lazio, la “Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta per l’acquisizione dell’infrastruttura tecnologica di gestione del servizio RECUP per la Regione Lazio e relativi servizi professionali”.

Con determina G00177 dell’11/01/2017, la Direzione Regionale Centrale Acquisti ha proceduto all’aggiudicazione della gara.

Nel presente Capitolato, tale piattaforma sarà identificata come “Nuovo ReCUP”.

Alla data attuale la situazione relativamente al dispiegamento dell’infrastruttura tecnologica è la seguente:

Azienda	Strumento utilizzato allo sportello aziendale	Strumento utilizzato allo sportello backoffice	Strumento utilizzato al call center per prenotazione	Strumento utilizzato al call center per attività di back-office
FROSINONE	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
LATINA	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
RIETI	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Remedes-Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP
ROMA 1	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
ROMA 2	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
ROMA 3	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
ROMA 4	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Remedes-Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP
ROMA 5	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
ROMA 6	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
VITERBO	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Remedes-Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP
TOR VERGATA	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Remedes-Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP
SAN CAMILLO-FORLANINI	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
SAN GIOVANNI	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
SANT'ANDREA	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Remedes-Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP
POLICLINICO UMBERTO I	RecupWeb	RecupWeb-SGP	Remedes-RecupWeb	RecupWeb-SGP
I.R.C.C.S. L. SPALLANZANI	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Remedes-Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP
ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALI	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Remedes-Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP

Figura 1 – Prospetto di sintesi degli strumenti di prenotazione utilizzati dalle singole Aziende Sanitarie

Una volta completato il dispiegamento su tutte le aziende del “Nuovo ReCUP” la situazione degli strumenti utilizzati sarà per tutte le aziende la seguente:

Strumento utilizzato allo sportello aziendale	Strumento utilizzato allo sportello backoffice	Strumento utilizzato al call center per prenotazione	Strumento utilizzato al call center per attività di back-office
Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP	Nuovo ReCUP

Figura 2 – Modello a tendere degli strumenti di prenotazione a disposizione degli Enti S.S.R.

Al momento è possibile prevedere il dispiegamento del “Nuovo ReCUP” su tutte le aziende entro il 31 dicembre 2021.

1.2.1 Sistema Nuovo ReCUP

L’architettura del Nuovo ReCUP si basa su un’unica piattaforma realizzata dall’Azienda GPI S.p.A., che ha una collocazione regionale come il Sistema Unico Regionale al quale hanno accesso tutte le aziende

regionali, pubbliche e private, relativamente a varie funzionalità. Il sistema è interamente di proprietà della Regione Lazio

Il Sistema è suddiviso in cinque principali sottosistemi:

- ***Il Sistema di Gestione dell'Offerta Regionale dei Servizi Specialistici*** - che ha il compito di gestire tutte le funzionalità ed i servizi di integrazione che riguardano l'offerta delle prestazioni specialistiche nella Regione Lazio. Il Sistema gestisce in modalità trasversale sul territorio regionale tutte le disponibilità dei servizi specialistici al fine di fornire ai cittadini un'offerta completa delle prestazioni specialistiche, erogabili in tutte le modalità (SSR, ALPI ecc.), per avere il minor tempo di attesa possibile nella struttura più vicina al cittadino, così come richiesto dalle ultime normative regionali e nazionali. Tramite un Sistema unico della gestione della offerta regionale dei servizi è possibile, per tutte le aziende regionali, raggiungere l'obiettivo di creare e gestire per la propria popolazione residente, un'offerta specifica del fabbisogno dei servizi e gestire l'acquisto dei servizi dalle aziende private convenzionate nell'ambito dei finanziamenti assegnati. Tramite il sistema unico si può raggiungere l'obiettivo di gestire la trasparenza e la totale visibilità delle agende nell'ambito regionale e del proprio territorio di competenza, indipendentemente dal regime di erogazione. Inoltre, l'univocità del sistema permette la gestione omogenea della disponibilità dei servizi sulla base della priorità della prescrizione, delle prestazioni critiche, della gestione dei PDTA regionali nel rispetto dei tempi massimi di attesa, come da normative regionali e nazionali.
- ***Il Sistema di Gestione dell'Erogazione dei Servizi Specialistici*** - che ha il compito di gestire tutte le funzionalità ed i servizi di integrazione relativi all'erogazione delle prestazioni specialistiche sul territorio regionale. Il Sistema gestisce in modalità trasversale tutti i servizi relativi all'accettazione, all'erogazione delle prestazioni specialistiche ed al relativo pagamento ed incasso. Il Sistema è integrato con il Sistema SME Regionale per effettuare la registrazione dei pagamenti effettuati on-line dai cittadini. Sono presenti le funzionalità per la configurazione e la gestione delle agende per tutte le aziende regionali ed i servizi di integrazione che permettono alle aziende private la comunicazione della configurazione delle agende presenti presso le proprie strutture. Inoltre sono presenti le funzionalità che permettono la gestione e la configurazione degli utenti applicativi oltre alle abilitazioni e le funzionalità di monitoraggio. Sempre nello stesso sotto Sistema sono gestiti tutti gli archivi di base dell'applicativo Nuovo ReCUP. Sono presenti anche le funzionalità per la suddivisione dei ricavi per l'ALPI e la gestione delle Liste d'Attesa per il

Ricoveri. Tali funzionalità sono rese omogenee nell'ambito regionale in quanto nel Sistema Nuovo ReCUP sono gestite le agende per tutti i regimi di erogazione.

- **Il Sistema di Gestione dei Flussi** - che ha il compito della raccolta di tutti i dati relativi all'offerta/erogazione delle prestazioni specialistiche nella Regione. Il Sistema è alimentato automaticamente, in quanto parte di un unico Sistema omogeneo, da altri due sotto Sistemi di Prenotazione ed Erogazione. In questo Sistema è implementata anche la funzionalità di acquisizione dei dati per il debito informativo da terzi parti.
- **Il Sistema SIAS XL** - che ha il compito di raccolta di tutti i dati relativi all'erogazione delle prestazioni specialistiche nella Regione. Il Sistema mette a disposizione le funzionalità attraverso le quali sono effettuati i controlli sulle prestazioni erogate nella regione sia dalle Aziende Pubbliche che Private ed i controlli sul budget. Il Sistema è alimentato automaticamente, in quanto parte di un unico Sistema omogeneo, da due sotto Sistemi di Prenotazione ed Erogazione. Il Sistema ha il compito di produrre i flussi di integrazione con il Sistema di Fatturazione Elettronica ed il Controllo della Spesa.
- **Il Sistema di Analisi dei Dati e Cruscotti** - che ha il compito di raccolta di tutti i dati relativi all'offerta/erogazione delle prestazioni specialistiche nella Regione e di produzione delle analisi statistiche dei dati. Questo Sistema mette a disposizione i servizi di integrazione con il DWH Regionale al quale comunica i dati complessivi raccolti nella regione. Il Sistema è alimentato automaticamente, in quanto parte di un unico Sistema omogeneo, da due sotto Sistemi di Prenotazione e Erogazione.

Ulteriore suddivisione logica delle funzionalità applicative del Sistema Nuovo ReCUP, per quanto riguarda il Front End, prevede il raggruppamento nei due blocchi trasversali:

Front Office applicativo - questa parte del Sistema racchiude tutte le funzionalità applicative che sono utilizzate dagli utenti applicativi che hanno contatto con i cittadini.

Hanno accesso alle varie funzionalità di Front Office:

- Operatori di Sportello delle Aziende
- Operatori di Call Center
- Farmacie
- MMG/PLS
- Assistiti

Back Office applicativo - questa parte del Sistema racchiude tutte le funzionalità che sono utilizzate dagli utenti che non hanno diretto rapporto con cittadini.

Hanno accesso alle varie funzionalità di Back Office:

- Operatori di Back Office delle Aziende
- Operatori di Back Office Regionale
- Operatori Regionali e Aziendali del SIAS XL
- Utenti di direzione per la consultazione dei cruscotti e delle statistiche

Le principali componenti del sistema sono riportate nella figura successiva:

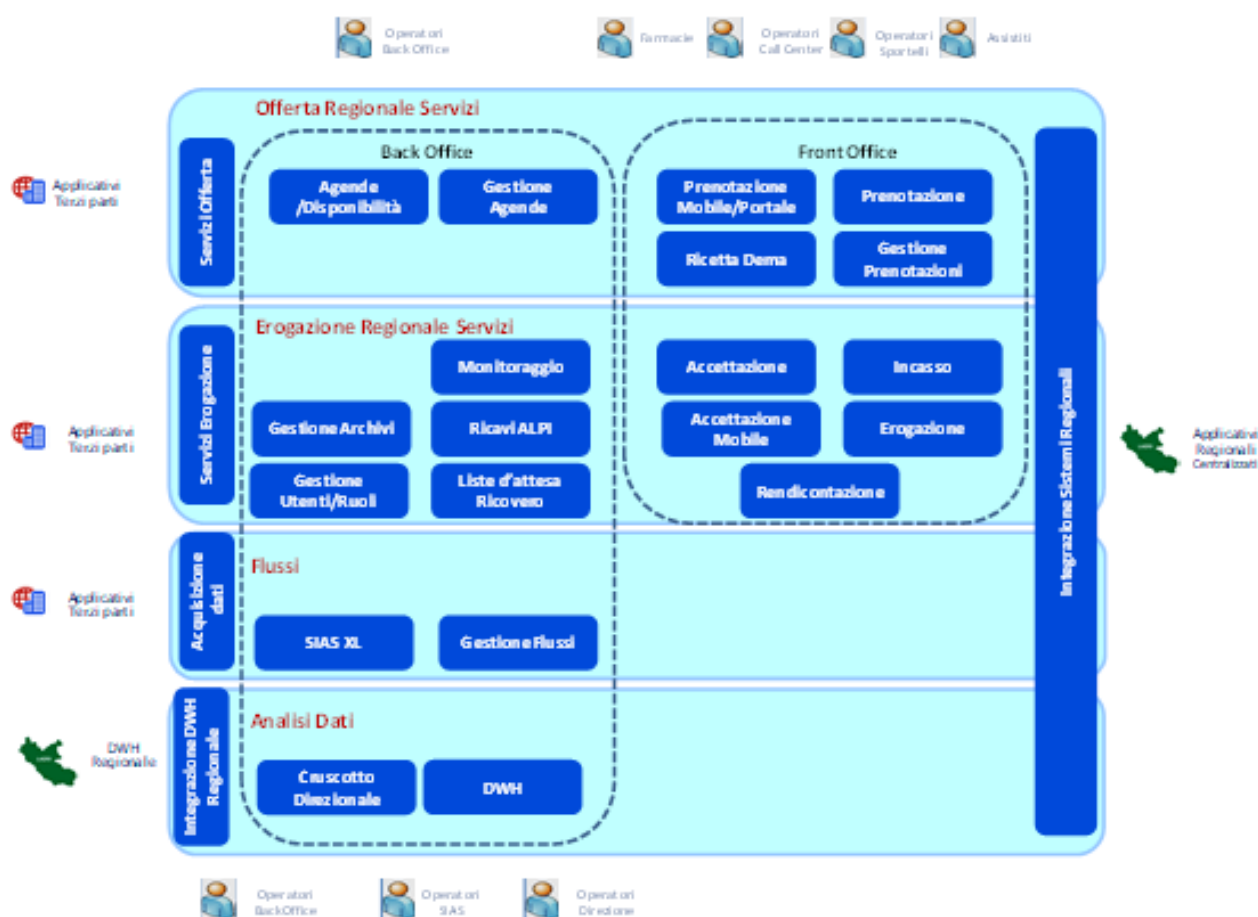


Figura 3 – Struttura del sistema Nuovo ReCUP

Il Nuovo ReCUP è impostato secondo i criteri di un'Architettura Applicativa Orientata ai Servizi (SOA). Secondo questa logica, ogni applicazione o parte di essa (in particolare una procedura, una funzionalità o,

addirittura, un singolo dato) può essere vista come un “servizio” che scambia informazioni con altri “servizi” ed elabora parti di attività che, correttamente orchestrate e governate, creano valore per l'intero processo di cui l'applicazione fa parte.

In un contesto così delineato, il Nuovo ReCUP è stato disegnato tenendo conto della tipologia dei servizi erogati dalle strutture sanitarie (e di conseguenza dei processi che il ReCUP è chiamato a gestire) piuttosto che della tipologia di funzioni. Il Nuovo ReCUP è composto di vari moduli e servizi applicativi, che sono realizzati e implementati, al fine di supportare i processi di gestione, organizzazione, validazione, coordinamento, monitoraggio e controllo dei dati e dei documenti presenti nel sistema. Tutti i sotto Sistemi del Nuovo ReCUP hanno uno strato di servizi che permettono di utilizzare le stesse funzionalità, previste per gli Operatori Applicativi, anche per le integrazioni con i software di terzi parti e Sistemi Regionali. Questo significa che il Nuovo ReCUP ha, dal punto di vista dell'architettura applicativa, un core business che gestisce tutti i processi funzionali ed al quale avranno accesso sia le funzionalità applicative attraverso le maschere utilizzate dagli operatori, sia le funzionalità mobile, sia i servizi web di integrazione che sono/saranno utilizzati da terzi parti.

1.2.2 Sistema SGP

Descrizione

SGP è un prodotto di proprietà di Engineering Sanità Enti Locali S.p.A., per il quale Regione Lazio ha acquisito il diritto di uso illimitato delle licenze.

Tale applicativo è costituito da un insieme di moduli, volti alla completa gestione dell'offerta e della fruizione delle prestazioni previste dal Sistema Sanitario, che vengono di seguito riportati:

Archivi di base

Tramite questo modulo è possibile gestire e configurare i dati necessari per le prestazioni erogate. Gli archivi di base gestiti sono:

- archivi generali sanitari e non sanitari (Comuni, Regioni, Aziende Ospedaliere, ecc.);
- archivi dipendenti dalla Regione e/o dall'Asl di appartenenza (Anagrafi locali, codici prescrittori, ecc.);
- archivi dipendenti della singola sede di installazione (Enti, sedi, unità, prestazioni, convenzioni, ecc.).

Gestione Agende

Permette di gestire le agende all'interno del sistema e di conseguenza le modalità ed i tempi di erogazione delle prestazioni messe a disposizione dalle unità operative delle varie strutture sanitarie. Le principali funzionalità di tale modulo sono:

- La creazione di un'agenda con la definizione della periodicità, la quantità e gli orari in cui le prestazioni vengono erogate;
- La modifica di un'agenda e la definizione delle conseguenti operazioni volte ad esempio alla comunicazione delle modifiche effettuate ai pazienti interessati ed allo spostamento delle prenotazioni;
- La gestione differenziata per tipologia di erogazione, ad esempio agende ambulatoriali o di reparto, o per tipologia di convenzione, ad esempio per prestazioni SSN o libera professione.

Prenotazione

Questo modulo è composto sia dalla prenotazione preventiva sia dall'accettazione diretta relativamente all'erogazione di prestazioni sanitarie. Il servizio di prenotazione si basa sulle seguenti caratteristiche:

- garantire il rispetto della territorialità o della continuità terapeutica;
- gestire un eventuale overbooking di richieste e garantire di effettuare prenotazioni che non entrino in conflitto con precedenti richieste di un medesimo paziente;
- gestire prenotazioni, con relativa conferma, effettuate a lungo termine, al fine di evitare rinunce senza l'adeguato riutilizzo;
- gestire differenti priorità durante la fase di prenotazione;
- gestire la corretta identificazione del paziente;
- storicizzare tutte le operazioni effettuate, con evidenza degli stati di esecuzione dei diversi appuntamenti prenotati.

Il servizio di accettazione consente un accesso diretto all'erogazione di prestazioni senza la necessità di effettuare la prenotazione. Il servizio si basa sulle caratteristiche della prenotazione, senza però gestirne le caratteristiche temporali. Attualmente questo modulo non è più in uso perché sostituito con l'applicativo ReCUP Web e dal Nuovo ReCUP.

Refertazione

Tramite questo modulo è possibile la redazione e l'archiviazione di documentazione scritta da parte di personale medico, al termine dell'erogazione di prestazioni. Resta facoltà del paziente interessato

concedere il consenso, verso specifici soggetti o categorie mediche, relativamente alla possibilità di visione del documento.

Cassa

Questo modulo rappresenta il punto di raccordo tra sistema sanitario e quello amministrativo dell'Azienda di riferimento. Esistono operazioni proprie del Front Office, come l'emissione di documenti amministrativi di accredito o addebito, incassi e rimborsi, e prestazioni proprie del Back Office, come gli storni di cassa, la reversale e la chiusura di cassa. Attualmente questo modulo non è più in uso perché sostituito con l'applicativo ReCUP Web e dal Nuovo ReCUP.

Report

Tramite questo modulo è possibile ottenere statistiche e report relativi alle attività legate all'erogazione delle prestazioni, effettuate all'interno dell'azienda di riferimento.

Attualmente le aziende, possono utilizzare i moduli di SGP in relazione con la propria struttura.

Questo è dovuto alla presenza di una base dati propria per ogni azienda sanitaria.

Architettura

L'applicativo SGP è basato su un'architettura multilivello, costituita dalla componente Client, Servizi Applicativi e Database.

Il Client è costituito da un'applicazione PowerBuild, che gestisce l'interfaccia utente e una parte della logica applicativa. Il Client interagisce con la componente dei Servizi Applicativi, i quali gestiscono le parti più complesse della logica applicativa. I Servizi Applicativi sono realizzati tramite la tecnologia Corba e mettono a disposizione servizi concernenti la gestione dei pazienti, delle agende e della cassa. La terza e ultima parte è costituita dal database (Oracle) nel quale vengono memorizzati tutti i dati di configurazione e applicativi previsti da SGP.

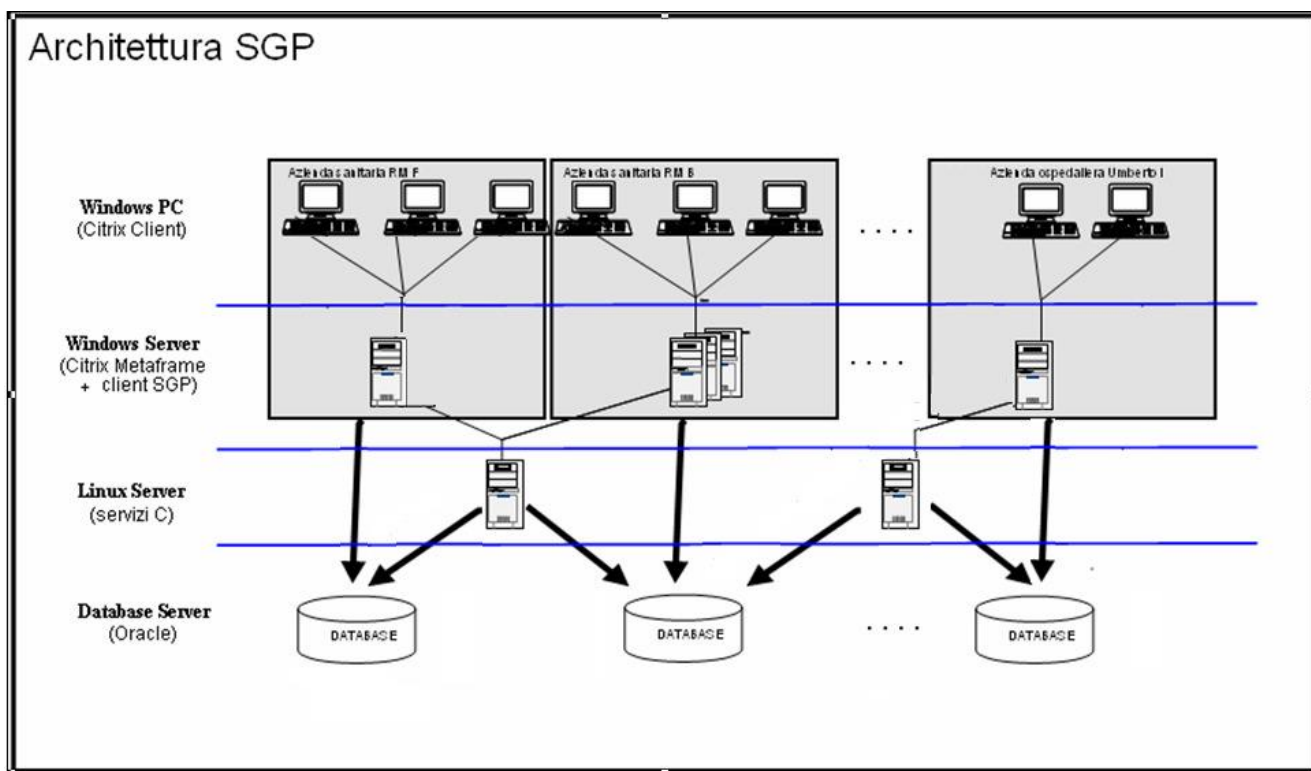


Figura 4 – Architettura SGP

1.2.3 Sistema Remedés

Descrizione

Remedes è un “SovraCUP” che permette attraverso decodifiche, funzionalità e metodologie standard, di effettuare richieste di disponibilità, prenotazioni e disdette in real-time con i sistemi di prenotazione delle singole aziende sanitarie collegate, consentendo così di ottenere da un punto di vista “logico” l’unificazione, in un’unica entità, delle singole componenti dei Centri di Prenotazione delle aziende della Regione.

Tramite l’utilizzo di tale applicativo, di proprietà di Engineering Sanità Enti Locali S.p.A., per il quale Regione Lazio ha acquisito il diritto di uso illimitato delle relative licenze, attualmente il Call Center regionale è in grado di poter effettuare prenotazioni sulla totalità delle Aziende sanitarie pubbliche della Regione Lazio.

Tutti gli operatori che utilizzano il sistema Remedés usano la stessa modalità di prenotazione indipendentemente dall’azienda presso cui effettuano le attività; in questo senso si parla di “SovraCUP”, come di un sistema centrale che ha il compito di “dialogare” con tutti i centri di prenotazione.

Le principali funzioni presenti all’interno di Remedés sono:

- **Prenotazione:** con questa funzione è possibile prenotare un appuntamento tramite la gestione di tutte le componenti necessarie alla creazione della richiesta (prestazione, prescrittore, vincoli geografici e temporali, ecc.) e alla scelta dell'appuntamento specifico tra quelli presenti nella lista delle disponibilità delle unità erogatrici;
- **Revoca e modifica appuntamento:** tramite questa funzione è possibile ricercare, modificare, spostare e revocare un appuntamento preesistente;
- **Prenotazione in differita:** tramite Remedès è possibile creare una richiesta e prenotare il relativo appuntamento in un secondo momento.

Remedès e la nuova ricetta digitale

Con l'introduzione della ricetta digitale anche per la prescrizione di visite specialistiche ambulatoriali, tutte le informazioni delle singole ricette saranno automaticamente disponibili.

A Remedès, verrà affiancato un apposito portale web tramite il quale, inseriti gli identificativi della ricetta elettronica e del paziente, visualizzare tutte le informazioni della prescrizione che dovrà essere prenotata tramite Remedès.

Architettura

L'architettura di Remedès si poggia sul concetto di SovraCUP, basato su una logica multilivello costituita dalle componenti client, presentation server, application server e database. Remedès è costituito da un sistema informatico centrale che gestisce l'interfacciamento tra l'insieme dei centri di prenotazioni aziendali aderenti e le singole postazioni di lavoro degli operatori di Call Center che eseguono le prenotazioni.

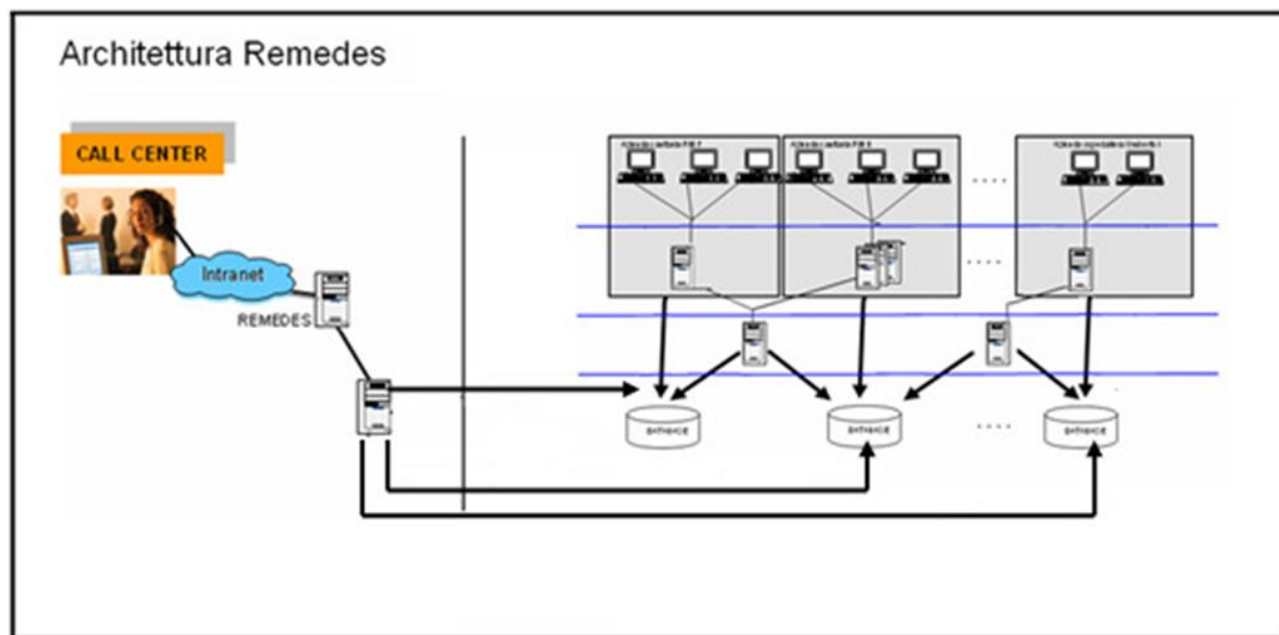


Figura 5 - Architettura Remedés

1.2.4 Sistema ReCUP Web

Descrizione

L'applicativo ReCUP Web è stato realizzato congiuntamente dalla Committente ed Engineering Sanità Enti Locali S.p.A., che ne detengono la titolarità dei codici sorgente e la facoltà di poter realizzare autonomamente eventuali applicazioni e prodotti derivati dai medesimi codici sorgente.

Il ReCUP Web è stato progettato dopo un'accurata analisi effettuata sul sistema SGP Front Office, comprensivo delle funzionalità di prenotazione e cassa, con l'obiettivo di poter replicare una serie di funzionalità offerte da tale applicativo, sviluppando un nuovo sistema web based, avente un'architettura più scalabile e meno complessa, che fosse in grado di rendere più efficienti e performanti i processi elaborativi relativi alle attività dei Centri di Prenotazione. I moduli realizzati all'interno del ReCUP Web sono:

- La prenotazione, comprendente l'intera gestione dei pazienti e dei medici;
- L'accettazione;
- La cassa.

Come avviene per SGP, anche le operazioni effettuate tramite il ReCUP Web hanno una visione limitata alla base dati propria di ogni singola Azienda regionale.

Architettura

Il ReCUP Web è un applicativo avente come piattaforma di riferimento la Java 2 Enterprise Edition. La sua architettura è composta da cinque strati logici ai quali sono assegnati specifici compiti. Ogni componente è stato creato individuandone le specifiche responsabilità operative e assicurandone la massima indipendenza all'interno del ciclo di vita funzionale del software. Si sono ottenuti sia vantaggi dal punto di vista della progettazione, implementazione e manutenzione di ogni singolo componente, sia vantaggi in termini di robustezza, scalabilità e relativa espandibilità del sistema.

I livelli logici (layer) riscontrabili sono:

- Presentation Layer, nel quale vengono abbinati l'aspetto grafico e la gestione dei controlli formali.
- Controller Layer, il quale è responsabile di un controllo formale dei dati passati dal layer precedente, e che ha il compito di coordinamento delle chiamate al layer successivo e di predisposizione del dato elaborato, al fine di presentazione all'utente.
- Business Logic Layer, consiste nell'interfaccia necessaria al fine dell'esposizione delle regole di business del ReCUP e della loro relativa gestione.
- Persistence Layer, al quale viene affidato il compito di gestione delle comunicazioni fra il layer precedente e quello successivo.
- Data Layer, che consiste nello schema dei dati, e delle relative componenti, sul quale si basa l'applicativo. Il Data Layer utilizzato dal ReCUP WEB è costituito da un data base Oracle.

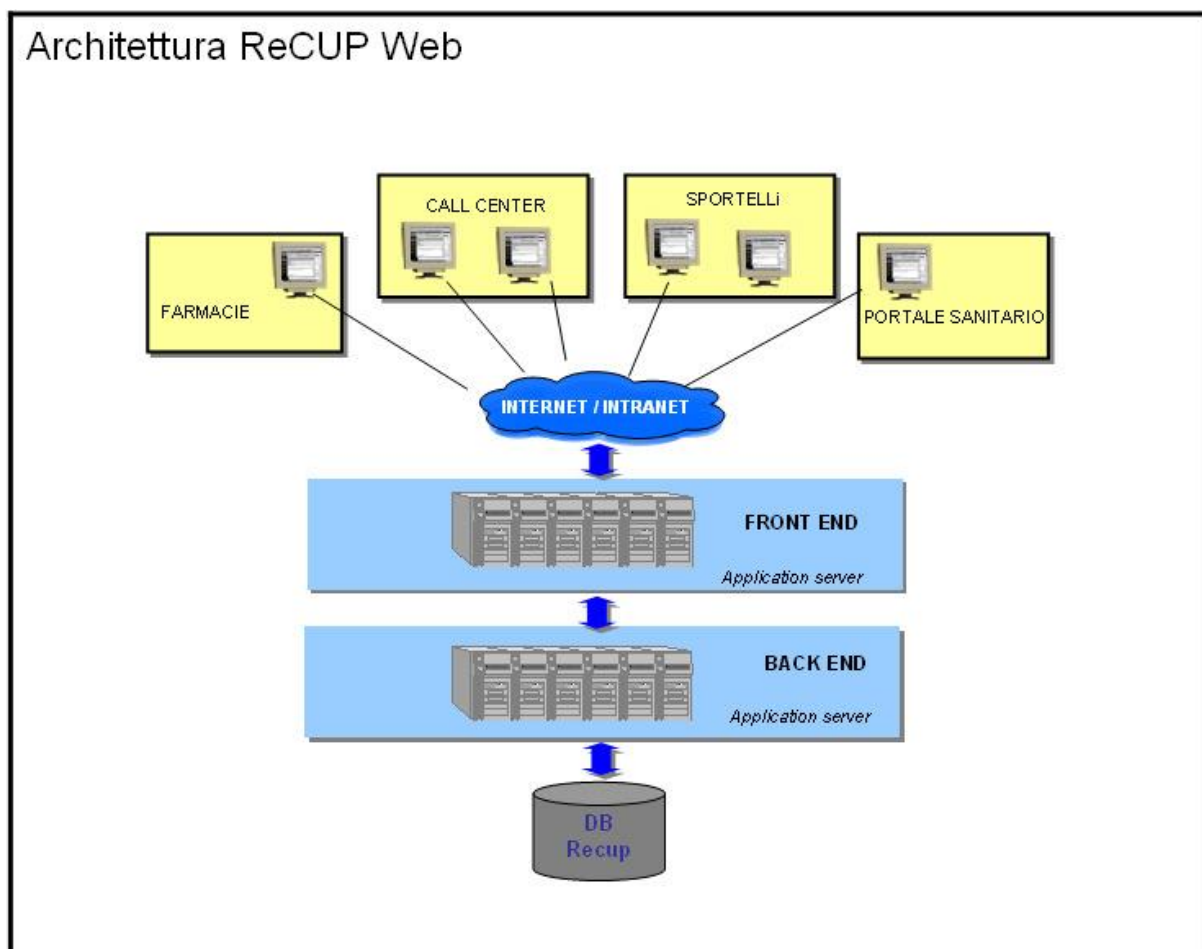


Figura 6 – Architettura ReCUP Web

1.2.5 WS ReCUP

Nell'ottica di offrire la possibilità di integrarsi col sistema ReCUP a nuovi sistemi sviluppati da terze parti, è stata realizzata una nuova piattaforma basata su web service denominata WS ReCUP, attraverso la quale renderne disponibili le principali funzionalità del ReCUP.

Attraverso i servizi al momento realizzati è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Consultazione anagrafica
- Consultazione delle prestazioni prenotate da un assistito
- Pagamento di una o più richieste
- Stampa del Promemoria della prenotazione
- Stampa del documento d'incasso di una richiesta
- Revoca degli appuntamenti

Attraverso tali servizi è ipotizzabile prevedere diverse tipologie di integrazioni con specifici servizi quali: Totem multifunzione con cui eseguire pagamenti; invio con email o sms delle informazioni riguardanti il

promemoria dell'appuntamento; riascolto delle informazioni legate all'appuntamento; realizzazione di ulteriori sistemi di prenotazione oltre quelli già in essere, oltre ad eventuali nuove necessità di integrazione che potrebbero emergere.

Di seguito viene rappresentato lo schema di collegamento delle integrazioni esterne col sistema ReCUP tramite la piattaforma di web service del WS ReCUP.

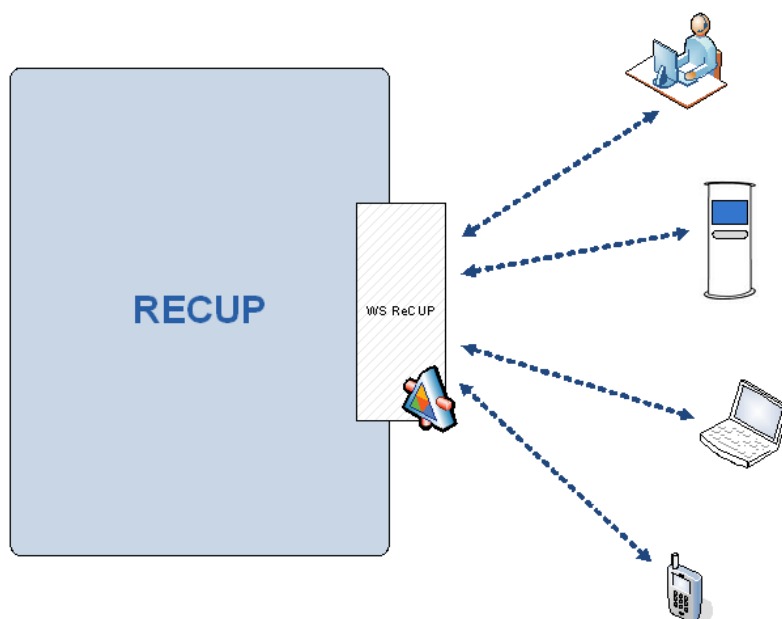


Figura 7 – Architettura WS ReCUP

I Web Service della piattaforma ReCUP

Di seguito viene riportata una descrizione sommaria delle informazioni ottenibili attraverso i servizi già realizzati.

Consultazione Anagrafica

Ottenimento dei dati anagrafici costituenti il codice fiscale di un singolo cittadino, oltre a quelli riguardanti la residenza, il domicilio, il medico di base associato e l'ASL di pertinenza ed assistenza.

Consultazione delle prestazioni prenotate da un assistito

Ottenimento di tutte le informazioni (es. tipologia di prestazione, dato ora e luogo dell'appuntamento, iter preparatorio all'erogazione della prestazione, etc.) relativa ad una o più richieste prenotate da uno specifico utente presso una o più strutture tra quelle aderenti al sistema ReCUP.

Pagamento di una o più richieste

Possibilità di effettuare un pagamento di una o più prestazioni registrate sul sistema ReCUP, comprensive della possibilità di ottenere anche i dati necessari alla produzione del documento di pagamento generato sul sistema ReCUP.

Stampa del promemoria della prenotazione

Possibilità di emissione del documento di promemoria della prenotazione, comprensivo dei dati dell'appuntamento e delle eventuali note di preparazione all'erogazione della prestazione, oltre, dove previsto, la produzione del cedolino SISAL per il pagamento presso le ricevitorie abilitate.

Stampa del documento di incasso

Possibilità di emissione, a seconda dei casi, del documento di pagamento originale o di una sua copia, relativo all'erogazione di una prestazione registrata e pagata sul sistema ReCUP.

Revoca appuntamento

Possibilità di inoltrare al sistema ReCUP, la richiesta di revoca di uno o più appuntamenti di una specifica richiesta.

Architettura IT e standard tecnologici

La realizzazione dei Web Service per l'integrazione con il sistema WSRecup si basa su specifiche policy concernenti l'utilizzo di determinati standard realizzativi e di sicurezza dei dati.

Tutti sistemi esterni che si integreranno con il WSRecup dovranno essere predisposti alla gestione del login su prodotti di *Single Sign On*.

Realizzazione e interoperabilità dei Web Service

Allo scopo di evitare problemi di interoperabilità fra i Web service realizzati sui sistemi esterni e quelli presenti su WSRecup si è stabilito di prendere come must realizzativo quanto stabilito dalla Web Services Interoperability Organization (WS-I), industria di riferimento per quanto concerne le Best Practices riguardanti l'interoperabilità fra i Web service. In tal senso l'integrazione con il sistema WSRecup deve essere basata sull'insieme di specifiche previste dal WS-I Basic Profile 1.1, le quali garantiscono il corretto scambio di informazioni fra i Web service.

Sicurezza

Per gli aspetti legati alla sicurezza, l'applicazione prevede il superamento di una procedura di autenticazione informatica propedeutica all'integrazione con i sistemi esterni. La procedura di autenticazione consente l'individuazione puntuale ed univoca dell'applicazione e del sistema che sta accedendo ai dati. Inoltre, al fine di impedire l'intercettazione dei contenuti, i dati con le applicazioni esterne verranno scambiati tramite protocollo HTTPS.

Di seguito è schematizzato il layout logico dell'architettura IT nel nuovo scenario progettuale.

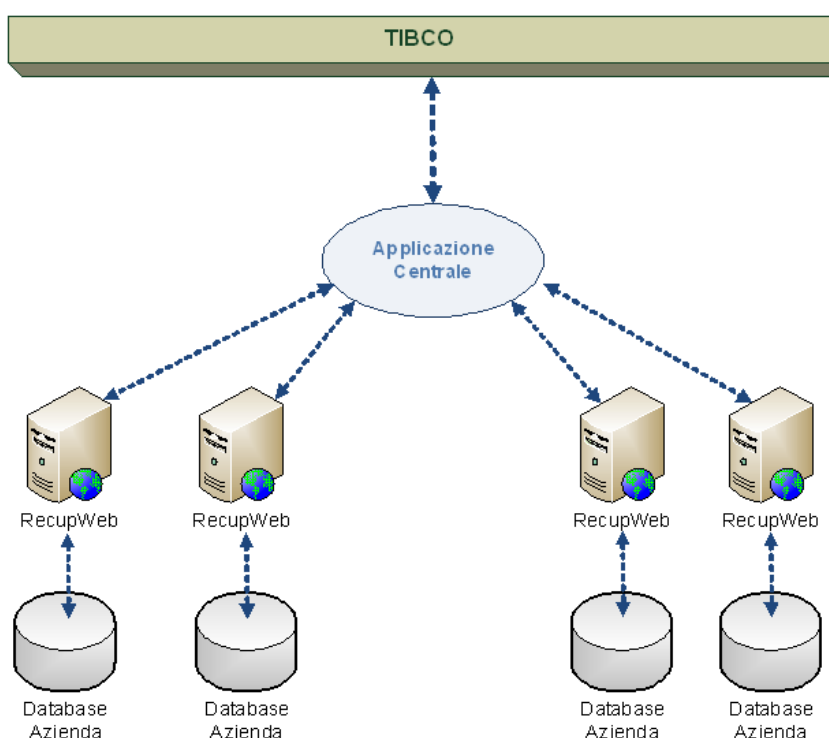


Figura 8 – Layout logico dell'architettura nel nuovo scenario progettuale

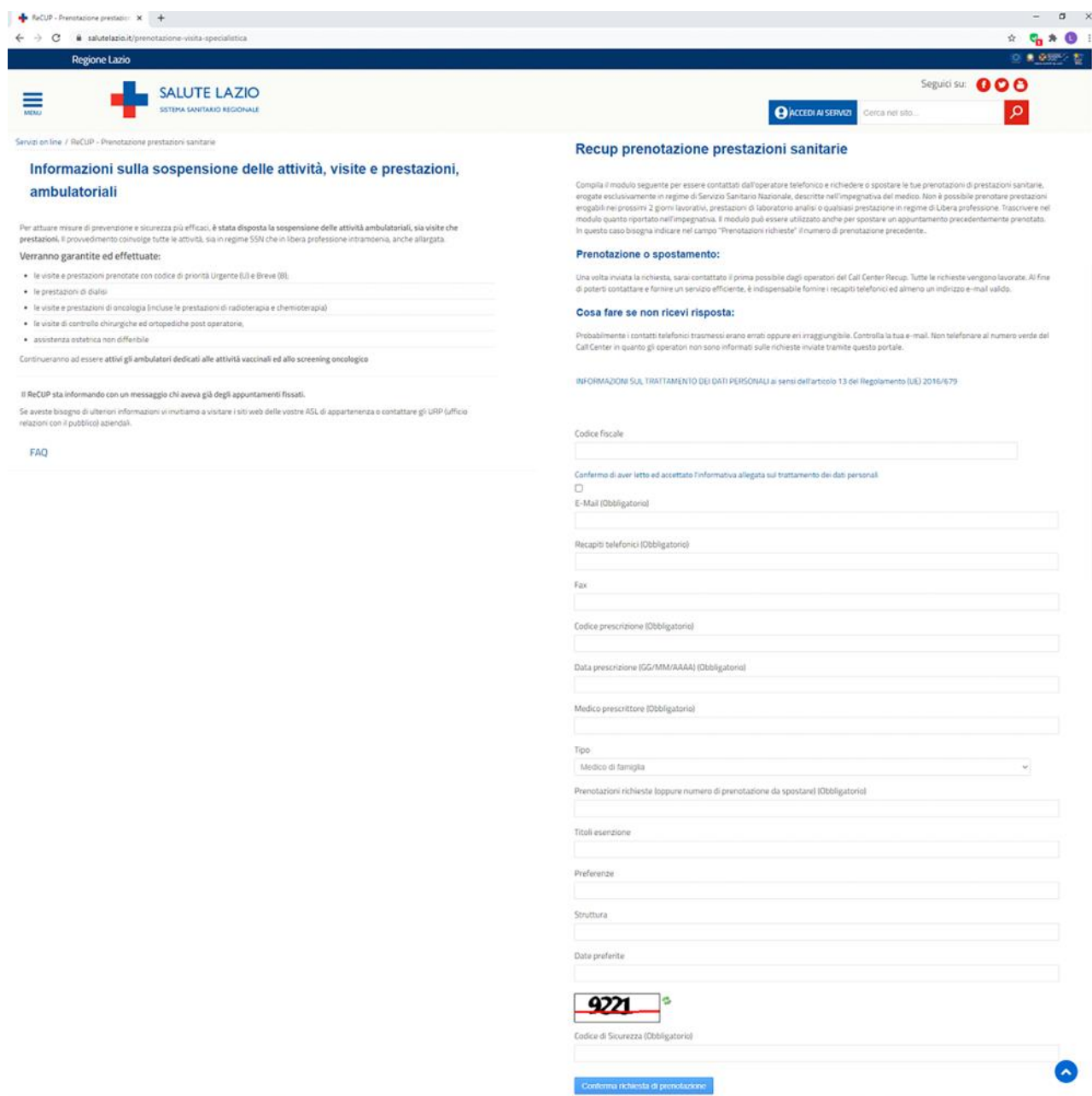
Tale architettura consentirà di rispondere ai seguenti requisiti non funzionali:

- Alta affidabilità del servizio;
- Assicurazione della sicurezza logica dei servizi;
- Piena integrabilità con l'infrastruttura IT esistente.

1.2.6 Richiesta di prenotazione o spostamento Salutelazio.it

Tramite il portale sanitario istituzionale della Regione Lazio (www.salutelazio.it) è possibile, attraverso la compilazione di un apposito *form* successivamente riportato, inviare un'e-mail al Call Center ReCUP, che provvederà entro 48 ore a contattare il cittadino per procedere alla prenotazione o allo spostamento di appuntamenti già in essere.

All'interno del form il cittadino deve specificare, oltre al numero di telefono al quale desidera essere contattato dall'operatore, alcune informazioni per agevolare l'attività dell'operatore.



Recup prenotazione prestazioni sanitarie

Compila il modulo seguente per essere contattati dall'operatore telefonico e richiedere o spostare le tue prenotazioni di prestazioni sanitarie, erogate esclusivamente in regime di Servizio Sanitario Nazionale, descritte nell'impegnativa del medico. Non è possibile prenotare prestazioni erogabili nei prossimi 2 giorni lavorativi, prestazioni di laboratorio analisi o qualsiasi prestazione in regime di Libera professione. Trascrivere nel modulo quanto riportato nell'impegnativa. Il modulo può essere utilizzato anche per spostare un appuntamento precedentemente prenotato. In questo caso bisogna indicare nel campo "Prenotazioni richieste" il numero di prenotazione precedente.

Prenotazione o spostamento:

Una volta inviata la richiesta, sarai contattato il prima possibile dagli operatori del Call Center Recup. Tutte le richieste vengono lavorate. Al fine di poterli contattare e fornire un servizio efficiente, è indispensabile fornire i recapiti telefonici ed almeno un indirizzo e-mail valido.

Cosa fare se non ricevi risposta:

Probabilmente i contatti telefonici trasmessi erano errati oppure non raggiungibili. Controlla la tua e-mail. Non telefonare al numero verde del Call Center in quanto gli operatori non sono informati sulle richieste inviate tramite questo portale.

INFORMAZIONE SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679:

Codice fiscale

Confermo di aver letto ed accettato l'informativa allegata sul trattamento dei dati personali

☐ E-Mail (Obbligatorio)

Recapiti telefonici (Obbligatorio)

Fax

Codice prescrizione (Obbligatorio)

Data prescrizione (GG/MM/AAAA) (Obbligatorio)

Medico prescrittore (Obbligatorio)

Tipo

Medico di famiglia

Prenotazioni richieste (oppure numero di prenotazione da spostare) (Obbligatorio)

Titoli esenzione

Preferenze

Struttura

Data prefente

9221

Codice di Sicurezza (Obbligatorio)

Conferma richiesta di prenotazione

1.2.7 FarmaRecup

Descrizione

A seguito di un apposito accordo Regionale con le associazioni dei farmacisti della Regione Lazio, oggi numerose farmacie della Regione Lazio attraverso il medesimo sistema in dotazione agli sportelli CUP aziendali, il ReCUP Web, effettuano prenotazioni sul Sistema ReCUP.

1.2.8 Cruscotti Statistici

A partire dal 2009 sono stati realizzati diversi cruscotti statistici aventi diverse finalità ed indirizzati a differenti soggetti che operano, con diverse finalità, all'interno del Sistema ReCUP.

Tali cruscotti sono:

- **Cruscotto di Monitoraggio Errori**, attraverso il quale le segreterie aziendali possono effettuare un monitoraggio dei dati inseriti in fase di prenotazione nel CUP di propria pertinenza ed avere evidenza di eventuali errori, che porterebbero allo scarto della fornitura del flusso mensile verso il MEF.
- **Cruscotto “Eureka”**, attraverso cui le aziende hanno la possibilità di visualizzare via web sia le viste materializzate Oracle afferenti alle attività del proprio CUP (Prenotazioni, emissione documenti, anagrafica delle unità, etc), solitamente accessibili tramite interrogazioni dirette sulla base dati, sia ottenere report informativi inerenti le attività del singolo CUP aziendale (es. numero di accessi agli sportelli, attività degli operatori, report di attività di cassa, etc.) o da essi derivati (es. Suddivisione dei flussi di cassa in capitoli di bilancio o conti economici).
- **Cruscotto “ReCUPStat”**, realizzato come strumento di supporto alla governance dell'intero Sistema ReCUP, offre una visuale statistica sull'attività delle diverse componenti costituenti il servizio, quali volumi prenotazioni, incassi SISAL e non, tempi di attesa, attività delle farmacie, etc. In un'apposita area di ReCUPStat è stato predisposto un sistema di rendicontazione dato in dotazione alle singole farmacie, per verificare i volumi della loro attività (Prenotazioni e Cassa) sull'intero Sistema ReCUP.

1.2.9 ETR

Descrizione

Al fine di ottemperare alla fornitura mensile dei flussi relativi al debito informativo verso Regione Lazio e verso il MEF, relativo alle singole Aziende sanitarie ed ospedaliere della Regione Lazio, è stata creata un'apposita procedura attraverso la quale vengono recuperati, all'interno della base dati dell'Ente interessato, l'insieme delle informazioni necessarie alla creazione dei flussi SIAS e del flusso MEF. Secondo le specifiche definite per i singoli flussi informativi, il sistema ETR crea un file ascii per la fornitura dei flussi SIAS da inviare a Regione Lazio, mentre per il flusso MEF, viene generato un apposito file XML contenuti i dati richiesti dal Ministero dell'Economia e Finanza.

2 OGGETTO DELL'INTERVENTO

L'appalto, così come specificato in dettaglio nel relativo Capitolato Tecnico, ha ad oggetto l'affidamento del servizio di Call Center per la gestione del sistema di prenotazione ReCUP della Regione Lazio, per un periodo di 24 mesi, eventualmente rinnovabili, su richiesta della Stazione Appaltante, di ulteriori 24 mesi.

Il presente appalto prevede l'esecuzione delle attività di coordinamento tecnico-organizzativo, gestione ed erogazione del servizio di ReCUP da intendersi come insieme di beni, servizi e delle attività volte a garantire la semplificazione dell'accesso alle prestazioni sanitarie erogate / erogande dal Servizio Sanitario Regionale della Regione Lazio (SSR), nonché la rilevazione della disponibilità dei posti letto offerti dal SSR.

Il servizio è stato articolato secondo le esigenze della Committente sulle seguenti componenti:

Servizio	Descrizione attività
Coordinamento tecnico ed organizzativo del servizio	Attività di coordinamento dei servizi erogati
Servizio di Call/Contact Center ReCUP	Attività per prenotazione, modifica e revoca degli appuntamenti relativi alle prestazioni sanitarie e informazioni al cittadino
	Attività di recall dell'utente prenotato per conferma delle prenotazioni di prestazioni ritenute "critiche"
	Attività occorrenti per il servizio di prenotazione prioritaria da effettuare attraverso un canale dedicato ai possibili prescrittori convenzionati con il SSR
Servizio di Back Office	Gestione degli archivi di base
	Partecipazione alla gestione e monitoraggio delle attività aziendali relative al servizio ReCUP
	Creazione delle utenze e gestione della configurazione dei diritti e dei ruoli degli applicativi associati alle utenze
	Help desk generale di primo livello e help desk applicativo di secondo livello relativamente ad attività di propria competenza
Formazione e supporto agli utenti	
Infrastruttura tecnologica e struttura logistica per la sede dei servizi	Sede per l'esecuzione delle attività previste
	Infrastruttura e struttura tecnologica del Call e Contact Center
	Struttura del Back Office
	Struttura apparato telefonico
Fornitura di moduli software di gestione del servizio, con esclusione di quelli affidati in gestione al Coordinamento del servizio	
Security	

Lo svolgimento delle attività e l'implementazione delle componenti informatiche sopra elencate, mirano alla soddisfazione dei seguenti obiettivi:

- Costituzione di un sistema di Call/Contact center efficiente, per permettere ai cittadini l'accesso rapido e facilitato alla prenotazione, modifica e revoca delle prestazioni sanitarie ed alle informazioni relative al SSR;
- La realizzazione di un sistema unico ove concentrare l'accesso ai servizi ed alle informazioni relative al SSR da fornire a tutti gli operatori dello stesso, siano questi medici, RAR, operatori di sportello;
- La gestione centralizzata del back office del sistema ReCUP al fine di unificare le basi dati dei CUP aziendali e con esse le varie anagrafiche del sistema, nonché uniformare regionalmente le modalità di erogazione del servizio di prenotazione;
- Il monitoraggio dell'intero processo di domanda e di offerta delle prestazioni sanitarie a livello regionale con particolare attenzione alla esatta misurazione delle liste di attesa e delle inefficienze del sistema, al fine di razionalizzare l'erogazione del servizio definendo possibili azioni da sottoporre agli organi regionali di governo del ReCUP.

3 INDIVIDUAZIONE DEI FABBISOGNI

Ai fini del corretto dimensionamento del servizio richiesto, il Committente ha condotto un'analisi sui volumi di attività rilevati nel corso del periodo Agosto 2019 – Febbraio 2020, di seguito rappresentati:

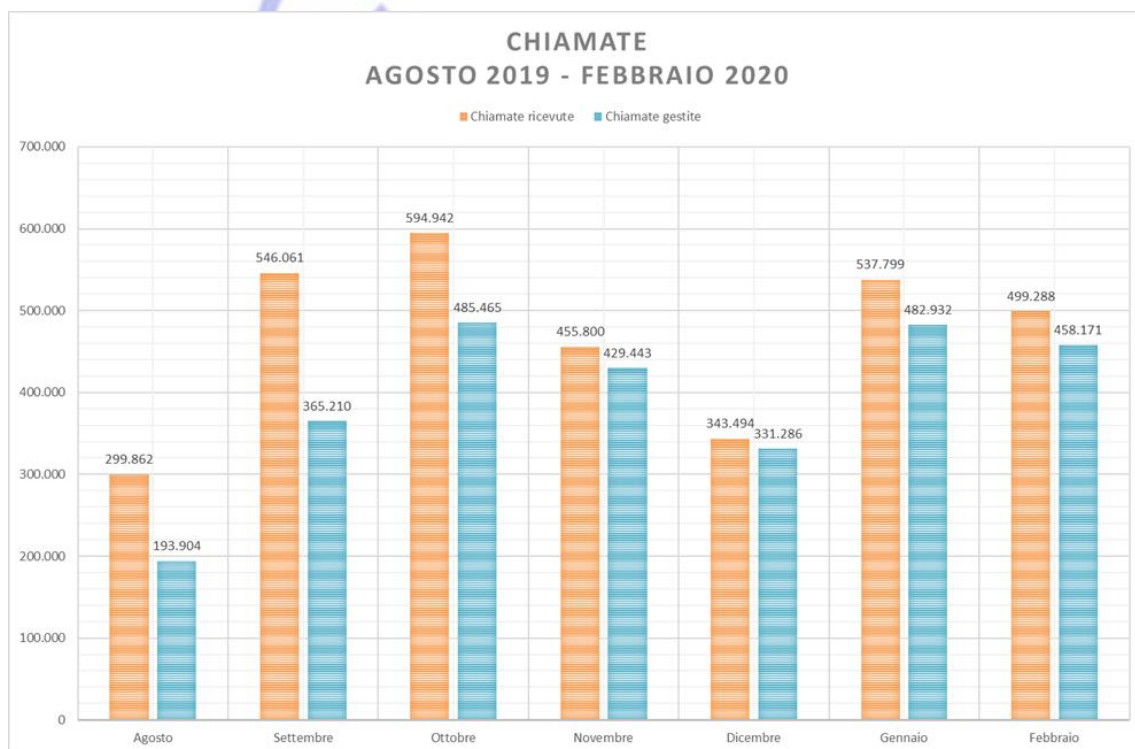


Figura 9 – Chiamate gestite nel periodo Agosto 2019 – Febbraio 2020

Di seguito si riporta il dettaglio delle chiamate ricevute e gestite nel periodo di riferimento:

Mese	Chiamate ricevute	Chiamate gestite	% chiamate gestite
Agosto	299.862	193.904	64,66%
Settembre	546.061	365.210	66,88%
Ottobre	594.942	485.465	81,60%
Novembre	455.800	429.443	94,22%
Dicembre	343.494	331.286	96,45%
Gennaio	537.799	482.944	89,80%
Febbraio	499.288	458.182	91,77%
Totale	3.277.246	2.746.434	83,80%

Al fine di valutare l'andamento dei servizi di prenotazione, si riporta inoltre la distribuzione giornaliera delle operazioni di movimentazione delle agende (prenotazioni e disdette), nell'arco del periodo di riferimento:

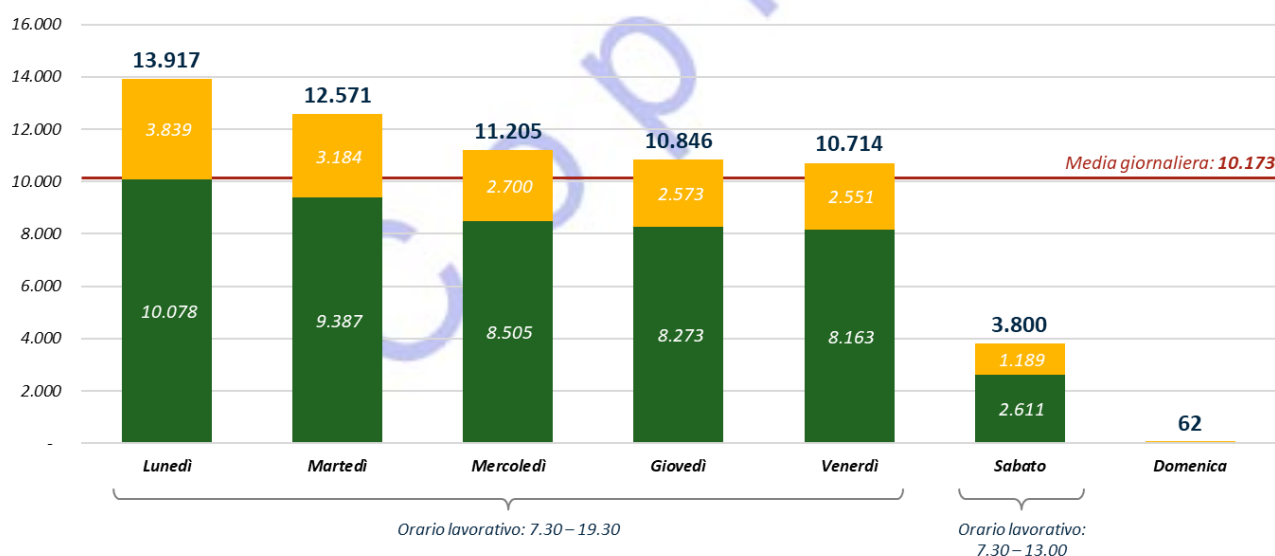


Figura 10 – Numero di prenotazioni e disdette distribuite per giorno della settimana

4 INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA STESURA DEI DOCUMENTI INERENTI ALLA SICUREZZA

In relazione a quanto previsto dall'art. 26, comma 3-ter, del D.Lgs. n. 81/2008 e dall'art. 23, comma 15, del D.Lgs. n. 50/2016, la Regione Lazio ha predisposto il D.U.V.R.I. (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze) recante una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia della prestazione che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto, che viene fornito in allegato.

Gli oneri relativi della sicurezza previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 sono a totale carico dell'azienda a cui verrà assegnato l'appalto.

La Regione Lazio provvederà ad integrare se necessario il predetto documento riferendolo ai rischi specifici da interferenza individuati e segnalati nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto. Il documento finale verrà visionato insieme all'appaltatore per l'approvazione definitiva secondo le modalità previste dalla legge.

In corso d'opera, il D.U.V.R.I. potrà essere oggetto di opportuni aggiornamenti qualora si riscontrino variazioni nelle attività previste, nella prospettiva di promuovere la cooperazione ed il coordinamento previsti dall'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008.

In conclusione, come specificato nel Disciplinare di gara, la Stazione Appaltante ritiene che, adottando le misure tecnico-organizzative ed operative individuate in applicazione della normativa di riferimento e dell'Allegato 5- D.U.V.R.I. (es. formazione del personale sulle norme di comportamento da tenere nonché sui temi della sicurezza sul posto del lavoro attraverso corsi, riunioni, ecc.), l'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00.

5 VALORE DELL'APPALTO

L'importo complessivo a base d'asta per 24 mesi è pari a Euro 35.980.350,00 (IVA esclusa), più l'eventuale rinnovo di ulteriori 24 mesi per un importo pari a Euro 35.980.350,00 (IVA esclusa).

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la Stazione Appaltante ha stimato pari ad € 31.310.000,00, calcolati sulla base di quanto dettagliato nell'Allegato 6 – Elenco del personale attualmente impiegato.

Di seguito, per ciascuna componente del servizio, si riportano il valore a base d'asta e le modalità di remunerazione:

- a) **Gestione delle chiamate andate a buon fine:** attività relative al servizio di Call / Contact Center per un quantitativo annuale presunto, ai fini dell'offerta, pari a 2.800.000 chiamate a buon fine. L'importo biennale pari a **€ 11.010.150,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di operazioni effettuate (prenotazioni e disdette) effettuate tramite chiamata nel corso del contratto. Si precisa che i prezzi unitari offerti potranno essere oggetto di decurtazione in funzione del Tempo di Attesa (TA), secondo il meccanismo illustrato di seguito. Per l'esecuzione di questa linea di servizio, la Stazione Appaltante stima necessario la prestazione di un monte ore annuale pari a 284.500 ore;

- b) **Gestione delle chiamate non andate a buon fine:** attività relative al Call / Contact Center inerenti la gestione delle chiamate *inbound* e *outbound* che non esitano con un'operazione (prenotazione o disdetta) ma hanno un Tempo di Conversazione (TC) pari o superiore a 180 secondi ovvero un Tempo di Conversazione (TC) pari o superiore a 120 secondi nel caso delle chiamate inerenti le attività di informazione al cittadino, per un quantitativo annuale presunto, ai fini dell'offerta, pari a 1.700.000 chiamate non andate a buon fine. L'importo biennale pari a **€ 5.263.200,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del medesimo prezzo unitario offerto per l'attività di cui al precedente punto a), decurtato del 20%, moltiplicato per il numero di chiamate non andate a buon fine effettuate nel corso del contratto. Si precisa, infine, che i prezzi unitari di tale componente potranno essere oggetto di decurtazione in funzione del Tempo di Attesa (TA), secondo il meccanismo illustrato di seguito. Per l'esecuzione di questa linea di servizio, la Stazione Appaltante stima necessario la prestazione di un monte ore annuale pari a 170.000 ore;
- c) **Attività di *recall* dell'utente prenotato tramite SMS** per conferma delle prenotazioni di prestazioni. L'importo pari a **€ 250.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di SMS inviati nel corso del contratto;
- d) **Attività di *recall* dell'utente prenotato tramite sistema IVR** per conferma delle prenotazioni di prestazioni ritenute "critiche". L'importo pari a **€ 130.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di chiamate effettuato tramite sistema IVR nel corso del contratto;
- e) **Attività di *recall* dell'utente prenotato tramite chiamate** per conferma delle prenotazioni di prestazioni ritenute "critiche". L'importo pari a **€ 1.935.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di chiamate effettuato per il servizio di *recall* nel corso del contratto. Per l'esecuzione di questa linea di servizio, la Stazione Appaltante stima necessario la prestazione di un monte ore annuale pari a 50.000 ore;
- f) **Operazioni effettuate tramite strumenti automatizzati** (es. SMS, sistema IVR, ecc.). L'importo pari a **€ 164.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base del prezzo unitario offerto in sede di gara moltiplicato per il numero di operazioni effettuato nel corso del contratto mediante strumenti automatizzati;
- g) **Servizi connessi al Call Center** che ricomprendono (i) *l'esecuzione di attività di coordinamento tecnico ed organizzativo del servizio*, (ii) *i servizi di Back Office*, (iii) *la formazione delle risorse*, (iv) *l'infrastruttura tecnologica*, (iv) *la struttura logistica*, (v) *i moduli software* e (vi) *la security*.

Tale componente comprende ogni altra spesa che l'Aggiudicatario dovrà sostenere per il rispetto di quanto richiesto dal presente Capitolato. L'importo pari a € **15.980.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a canone, con cadenza mensile, sulla base del ribasso offerto dall'Aggiudicatario. Per l'esecuzione di questa linea di servizio, la Stazione Appaltante stima necessario la prestazione di un monte ore annuale pari a 310.000 ore;

h) **Servizi di Back Office, formazione e supporto agli utenti** riguardanti la partecipazione alla gestione e al monitoraggio delle attività aziendali del servizio ReCUP e la formazione e supporto agli utenti. L'importo pari a € **1.248.000,00 (IVA esclusa)** sarà remunerato a consumo sulla base dei prezzi unitari offerti in sede di gara moltiplicati per il numero di giornate/persona erogate.

Esclusivamente per le componenti del servizio di cui ai punti a) e b), la Stazione Appaltante, in sede di esecuzione del contratto, applicherà una riduzione dei prezzi unitari offerti per le chiamate andate a buon fine (PU_{CBF}) e per le chiamate non andate a buon fine con Tempo di Conversazione superiore o pari a 180 secondi (superiore o pari a 120 secondi per le chiamate inerenti le attività di informazione al cittadino) (PU_{CNBF}), secondo il seguente meccanismo "scalare" di decurtazione dei prezzi:

Tempo di Attesa (TA)		Gestione delle chiamate andate a buon fine	Gestione delle chiamate non andate a buon fine
min	max		
< 60 secondi		PU _{CBF}	PU _{CNBF}
61 secondi	120 secondi	90% di PU _{CBF}	90% di PU _{CNBF}
121 secondi	180 secondi	80% di PU _{CBF}	80% di PU _{CNBF}
181 secondi	240 secondi	70% di PU _{CBF}	70% di PU _{CNBF}
> 240 secondi		60% di PU _{CBF}	60% di PU _{CNBF}

6 PROSPETTO ECONOMICO DEGLI ONERI COMPLESSIVI NECESSARI PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO

Allo stato attuale, non si evidenziano oneri aggiuntivi rispetto a quelli già compresi nel valore dell'appalto, ad eccezione di:

- Spese inerenti la pubblicazione della gara valutate pari a € 5.000,00 (sostenute da DRCA);
- Spese inerenti il contributo ANAC non dovute per effetto dell'articolo 65 del Decreto-legge 34/2020.

In particolare, non si rilevano oneri per commissioni, direzione dell'esecuzione, collaudi in corso d'opera, progettazioni, validazioni, verifiche, procedure selettive, oneri di sicurezza a carico dell'Amministrazione.

Ne risulta il seguente prospetto economico degli oneri compressivi per l'acquisizione del servizio:

Voce di costo	Importo complessivo (€, IVA esclusa)
Valore dell'appalto (24 mesi)	35.980.350,00 €
Di cui oneri per la sicurezza	0,00 €
Spese di pubblicazione	5.000,00 €
Contributi ANAC	0,00 €
IVA (22%)	7.915.677,00 €
Totale	43.901.027,00 €

7 INCENTIVI AL PERSONALE

La Direzione dell'Esecuzione del Contratto sarà affidata a LazioCrea S.p.A.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. a) del D. Lgs. n. 231 del 08/06/2001, integrato ai sensi del par. 3.1.1. del Piano Nazionale Anticorruzione con la L. 190/2012 e Decreti Collegati, parte Speciale Allegato n. 3, Testo Unico Regolamenti e Procedure, prevede l'erogazione di incentivi al personale ex art. 113 del D.Lgs 50/2016 quantificati nel 1,2% dell'intervento pari a Euro 431.764,20 /IVA esclusa).



**REGIONE
LAZIO**

**GARA COMUNITARIA CENTRALIZZATA SVOLTA TRAMITE PROCEDURA
APERTA FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

INTERVENTO RECUP 3

DISCIPLINARE DI GARA

INDICE

PREMESSE.....	1
1 DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI.....	2
1.1 Documenti di gara.....	2
1.2 Chiarimenti	2
1.3 Comunicazioni.....	3
1.4 Registrazione degli Operatori Economici e dotazione informatica per la presentazione dell'Offerta	4
2 OGGETTO E VALORE DELL'APPALTO	5
3 DURATA DELL'APPALTO, OPZIONI E RINNOVI.....	6
3.1 Durata	6
3.2 Opzioni e rinnovi	6
4 SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE	7
5 REQUISITI GENERALI	9
6 REQUISITI SPECIALI E MEZZI DI PROVA	9
6.1 Requisiti di idoneità	9
6.2 Requisiti di Capacità tecnica e professionale	10
6.3 Indicazioni per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE	10
6.4 Indicazioni per i consorzi di cooperative e di imprese artigiane e i consorzi stabili	11
7 AVVALIMENTO.....	11
8 SUBAPPALTO	13
9 GARANZIA.....	13
10 PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC.....	17
11 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA.....	17
12 SOCCORSO ISTRUTTORIO	19
13 CONTENUTO DELLA BUSTA A – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	20
13.1 Domanda di partecipazione.....	21
13.2 Documento di Gara Unico Europeo	23
13.3 Documentazione a corredo e/o dichiarazioni integrative	26
13.3.1 Documentazione a corredo dell'offerta.....	26
13.3.2 Dichiarazioni integrative per i soggetti associati.....	27
14 CONTENUTO DELLA BUSTA B – OFFERTA TECNICA	29
15 CONTENUTO DELLA BUSTA C – OFFERTA ECONOMICA.....	31
16 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO	33
16.1 Criteri di valutazione dell'Offerta Tecnica	33
16.2 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'Offerta Tecnica	36
16.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'Offerta Economica	38
16.4 Metodo per il calcolo dei punteggi totali	38
17 SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA: APERTURA DELLA BUSTA A– VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	39
18 COMMISSIONE GIUDICATRICE.....	40
19 APERTURA DELLE BUSTE B E C– VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE	41
20 VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE.....	42
21 AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO	42
22 CLAUSOLA SOCIALE.....	45
23 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	46
24 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	46

PREMESSE

Il presente documento disciplina le modalità di svolgimento della procedura, indetta dalla Regione Lazio con **Determina _____ del ____/____/20____**, per l'affidamento del servizio di Call Center ReCup per la Regione Lazio, di cui al Bando trasmesso per la pubblicazione sulla **Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea in data ____/____/20____**.

L'affidamento avverrà mediante procedura aperta con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità-prezzo, ai sensi degli artt. 60 e 95 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. – Codice dei contratti pubblici (di seguito denominato "Codice").

Ai sensi dell'art. 58 del Codice, la presente procedura è interamente svolta attraverso l'utilizzo del sistema "Sistema Acquisti Telematici della Regione Lazio – S.TEL.LA" (d'ora in poi anche "*Sistema*"), conforme alle prescrizioni di cui al D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. (Codice dei contratti pubblici) e nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale), accessibile all'indirizzo <https://stella.regione.lazio.it/Portale/> (d'ora in poi anche "*Sito*"). Le modalità di accesso ed utilizzo del sistema sono indicate nel presente Disciplinare di gara e nelle istruzioni operative per lo svolgimento della procedura, scaricabili nella sezione "*Help*" - "*Manuali Operativi*" – "*Manuali per le Imprese*".

Il luogo di svolgimento del servizio è la Regione Lazio (codice NUTS ITE4).

Il Responsabile del Procedimento, nominato dalla Stazione Appaltante ai sensi dell'articolo 31 del Codice, è l'Ing. Mattia Spiga.

La Direzione regionale Centrale Acquisti di Regione Lazio in qualità di Stazione Appaltante è responsabile della pubblicazione e della successiva aggiudicazione della procedura aperta centralizzata.

LazioCrea S.p.A., società *in house* della Regione Lazio, incaricata della gestione del Sistema Informatico Regionale Sanitario, in qualità di Committente, a seguito dell'aggiudicazione, provvederà a stipulare il contratto con l'Aggiudicatario, secondo le indicazioni contenute nell'Allegato 4 – Schema di Contratto al presente Disciplinare di gara.

A seguito della stipula del Contratto, LazioCrea S.p.A. provvederà alla nomina del proprio Responsabile del Procedimento e del Direttore dell'Esecuzione.

Il Codice Identificativo di Gara (CIG) della procedura in oggetto, così come indicato nel Bando di gara, è il n. 8417356DE6.

1 DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

1.1 Documenti di gara

La documentazione di gara comprende:

- 1) Documenti ai sensi dell'art.23, commi 14 e 15, del Codice:
 - Relazione tecnico-illustrativa,
 - Capitolato Tecnico;
- 2) Bando di gara;
- 3) Disciplinare di gara, comprensivo dei seguenti allegati:
 - Allegato 1 – Schema Dichiarazioni amministrative,
 - Allegato 2 – DGUE - Operatori Economici (presente sul Sistema),
 - Allegato 3 – Schema di Offerta Economica,
 - Allegato 4 – Schema di Contratto,
 - Allegato 5 – D.U.V.R.I.
 - Allegato 6 – Elenco del personale attualmente impiegato

La documentazione di gara completa è disponibile all'indirizzo <http://www.regione.lazio.it/rl/centraleacquisti/bandi-e-avvisi-regione-lazio/>.

1.2 Chiarimenti

Le richieste di chiarimenti e/o di ulteriori informazioni legate alla procedura di gara e relative ad elementi amministrativi e tecnici, da parte degli Operatori Economici interessati, dovranno essere inviate alla Stazione Appaltante tramite l'apposita funzionalità sezione "*Chiarimenti*" disponibile sul Sistema.

Sarà possibile inoltrare richieste di chiarimento **entro le ore 12:00 del giorno 05/10/2020**. Le richieste pervenute oltre il termine indicato non saranno prese in considerazione. Le richieste pervenute oltre il termine indicato non saranno prese in considerazione. Non verranno evase richieste di chiarimento pervenute in modo difforme, a quanto previsto nel presente paragrafo. Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana. Non sono ammessi chiarimenti telefonici.

Ai sensi dell'art. 74, comma 4 del Codice, le risposte a tutte le richieste presentate in tempo utile verranno fornite **entro le ore 12:00 del 09/10/2020** e comunque almeno sei giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, tramite il Sistema S.TEL.LA e mediante pubblicazione in forma anonima all'indirizzo internet <http://www.regione.lazio.it/rl/centraleacquisti/#> nella sezione "*Bandi Regione Lazio*" nella parte inferiore della sezione "*Chiarimenti*" concernente la procedura in oggetto. Tale

pubblicazione avrà valore di notifica e, pertanto, è onere degli Operatori Economici interessati verificarne periodicamente gli aggiornamenti sul Sistema.

1.3 Comunicazioni

Conformemente a quanto previsto dall'art. 52 del Codice, tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni relative alla procedura, anche con riferimento a quelle di cui all'art. 76 del Codice, inclusi i verbali della Commissione Giudicatrice, saranno effettuati per via telematica, mediante il Sistema, all'indirizzo PEC dichiarato dal Fornitore in fase di registrazione nonché all'indirizzo dell'utente che ha sottoposto l'offerta, nella sezione "*Comunicazioni*".

Tutte le suddette comunicazioni avranno valore di notifica e, pertanto, i termini per la loro impugnazione decorreranno dalla data di pubblicazione sul Sistema. È onere dell'Operatore Economico consultare la piattaforma fino al termine di presentazione delle offerte e durante tutto il periodo di espletamento della gara.

È onere degli Operatori Economici provvedere tempestivamente a modificare i recapiti secondo le modalità esplicitate nel manuale utente "*Registrazione e Funzioni Base*" e "*Gestione anagrafica*" accessibili dal sito <http://www.regione.lazio.it/rl/centraleacquisti/manuali-e-guide/>. Eventuali problemi temporanei nell'utilizzo di tali forme di comunicazione, dovranno essere tempestivamente segnalati, reperibili presso la sezione dedicata del Sistema diversamente, la Stazione Appaltante 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.

Nelle comunicazioni aggiudicazione definitiva e di esclusione sarà indicata la scadenza del termine dilatorio per la stipula del Contratto. La comunicazione di avvenuta sottoscrizione del Contratto si intende attuata, ad ogni effetto di legge, con l'invio di una comunicazione sul sito Sistema.

1.4 Registrazione degli Operatori Economici e dotazione informatica per la presentazione dell'Offerta

Ai fini della partecipazione alla presente procedura è indispensabile essere registrati al Sistema. La registrazione al Sistema secondo le modalità esplicitate nei Manuali.

La registrazione al Sistema deve essere richiesta unicamente dal Legale rappresentante e/o procuratore generale o speciale e/o dal soggetto dotato dei necessari poteri per richiedere la registrazione e impegnare l'Operatore Economico medesimo.

L'Operatore Economico, con la registrazione e, comunque, con la presentazione dell'offerta, dà per valido e riconosce senza contestazione alcuna quanto posto in essere all'interno del Sistema dall'*account* riconducibile all'Operatore Economico medesimo; ogni azione inerente l'*account* all'interno del Sistema si intenderà, pertanto, direttamente e incontrovertibilmente imputabile all'Operatore Economico registrato.

L'accesso, l'utilizzo del Sistema e la partecipazione alla procedura comportano l'accettazione incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nel presente Disciplinare di gara, nei relativi allegati e nei Manuali presenti sul Sito, nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite la pubblicazione nel Sistema.

Al fine della partecipazione alla presente procedura è indispensabile:

- un **personal computer** collegato ad internet e dotato di un browser;
- una **firma digitale rilasciata da un certificatore accreditato** e generata mediante un dispositivo per la creazione di una firma sicura, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 1, comma 1, lettera s), D. Lgs. 7 marzo 2005 n° 82;
- la **registrazione al Sistema** con le modalità e in conformità alle indicazioni di cui al presente Disciplinare;
- un **indirizzo di posta elettronica certificata** abilitata a ricevere anche e-mail non certificate.

Con il primo accesso al portale, l'Operatore Economico deve compilare un questionario di registrazione; salvando i dati inseriti nel questionario l'operatore riceverà via e-mail all'indirizzo PEC indicato le credenziali per accedere al Sistema.

A tal fine, l'Operatore Economico ha l'obbligo di comunicare in modo veritiero e corretto, i dati richiesti e ogni informazione ritenuta necessaria o utile per la propria identificazione secondo le modalità indicate nei Manuali.

Per informazioni relative alle modalità tecnico-operative di presentazione della domanda di abilitazione sul Sistema è possibile contattare la casella di posta elettronica **supporto.stella@regione.lazio.it** ovvero contattare l'Help Desk al numero **06 997744**.

In caso di R.T.I. o Consorzio o Rete d'Impresa o GEIE, la registrazione deve essere effettuata da tutte le imprese partecipanti al Raggruppamento Temporaneo di Impresa o del Consorzio di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c), D. Lgs. n. 50/2016 o del Consorzio Ordinario/GEIE già costituiti.

Gli Operatori Economici che partecipano alla procedura esonerano espressamente la Stazione appaltante da ogni responsabilità relativa a qualsivoglia malfunzionamento o difetto relativo ai servizi di connettività necessari a raggiungere, attraverso la rete pubblica di telecomunicazioni, il Sistema. La Stazione Appaltante si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di malfunzionamento del Sistema.

2 OGGETTO E VALORE DELL'APPALTO

La presente procedura ha ad oggetto l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio.

Tutte le attività dell'Appalto, specificate dettagliatamente nel Capitolato Tecnico, dovranno essere eseguite secondo le modalità, condizioni e termini stabiliti nello stesso Capitolato Tecnico, nel Bando di Gara, nel Disciplinare e nello Schema di Contratto.

Tabella n. 1 - Oggetto dell'appalto

n.	Descrizione servizi	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
1	Servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio	79511000-9	P	35.980.350,00 €
Importo totale a base di gara				35.980.350,00 €

L'importo complessivo a base d'asta è al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la Stazione Appaltante ha stimato pari ad € 31.310.000,00, calcolati sulla base di quanto dettagliato nell'Allegato 6 – Elenco del personale attualmente impiegato.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00. Con ciò si intende che l'eliminazione o la riduzione dei rischi da interferenze può essere ottenuta adottando le misure tecnico-organizzative ed

operative individuate in applicazione della normativa di riferimento e dell'Allegato 5- D.U.V.R.I., quali la formazione del personale sulle norme di comportamento da tenere nonché sui temi della sicurezza sul posto del lavoro attraverso corsi, riunioni, ecc.

Con riferimento agli oneri sulla sicurezza, è stato redatto apposito Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) preliminare (Allegato 5), il quale contiene una valutazione ricognitiva dei rischi standard e dei costi relativi alla tipologia di prestazione oggetto della presente procedura di gara, che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto, così come previsto dall'articolo 26, comma 3, del Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.

È comune onere di ciascun Fornitore elaborare, relativamente ai costi della sicurezza afferenti all'esercizio della propria attività, il documento di valutazione dei rischi e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici connessi all'attività svolta dallo stesso.

L'appalto è finanziato con fonti di finanziamento proprie dell'Amministrazione.

3 DURATA DELL'APPALTO, OPZIONI E RINNOVI

3.1 Durata

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di **24 (ventiquattro) mesi**, decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del Contratto.

3.2 Opzioni e rinnovi

La Stazione Appaltante, qualora prima della scadenza del contratto ravvisi la necessità e la convenienza di prorogare il contratto con il medesimo fornitore, si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari a **24 (ventiquattro) mesi**, per un importo di € 35.980.350,00, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Nel corso del periodo di durata del contratto, al Fornitore potrà essere richiesto, agli stessi prezzi, patti e condizioni, di incrementare l'importo contrattuale fino alla concorrenza di un quinto, ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii, nel caso di esaurimento anticipato del plafond contrattuale.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del

contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni, fatta comunque salva la garanzia della continuità del servizio.

4 SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Gli Operatori Economici, anche stabiliti in altri Stati membri, possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata, secondo le disposizioni dell'art. 45 del Codice, purché in possesso dei requisiti prescritti dai successivi articoli.

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli artt. 47 e 48 del Codice.

È vietato ai concorrenti di partecipare al singolo lotto in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di imprese aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, "*Aggregazione di imprese di rete*").

È vietato al concorrente che partecipa al singolo lotto in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti, di partecipare anche in forma individuale.

È vietato al concorrente che partecipa al singolo lotto in Aggregazione di imprese di rete, di partecipare anche in forma individuale. Le imprese retiste non partecipanti alla gara possono presentare offerta, per la medesima gara, in forma singola o associata.

I consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c), del Codice sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi **è vietato** partecipare, in qualsiasi altra forma, al singolo lotto. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale.

Nel caso di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, le consorziate designate dal consorzio per l'esecuzione del contratto non possono, a loro volta, a cascata, indicare un altro soggetto per l'esecuzione.

Le aggregazioni tra imprese aderenti al contratto di rete di cui all'art. 45, comma 2, lett. f), del Codice, rispettano la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese in quanto compatibile. In particolare:

- a) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica (cd. rete - soggetto), l'aggregazione di imprese di rete partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo della mandataria, qualora in possesso dei relativi requisiti.

L'organo comune potrà indicare anche solo alcune tra le imprese retiste per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di queste;

- b) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica (cd. rete-contratto), l'aggregazione di imprese di rete partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo della mandataria, qualora in possesso dei requisiti previsti per la mandataria e qualora il contratto di rete rechi mandato allo stesso a presentare domanda di partecipazione o offerta per determinate tipologie di procedure di gara. L'organo comune potrà indicare anche solo alcune tra le imprese retiste per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di queste;
- c) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza ovvero sia sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione, l'aggregazione di imprese di rete partecipa nella forma del raggruppamento costituito o costituendo, con applicazione integrale delle relative regole (cfr. Determinazione ANAC n. 3 del 23 aprile 2013).

Per tutte le tipologie di rete, la partecipazione congiunta alle gare deve risultare individuata nel contratto di rete come uno degli scopi strategici inclusi nel programma comune, mentre la durata dello stesso dovrà essere commisurata ai tempi di realizzazione dell'appalto (cfr. Determinazione ANAC n. 3 del 23 aprile 2013).

Il ruolo di mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese può essere assunto anche da un consorzio di cui all'art. 45, comma 1, lett. b), c) ovvero da una sub-associazione, nelle forme di un RTI o consorzio ordinario costituito oppure di un'aggregazioni di imprese di rete.

A tal fine, se la rete è dotata di organo comune con potere di rappresentanza (con o senza soggettività giuridica), tale organo assumerà la veste di mandataria della sub-associazione; se, invece, la rete è dotata di organo comune privo del potere di rappresentanza o è sprovvista di organo comune, il ruolo di mandataria della sub-associazione è conferito dalle imprese retiste partecipanti alla gara, mediante mandato ai sensi dell'art. 48, comma 12, del Codice, dando evidenza della ripartizione delle quote di partecipazione.

Ai sensi dell'art. 186-bis, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267, l'impresa in concordato preventivo con continuità aziendale può concorrere anche riunita in RTI purché non rivesta la qualità di mandataria e sempre che le altre imprese aderenti al RTI non siano assoggettate ad una procedura concorsuale.

5 REQUISITI GENERALI

Sono **esclusi** dalla gara gli Operatori Economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.

Sono comunque **esclusi** gli Operatori Economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. del 2001 n. 165.

Gli Operatori Economici aventi sede, residenza o domicilio nei paesi inseriti nelle c.d. *black list* di cui al decreto del Ministro delle finanze del 4 maggio 1999 e al decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 21 novembre 2001 devono, **pena l'esclusione dalla gara**, essere in possesso, dell'autorizzazione in corso di validità rilasciata ai sensi del D.M. 14 dicembre 2010 del Ministero dell'economia e delle finanze ai sensi (art. 37 del D.L. 3 maggio 2010 n. 78 convertito in L. 122/2010) oppure della domanda di autorizzazione presentata ai sensi dell'art. 1 comma 3 del DM 14 dicembre 2010.

6 REQUISITI SPECIALI E MEZZI DI PROVA

Gli Operatori, **a pena di esclusione**, devono essere in possesso dei requisiti previsti nei commi seguenti.

I documenti richiesti agli operatori economici ai fini della dimostrazione dei requisiti devono essere trasmessi mediante AVCpass in conformità alla delibera ANAC n. 157 del 17 febbraio 2016.

Ai sensi dell'art. 59, comma 4, lett. b), del Codice, sono inammissibili le offerte prive della qualificazione richiesta dal presente Disciplinare.

6.1 Requisiti di idoneità

Gli Operatori devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

a) Iscrizione, per attività inerenti i servizi oggetto di gara, al Registro delle Imprese o ad uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza, in conformità a quanto previsto dall'art. 83, comma 3, del Codice.

Per la comprova del requisito la Stazione Appaltante acquisisce d'ufficio i documenti in possesso di Pubbliche Amministrazioni, previa indicazione da parte dell'Operatore Economico, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti.

b) Possesso dei requisiti di idoneità tecnico-professionale necessari per la corretta esecuzione della fornitura, ai sensi dell'articolo 26, comma 1, lettera a), punto 2, D. Lgs. n. 81/2008.

Per la comprova del requisito la Stazione Appaltante acquisisce d'ufficio i documenti in possesso di Pubbliche Amministrazioni, previa indicazione da parte dell'Operatore Economico, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti.

6.2 Requisiti di Capacità tecnica e professionale

- c) aver regolarmente eseguito, nell'ultimo triennio dalla data di pubblicazione del presente bando, uno o più contratti aventi ad oggetto servizi di Call Center a favore di enti pubblici o privati, per un importo complessivamente pari a 6.000.000 Euro;**

In caso di servizi prestati a favore di Pubbliche Amministrazioni o Enti pubblici, in sede di verifica e su richiesta della Stazione Appaltante, occorrerà fornire l'originale o copia conforme dei certificati rilasciati dall'Amministrazione/Ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto e del periodo di esecuzione, nonché dell'attestazione di corretta esecuzione del servizio.

La comprova del requisito è fornita secondo le disposizioni di cui all'art. 86, comma 5, e all'allegato XVII, parte II, del Codice, mediante la produzione di fatture.

- d) Possesso della Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ),** del produttore e del distributore, di conformità alla norma EN ISO 9001:2015 o equivalente, rilasciata da organismi accreditati.

La comprova del requisito è fornita mediante un certificato di conformità del sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Tale documento è rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 per lo specifico settore richiesto, da un Ente nazionale unico di accreditamento firmatario degli accordi EA/MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, paragrafo 2, del Regolamento (CE) N. 765/2008.

Al ricorrere delle condizioni di cui all'art 87, comma 1, del Codice, la Stazione Appaltante accetta anche altre prove relative all'impiego di misure equivalenti, valutando l'adeguatezza delle medesime agli standard sopra indicati.

6.3 Indicazioni per i raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE

I soggetti di cui all' art. 45, comma 2, lettere d), e), f) e g) del Codice devono possedere i requisiti di partecipazione nei termini di seguito indicati.

Alle aggregazioni di Imprese aderenti al Contratto di rete, ai Consorzi ordinari ed ai GEIE si applica la disciplina prevista per i Raggruppamenti Temporanei di Imprese, in quanto compatibile. Nei Consorzi ordinari la consorziata che assume la quota maggiore di attività esecutive riveste il ruolo di capofila che deve essere assimilata alla mandataria.

Nel caso in cui la mandante/mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese sia una sub-associazione, nelle forme di un RTI costituito oppure di un'aggregazioni di imprese di rete, i relativi requisiti di partecipazione sono soddisfatti secondo le medesime modalità indicate per i raggruppamenti.

I requisiti di idoneità di cui al paragrafo 6.1 e il requisito di capacità tecnica e professionale di cui al paragrafo 6.2, lett. d), devono essere posseduti da:

- ciascuna delle Imprese raggruppate/ Raggruppande, Consorziare/ Consorziande o GEIE, *oppure*
- ciascuna delle imprese aderenti al contratto di rete indicate come esecutrici e dalla rete medesima nel caso in cui questa abbia soggettività giuridica.

Il requisito di capacità tecnica e professionale di cui al paragrafo 6.2, lett. c), deve essere soddisfatto dalla rete/GEIE nel suo complesso, fermo restando che tale requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria.

6.4 Indicazioni per i consorzi di cooperative e di imprese artigiane e i consorzi stabili

I soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice devono possedere i requisiti di partecipazione nei termini di seguito indicati.

I requisiti di idoneità di cui al paragrafo 6.1 e il requisito di capacità tecnica e professionale di cui al paragrafo 6.2, lett. d), devono essere posseduti e dichiarati, oltre che dal consorzio, anche da ognuna delle imprese consorziate indicate come esecutrici.

Il requisito di capacità tecnica e professionale di cui al paragrafo 6.2, lett. c), deve essere posseduto e dichiarato:

- in caso di partecipazione di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b), del Codice, direttamente dal consorzio medesimo;
- in caso di partecipazione di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. c) del Codice, dal Consorzio che può fare ricorso oltre ai propri requisiti anche a quelli delle proprie consorziate, i quali vengono computati cumulativamente in capo al consorzio.

7 AVVALIMENTO

Come stabilito dall'art. 89 del Codice, l'Operatore Economico, singolo o associato ai sensi dell'art. 45 del Codice, può dimostrare il possesso dei requisiti di carattere economico-finanziario, avvalendosi dei requisiti di altri soggetti, anche partecipanti al raggruppamento.

Non è consentito l'avvalimento per la dimostrazione dei requisiti generali e di idoneità professionale.

Ai sensi dell'art. 89, comma 1, del Codice, il contratto di avvalimento contiene, **a pena di nullità**, la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'ausiliaria.

Il Fornitore e l'Ausiliaria sono responsabili in solido nei confronti della Stazione Appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto.

È ammesso l'avvalimento di più Ausiliarie. L'Ausiliaria non può avvalersi a sua volta di altro soggetto.

Ai sensi dell'art. 89, comma 7, del Codice, **a pena di esclusione**, non è consentito che l'Ausiliaria presti avvalimento per più di un Fornitore e che partecipino al singolo lotto sia l'Ausiliaria che l'Operatore Economico che si avvale dei requisiti.

L'Ausiliaria può assumere il ruolo di subappaltatore nei limiti dei requisiti prestati.

Nel caso di dichiarazioni mendaci si procede all'esclusione del Concorrente e all'escussione della garanzia ai sensi dell'art. 89, comma 1, ferma restando l'applicazione dell'art. 80, comma 12 del Codice.

Ad eccezione dei casi in cui sussistano dichiarazioni mendaci, qualora per l'Ausiliaria sussistano motivi obbligatori di esclusione o laddove essa non soddisfi i pertinenti criteri di selezione, la Stazione Appaltante impone, ai sensi dell'art. 89, comma 3, del Codice, al Fornitore di sostituire l'Ausiliaria.

In qualunque fase della gara sia necessaria la sostituzione dell'Ausiliaria, la Commissione comunica l'esigenza al RUP, il quale richiede per iscritto – secondo le modalità di cui al paragrafo 2.3 – all'Operatore Economico la sostituzione dell'Ausiliaria, assegnando un termine congruo per l'adempimento, decorrente dal ricevimento della richiesta. Il Fornitore, entro tale termine, deve produrre i documenti dell'Ausiliaria subentrante (nuove dichiarazioni di avvalimento da parte del concorrente, il DGUE della nuova ausiliaria nonché il nuovo contratto di avvalimento). In caso di inutile decorso del termine, ovvero in caso di mancata richiesta di proroga del medesimo, la Stazione Appaltante procede all'esclusione del Concorrente dalla procedura.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione della dichiarazione di avvalimento o del contratto di avvalimento, a condizione che i citati elementi siano preesistenti e comprovabili con documenti di data certa, anteriore al termine di presentazione dell'Offerta.

La mancata indicazione dei requisiti e delle risorse messi a disposizione dall'Ausiliaria non è sanabile in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

8 SUBAPPALTO

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo nei limiti del 40% dell'importo complessivo del contratto in quanto compatibile con l'oggetto del presente appalto.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Aggiudicatario, che rimane unico e solo responsabile nei confronti del Committente di quanto subappaltato.

I subappaltatori devono possedere i requisiti previsti dall'art. 80 del Codice.

Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105, comma 3 del Codice. In mancanza di espressa indicazione in sede di offerta, l'affidatario **non potrà** ricorrere al subappalto.

Al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 105 del Codice, la Stazione Appaltante provvede al rilascio dell'autorizzazione al subappalto.

9 GARANZIA

L'Offerta deve essere corredata da:

- 1) **una garanzia provvisoria**, ai sensi dall'art. 93 del Codice, pari al 2% (due per cento) dell'importo posto a base d'asta, come indicato al precedente paragrafo "OGGETTO E VALORE DELL'APPALTO" del Disciplinare, salvo le fattispecie previste all'art. 93, comma 7, del Codice.;
- 2) **una dichiarazione di impegno**, da parte di un istituto bancario o assicurativo o altro soggetto di cui all'art. 93, comma 3, del Codice, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, **a rilasciare una garanzia fideiussoria definitiva**, a favore di LazioCrea S.p.A., ai sensi dell'articolo 93, comma 8, del D. Lgs. 50/2016, qualora il concorrente risulti aggiudicatario dell'appalto. Tale dichiarazione di impegno non è richiesta alle micro, piccole e medie imprese e ai raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari esclusivamente dalle medesime costituiti.

Ai sensi dell'art. 93, comma 6, del Codice, la garanzia provvisoria copre la mancata sottoscrizione del Contratto, dopo l'aggiudicazione, dovuta ad ogni fatto riconducibile all'Aggiudicatario o all'adozione di informazione antimafia interdittiva emessa ai sensi degli articoli 84 e 91 del D. Lgs. 6 settembre 2011, n. 159. Sono fatti riconducibili all'Aggiudicatario, tra l'altro, la mancata prova del possesso dei requisiti generali e speciali e la mancata produzione della documentazione richiesta e necessaria per la stipula del Contratto.

L'eventuale esclusione dalla gara prima dell'aggiudicazione, al di fuori dei casi di cui all'art. 89 comma 1 del Codice, non comporterà l'escussione della garanzia provvisoria.

La garanzia provvisoria copre, ai sensi dell'art. 89, comma 1, del Codice, anche le dichiarazioni mendaci rese nell'ambito dell'avvalimento.

La **garanzia provvisoria** è costituita, a scelta del concorrente:

- a) in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato depositati presso una sezione di tesoreria provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di pegno, a favore della stazione appaltante; il valore deve essere al corso del giorno del deposito;
- b) fermo restando il limite all'utilizzo del contante di cui all'articolo 49, comma 1 del decreto legislativo 21 novembre 2007 n. 231, in contanti, con bonifico, in assegni circolari, con versamento presso la Unicredit filiale Roma 151 (Tesoreria) IBAN IT03M0200805255000400000292, specificando la causale del versamento;
- c) fideiussione bancaria o assicurativa rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di cui all'art. 93, comma 3, del D. Lgs. 50/2016. In ogni caso, la garanzia fideiussoria deve essere conforme allo schema tipo di cui all'art. 103, comma 9, del D. Lgs. 50/2016.

Gli Operatori Economici, prima di procedere alla sottoscrizione della garanzia, sono tenuti a verificare che il soggetto garante sia in possesso dell'autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti internet:

- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>
- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>
- [http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari non abilitati.pdf](http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari_non_abilitati.pdf)
- http://www.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp

In caso di prestazione di **garanzia fideiussoria**, questa dovrà:

- 1) contenere espressa menzione dell'oggetto e del soggetto garantito;
- 2) essere intestata a tutti gli Operatori Economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del Codice, al solo Consorzio;
- 3) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti e previamente concordato con le banche e le assicurazioni o loro rappresentanze;
- 4) essere conforme agli schemi di polizza tipo di cui al comma 4 dell'art. 127 del Regolamento di attuazione (nelle more dell'approvazione dei nuovi schemi di polizza-tipo, la fideiussione redatta secondo lo schema tipo previsto dal Decreto del Ministero delle attività produttive del 23 marzo

2004, n. 123, dovrà essere integrata mediante la previsione espressa della rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, mentre ogni riferimento all'art. 30 della l. 11 febbraio 1994, n. 109 deve intendersi sostituito con l'art. 93 del Codice);

- 5) avere validità per **360 giorni** dal termine ultimo per la presentazione dell'Offerta, eventualmente prorogabile a richiesta della Stazione Appaltante;
- 6) prevedere espressamente:
 - a) la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 del codice civile, volendo ed intendendo restare obbligata in solido con il debitore;
 - b) la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'art. 1957 del codice civile;
 - c) la loro operatività entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante;
- 7) contenere l'impegno a rilasciare la garanzia definitiva, ove rilasciata dal medesimo garante;
- 8) essere corredata da una dichiarazione sostitutiva di atto notorio del fideiussore che attesti il potere di impegnare con la sottoscrizione la società fideiussore nei confronti della Stazione Appaltante.

La garanzia fideiussoria e la dichiarazione di impegno devono essere sottoscritte da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante ed essere prodotte, tramite Sistema, in una delle seguenti forme:

- documento informatico, ai sensi dell'art. 1, lett. p) del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82, sottoscritto con firma digitale dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante corredato da: i) autodichiarazione sottoscritta con firma digitale e resa, ai sensi degli articoli 46 e 76 del D.P.R. 445/2000 con la quale il sottoscrittore dichiara di essere in possesso dei poteri per impegnare il garante; ii) ovvero, da autentica notarile sotto forma di documento informatico, sottoscritto con firma digitale ai sensi del D. Lgs. n. 82/2005;
- copia informatica di documento analogico (scansione di documento cartaceo) secondo le modalità previste dall'art. 22, commi 1 e 2, del d.lgs. 82/2005. Il documento dovrà esser costituito:
 - i) dalla cauzione sottoscritta dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante;
 - ii) da autodichiarazione resa, ai sensi degli articoli 46 e 76 del D.P.R. 445/2000 con la quale il sottoscrittore dichiara di essere in possesso dei poteri per impegnare il garante;
 - iii) ovvero, in luogo dell'autodichiarazione, da autentica notarile. In tali ultimi casi la conformità del documento all'originale dovrà esser attestata dal pubblico ufficiale mediante apposizione di firma digitale (art. 22, comma 1, del d.lgs. 82/2005) ovvero da apposita dichiarazione di autenticità sottoscritta con firma digitale dal notaio o dal pubblico ufficiale (art. 22, comma 2 del d.lgs. 82/2005).

Il documento in formato digitale deve essere inserito nella apposita sezione del Sistema, come allegato alla **Busta A – Documentazione Amministrativa**.

In caso di richiesta di estensione della durata di validità dell'offerta e della garanzia fideiussoria, il Concorrente potrà produrre una nuova garanzia provvisoria di altro garante, in sostituzione della precedente, a condizione che abbia espressa decorrenza dalla data di presentazione dell'Offerta.

L'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo è ridotto secondo le misure e le modalità di cui all'art. 93, comma 7, del D. Lgs. 50/2016. Per fruire di dette riduzioni il Concorrente segnala e documenta nell'Offerta il possesso dei relativi requisiti fornendo copia dei certificati posseduti.

In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione del 50% per il possesso della certificazione del sistema di qualità di cui all'articolo 93, comma 7, si ottiene:

- in caso di partecipazione dei soggetti di cui all'art. 45, comma 2, lett. d), e), f), g), del Codice solo se tutte le imprese che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della predetta certificazione;
- in caso di partecipazione in consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del Codice, solo se la predetta certificazione sia posseduta dal consorzio e/o dalle consorziate.

Le altre riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del Codice si ottengono nel caso di possesso da parte di una sola associata oppure, per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del Codice, da parte del consorzio e/o delle consorziate.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata presentazione della garanzia provvisoria e/o dell'impegno a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva solo a condizione che siano stati già costituiti prima della presentazione dell'Offerta. È onere dell'Operatore Economico dimostrare che tali documenti siano costituiti in data non successiva al termine di scadenza della presentazione delle offerte. Ai sensi dell'art. 20 del d.lgs. 82/2005, la data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione (es.: marcatura temporale).

È sanabile, altresì, la presentazione di una garanzia di valore inferiore o priva di una o più caratteristiche tra quelle sopra indicate (intestazione solo ad alcuni partecipanti al RTI, carenza delle clausole obbligatorie, etc.).

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

10 PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC

In ottemperanza al disposto di cui all'art. 65 del decreto legge n.34, pubblicato sul supplemento ordinario alla GUUE n.128 del 19 maggio 2020, gli Operatori Economici sono esonerati dal pagamento del contributo previsto, ai sensi dell'art. 1, comma 65, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, per la partecipazione alle procedure di gara.

11 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA

La presentazione della documentazione amministrativa, dell'offerta tecnica ed economica deve essere effettuata a Sistema.

L'offerta dovrà essere collocata sul Sistema dall'Operatore Economico entro il termine perentorio **delle ore 12:00 del giorno 15/10/2020**. L'ora e la data esatta di ricezione delle offerte sono stabilite in base al tempo del Sistema.

È ammessa la presentazione di un'offerta successiva, purché entro il termine di scadenza, a sostituzione della precedente. A tale proposito si precisa che, qualora alla scadenza della gara risultino presenti a Sistema più offerte dello stesso fornitore, salvo diversa indicazione del fornitore stesso, verrà ritenuta valida l'offerta collocata temporalmente come ultima.

Ad avvenuta scadenza del sopradetto termine non sarà possibile inserire alcuna offerta, anche se sostitutiva di quella precedente.

Non sono ammesse offerte alternative, incomplete o condizionate. Saranno escluse altresì tutte le offerte redatte o inviate in modo difforme da quello prescritto nel presente Disciplinare di gara.

Nessun rimborso è dovuto per la partecipazione all'appalto, anche nel caso in cui non si dovesse procedere all'aggiudicazione.

La presentazione dell'offerta mediante il Sistema è a totale ed esclusivo rischio del concorrente, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione dell'offerta medesima, 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 ove per ritardo o disguidi o motivi tecnici o di altra natura, l'offerta non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza.

L'offerta dovrà essere inserita nelle apposite sezioni del portale di e-procurement relative alla presente procedura ed essere composta dai seguenti documenti:

- **Busta A – Documentazione Amministrativa**
- **Busta B – Offerta Tecnica**
- **Busta C – Offerta Economica.**

Tutti i file relativi alla documentazione dovranno essere firmati digitalmente, potranno avere una dimensione massima cadauno di 100 Mb.

Tutte le dichiarazioni sostitutive rese ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000, ivi compreso il DGUE, la Domanda di partecipazione, 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 (per ciascun dichiarante è sufficiente una sola copia del documento di riconoscimento anche in presenza di più dichiarazioni su più fogli distinti).

La documentazione, ove non richiesta espressamente in originale, potrà essere prodotta in copia autentica o in copia conforme ai sensi, rispettivamente, degli artt. 18 e 19 del d.p.r. 445/2000. Ove non diversamente specificato è ammessa la copia semplice. La Stazione Appaltante si riserva in ogni caso di richiedere al concorrente, in ogni momento della procedura, copia autentica o conforme all'originale della documentazione richiesta in sola copia semplice.

In caso di Operatori Economici non stabiliti in Italia, la documentazione dovrà essere prodotta in modalità idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza; si applicano gli articoli 83, comma 3, 86 e 90 del Codice.

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, deve essere corredata da traduzione giurata in lingua italiana. In caso di contrasto tra testo in lingua straniera e testo in lingua italiana, prevarrà la versione in lingua italiana, essendo a rischio del concorrente assicurare la fedeltà della traduzione.

In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione dei documenti contenuti nella Busta A, si applica l'art. 83, comma 9, del Codice.

Le offerte tardive **saranno escluse** in quanto irregolari ai sensi dell'art. 59, comma 3, lett. b), del D.Lgs. 50/2016.

L'offerta vincolerà il concorrente ai sensi dell'art. 32, comma 4, del Codice per **360 giorni** dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta.

Nel caso in cui alla data di scadenza della validità delle offerte le operazioni di gara siano ancora in corso, la Stazione Appaltante potrà richiedere agli offerenti, ai sensi dell'art. 32, comma 4, del Codice, di confermare la validità dell'offerta sino alla data che sarà indicata e di produrre un apposito documento attestante la validità della garanzia prestata in sede di gara fino alla medesima data.

Il mancato riscontro alla richiesta della Stazione Appaltante sarà considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

12 SOCCORSO ISTRUTTORIO

Le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda e, in particolare, la mancanza, l'incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e del DGUE, con esclusione di quelle afferenti all'Offerta Economica e all'Offerta Tecnica, possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui all'art. 83, comma 9, del Codice.

L'irregolarità essenziale è sanabile laddove non si accompagni ad una carenza sostanziale del requisito alla cui dimostrazione la documentazione omessa o irregolarmente prodotta era finalizzata.

La successiva correzione o integrazione documentale è ammessa laddove consenta di attestare l'esistenza di circostanze preesistenti, vale a dire requisiti previsti per la partecipazione e documenti/elementi a corredo dell'offerta. Nello specifico valgono le seguenti regole:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio e determina l'**esclusione** dalla procedura di gara;
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità del DGUE e della domanda, ivi compreso il difetto di sottoscrizione, sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata produzione della dichiarazione di avalimento o del contratto di avalimento può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati elementi erano preesistenti e comprovabili con documenti di data certa anteriore al termine di presentazione dell'Offerta;
- la mancata presentazione di elementi a corredo dell'offerta (es. garanzia provvisoria e impegno del fideiussore) ovvero di condizioni di partecipazione gara (es. mandato collettivo speciale o impegno a conferire mandato collettivo), entrambi aventi rilevanza in fase di gara, sono sanabili, solo se preesistenti e comprovabili con documenti di data certa, anteriore al termine di presentazione dell'Offerta;

- la mancata presentazione di dichiarazioni e/o elementi a corredo dell'offerta, che hanno rilevanza in fase esecutiva (es. dichiarazione delle parti del servizio ai sensi dell'art. 48, comma 4, del Codice) sono sanabili;
- costituiscono irregolarità essenziali non sanabili le carenze della documentazione che non consentono l'individuazione del contenuto o del soggetto responsabile della stessa.

Ai fini della sanatoria la Stazione Appaltante assegna al Concorrente un congruo termine – non superiore a 10 (dieci) giorni – perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicando il contenuto e i soggetti che le devono rendere.

Ove il Concorrente produca dichiarazioni o documenti non perfettamente coerenti con la richiesta, la Stazione Appaltante può chiedere ulteriori precisazioni o chiarimenti, fissando un termine **perentorio a pena di esclusione**.

In caso di inutile decorso del termine, la Stazione Appaltante procede all'**esclusione** del Concorrente dalla procedura.

Al di fuori delle ipotesi di cui all'articolo 83, comma 9, del Codice, è facoltà della Stazione Appaltante invitare, se necessario, i Concorrenti a fornire chiarimenti in ordine al contenuto dei certificati, documenti e dichiarazioni presentati.

13 CONTENUTO DELLA BUSTA A – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'Operatore Economico dovrà produrre e inserire a Sistema, nella sezione denominata "*Busta documentazione*", la seguente documentazione:

- **Domanda di partecipazione** di cui al successivo par. 13.1;
- **DGUE** di cui al successivo par. 13.2;
- **DGUE del subappaltatore** da compilare secondo le istruzioni di cui all'Allegato 2. Il documento non può essere compilato a Sistema, pertanto occorre scaricarlo, compilarlo, firmarlo digitalmente e inserirlo nella Busta "A" – Documentazione Amministrativa;
- *(eventuali)* **Documentazione a corredo e/o dichiarazioni integrative**, di cui al successivo par 13.3.

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, deve essere corredata da traduzione giurata in lingua italiana. In caso di contrasto tra testo in lingua straniera e testo in lingua italiana prevarrà la versione in lingua italiana, essendo a rischio del concorrente assicurare la fedeltà della traduzione.

In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione dei documenti si applica l'art. 83, comma 9, del Codice.

La Documentazione Amministrativa deve essere priva, **a pena di esclusione dalla gara**, di qualsivoglia indicazione (diretta e/o indiretta) all'Offerta Economica. Si rammenta che la falsa dichiarazione:

- a) comporta le conseguenze, responsabilità e sanzioni civili e penali di cui agli articoli 75 e 76 del D.P.R. 445/2000;
- b) costituisce causa d'**esclusione** dalla partecipazione alla presente gara;
- c) comporta la segnalazione all'ANAC ai fini dell'avvio del relativo procedimento finalizzato all'iscrizione nel casellario informatico ed alla conseguente sospensione dell'Impresa dalla partecipazione alle gare;
- d) comporta altresì la segnalazione all'Autorità Giudiziaria territorialmente competente.

13.1 Domanda di partecipazione

La domanda di partecipazione, da inserire nell'apposita sezione nel Sistema, deve essere conformemente al modello di cui all'Allegato 1 – *Domanda di partecipazione e Schema dichiarazioni amministrative* al Disciplinare e contiene tutte le informazioni e dichiarazioni di seguito indicate.

Nella compilazione della Domanda, l'Operatore Economico, anche ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000:

- 1) Indica i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'art. 80 comma 3, del Codice (*vedasi* Comunicato ANAC dell'8 novembre 2017), ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione della Domanda;
- 2) Dichiarare di non aver affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del D. Lgs. del 2001 n.165;

Per gli Operatori Economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia:

- 1) si impegna ad uniformarsi alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3, del d.p.r. 633/1972 e a comunicare alla Stazione Appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
- 2) indica i seguenti dati: domicilio fiscale, codice fiscale, partita IVA;
- 3) attesta di essere informato, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici,

esclusivamente nell'ambito della presente gara, nonché dell'esistenza dei diritti di cui all'articolo 7 del medesimo decreto legislativo.

Le suddette dichiarazioni potranno essere rese sotto forma di sezioni interne alla domanda medesima debitamente compilate e sottoscritte dagli operatori dichiaranti nonché dal sottoscrittore della domanda di partecipazione.

A valle dell'entrata in vigore della legge 55/2019 “conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 18 aprile 2019, n. 32, recante disposizioni urgenti per il rilancio del settore dei contratti pubblici, per l'accelerazione degli interventi infrastrutturali, di rigenerazione urbana e di ricostruzione a seguito di eventi sismici” gli Operatori Economici dovranno compilare la sezione **Allegato C** della domanda di ammissione ai fini dell'integrazione al DGUE strutturato compilato direttamente in piattaforma S.TEL.LA.

La domanda è sottoscritta:

- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario costituiti, dalla mandataria/capofila;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o consorzio;
- nel caso di aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete si fa riferimento alla disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese, in quanto compatibile. In particolare:
 - a) **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal solo Operatore Economico che riveste la funzione di organo comune;
 - b) **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipano alla gara;
 - c) **se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria**, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dall'impresa aderente alla rete che riveste la qualifica di mandataria, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipa alla gara.

- Nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del Codice, la domanda è sottoscritta dal consorzio medesimo e dalle consorziate esecutrici.

La domanda deve essere redatta in bollo, per un importo di € 16 (sedici). Il bollo è dovuto da:

- gli operatori singoli;
- in caso di RTI/Consorzi ordinari costituiti o costituendi e Aggregazioni di rete, dalla mandataria/capogruppo/organo comune;
- in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice dal Consorzio.

Il concorrente allega:

- copia fotostatica di un documento d'identità del sottoscrittore;
- copia conforme all'originale / copia per immagine (scansione di documento cartaceo) della procura oppure nel solo caso in cui dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti con la procura, la dichiarazione sostitutiva resa dal procuratore attestante la sussistenza dei poteri rappresentativi risultanti dalla visura.

13.2 Documento di Gara Unico Europeo

Il DGUE, una volta compilato, dovrà essere scaricato, firmato digitalmente e allegato all'interno della busta "*Documentazione amministrativa*". Il DGUE contiene informazioni sull'Operatore economico, sull'eventuale esercizio delle facoltà di utilizzo del subappalto, fatta salva l'osservanza delle ulteriori specifiche indicazioni e prescrizioni previste nel suddetto paragrafo.

L'Operatore compila il modello di DGUE presente sul Sistema secondo quanto di seguito indicato:

Parte I – Informazioni sulla procedura di appalto e sull'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore.

L'Operatore rende tutte le informazioni richieste relative alla procedura di appalto.

Parte II – Informazioni sull'Operatore Economico

L'Operatore rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti.

In caso di ricorso all'avvalimento si richiede la compilazione della sezione C:

L'Operatore indica la denominazione dell'Operatore Economico ausiliario e i requisiti oggetto di avvalimento.

L'Operatore, per ciascuna ausiliaria, allega a Sistema:

- 1) il DGUE, a firma dell'Ausiliaria, contenente le informazioni di cui alla parte II, sezioni A e B, alla parte III, alla parte IV, in relazione ai requisiti oggetto di avvalimento, e alla parte VI;
- 2) una dichiarazione sostitutiva di cui all'art. 89, comma 1, del Codice, sottoscritta dall'ausiliaria, con la quale quest'ultima si obbliga, verso il concorrente e verso la Stazione Appaltante, a mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse necessarie di cui è carente il concorrente;
- 3) una dichiarazione sostitutiva di cui all'art. 89, comma 7, del Codice sottoscritta dall'ausiliaria con la quale quest'ultima attesta di non partecipare alla gara in proprio o come associata o consorziata;
- 4) copia per immagine (scansione di documento cartaceo) del contratto di avvalimento, in virtù del quale l'ausiliaria si obbliga, nei confronti del concorrente, a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie, che devono essere dettagliatamente descritte, per tutta la durata dell'appalto. A tal fine il contratto di avvalimento contiene, **a pena di nullità**, ai sensi dell'art. 89, comma 1, del D. Lgs. 50/2016, la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'ausiliaria;
- 5) il PASSOE dell'ausiliaria;

In caso di operatori economici ausiliari aventi sede, residenza o domicilio nei paesi inseriti nelle c.d. “black list”:

- 1) la dichiarazione dell'ausiliaria del possesso dell'autorizzazione in corso di validità rilasciata ai sensi del d.m. 14 dicembre 2010 del Ministero dell'economia e delle finanze ai sensi (art. 37 del d.l. 78/2010, conv. in l. 122/2010) oppure dichiarazione dell'ausiliaria di aver presentato domanda di autorizzazione ai sensi dell'art. 1, comma 3, del d.m. 14.12.2010 con allegata copia conforme (copia per immagine, es: scansione di documento cartaceo, resa conforme con dichiarazione firmata digitalmente) dell'istanza di autorizzazione inviata al Ministero.

In caso di ricorso al subappalto, si richiede la compilazione della sezione D

L'Operatore, pena l'impossibilità di ricorrere al subappalto, indica l'elenco delle prestazioni che intende subappaltare con la relativa quota percentuale dell'importo complessivo del contratto.

Parte III – Motivi di esclusione

L'Operatore dichiara di non trovarsi nelle condizioni previste dal paragrafo 5 del presente Disciplinare.

Si ricorda che, fino all'aggiornamento del DGUE alla Legge 55/2019 (Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 18 aprile 2019, n. 32, recante disposizioni urgenti per il rilancio del settore dei contratti pubblici, per l'accelerazione degli interventi infrastrutturali, di rigenerazione urbana e di ricostruzione a seguito di eventi sismici), ciascun soggetto che compila il DGUE deve allegare

dichiarazione integrativa in ordine al possesso dei requisiti di cui all'art. 80 così come modificato dalla legge 55/2019. L'Operatore potrà compilare, pertanto, il modello di cui all'Allegato C della Domanda di partecipazione e dichiarazioni amministrative (Allegato 1)

Parte IV – Criteri di selezione

Il concorrente dichiara di possedere tutti i requisiti richiesti dai criteri di selezione barrando direttamente la sezione «a» ovvero compilando quanto segue:

- a) la sezione A per dichiarare il possesso del requisito di idoneità professionale di cui al paragrafo 6.1 del presente Disciplinare;
- b) la sezione B per dichiarare il possesso dei requisiti relativi alla capacità economico-finanziaria di cui al paragrafo 6.2 del presente Disciplinare;
- c) la sezione D per dichiarare il possesso del requisito relativo ai sistemi di garanzia della qualità di cui al par. 6.3 del presente Disciplinare.

Parte VI – Dichiarazioni finali

Il concorrente rende tutte le informazioni richieste mediante la compilazione delle parti pertinenti.

In caso di incorporazione, fusione societaria o cessione d'azienda, le dichiarazioni di cui all'art. 80, commi 1, 2 e 5, lett. l) del Codice, devono riferirsi anche ai soggetti di cui all'art. 80 comma 3 del Codice che hanno operato presso la società incorporata, fusasi o che ha ceduto l'azienda nell'anno antecedente la data di invio della lettera di invito. Rispetto al socio unico ed al socio di maggioranza, in caso di società con numero di soci pari o inferiori a quattro, assumono rilevanza sia il socio persona fisica che il socio persona giuridica, pertanto la ditta concorrente) deve rendere le dichiarazioni relative all'assenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80, commi 1 e 2, del Codice anche con riferimento ai soggetti sopraindicati.

Il DGUE deve essere compilato sul Sistema:

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

- In caso di incorporazione, fusione societaria o cessione d'azienda, le dichiarazioni di cui all'art. 80, commi 1, 2 e 5, lett. 1), del D. Lgs. 50/2016, devono riferirsi anche ai soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del D. Lgs. 50/2016 che hanno operato presso la società incorporata, fusasi o che ha ceduto l'azienda nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara.

13.3 Documentazione a corredo e/o dichiarazioni integrative

13.3.1 Documentazione a corredo dell'offerta

Il Concorrente allega:

- Copia del documento attestante l'attribuzione del **PASSOE** di cui all'art. 2, comma 3, lett. b), della delibera ANAC n. 157/2016, relativo al concorrente; in aggiunta, nel caso in cui il concorrente ricorra all'avvalimento ai sensi dell'art. 49 del Codice, anche il PASSOE relativo all'ausiliaria;
- **Il documento comprovante**, ai sensi dell'articolo 93 del D. Lgs. 50/2016, **la costituzione di una garanzia provvisoria** a corredo dell'Offerta con allegata dichiarazione di impegno di un fideiussore;
- *(Per gli Operatori Economici che presentano la cauzione in misura ridotta, ai sensi dell'art. 93, comma 7 del D. Lgs. 50/2016)* Originale informatico o copia conforme (copia per immagine, es. scansione di documento cartaceo, resa conforme con dichiarazione firmata digitalmente) della/e **certificazione/e** che giustifica/giustificano la riduzione dell'importo della cauzione;
- *(nel caso in cui il Concorrente ricorra all'avvalimento)* ai sensi dell'art. 49 del Codice, la documentazione richiesta nel presente Disciplinare;
- **attestazione di avvenuto pagamento dell'imposta di bollo.** Si ricorda che il pagamento della suddetta imposta dovrà avvenire in una delle modalità consentite dalla legge (si veda ad esempio risoluzione Agenzia delle Entrate 12/E del 03 marzo 2015). A comprova del pagamento effettuato, il concorrente dovrà caricare a sistema, all'interno della Busta A, copia della documentazione attestante l'avvenuto pagamento, firmata digitalmente dal Legale rappresentante o da suo procuratore. Al fine di ottemperare a tale disposizione si riportano i seguenti dati:
 - Codice ufficio Agenzia Entrate: TJT,
 - Codice fiscale Regione Lazio: 80143490581,
 - Codice tributo: 456T, come precisato dalla Circolare n. 36/E del 6/12/2006 dell'Agenzia delle Entrate.Le restanti informazioni da inserire possono essere acquisite consultando il sito della Agenzia delle Entrate.

- **Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ)**, del produttore e del distributore, di conformità alla norma EN ISO 9001:2015 o equivalente.
- *(eventuale)* in caso sia stata dichiarata la sussistenza di una situazione di controllo ex articolo 2359 c.c., idonea documentazione atta a dimostrare che tale situazione di controllo non ha influito sulla formulazione dell'offerta. Nei casi in cui la Stazione Appaltante accerti, sulla base di univoci elementi, che le offerte dei concorrenti sono imputabili ad un unico centro decisionale provvederà all'esclusione dei concorrenti stessi dalla procedura.

13.3.2 Dichiarazioni integrative per i soggetti associati

Le dichiarazioni di seguito richieste sono sottoscritte secondo le modalità di cui al paragrafo 12 del presente Disciplinare.

Per i Raggruppamenti temporanei già costituiti:

- copia informatica/per immagine (scansione di documento cartaceo) del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria per atto pubblico o scrittura privata autenticata del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria per atto pubblico o scrittura privata autenticata;
- dichiarazione in cui si indicano, ai sensi dell'art. 48, comma 4, del Codice, le parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizio/ indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

Per i Consorzi ordinari o GEIE già costituiti:

- copia informatica/per immagine (scansione di documento cartaceo) dell'atto costitutivo e statuto del consorzio o GEIE, con indicazione del soggetto designato quale capofila.
- dichiarazione in cui si indicano, ai sensi dell'art. 48, comma 4, del Codice, le parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizio indivisibile, che saranno eseguite dai singoli Operatori Economici consorziati.

Per i Raggruppamenti temporanei o Consorzi ordinari o GEIE non ancora costituiti:

- dichiarazione attestante:
 - a) l'Operatore Economico al quale, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - b) l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo ai raggruppamenti temporanei o consorzi o GEIE ai sensi dell'art. 48, comma 8, del Codice

conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria che stipulerà il contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate;

- c) dichiarazione in cui si indica, ai sensi dell'art. 48, comma 4, del Codice, le parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizio indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

Per le Aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica:

- copia informatica/per immagine (scansione di documento cartaceo) del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete;
- dichiarazione, sottoscritta dal legale rappresentante dell'organo comune, che indichi per quali imprese la rete concorre;
- dichiarazione che indichi le parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizio indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

Per le Aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica:

- copia informatica/per immagine (scansione di documento cartaceo) del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005, recante il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla impresa mandataria; qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 82/2005, il mandato nel contratto di rete non può ritenersi sufficiente e sarà obbligatorio conferire un nuovo mandato nella forma della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005;
- dichiarazione che indichi le parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizio indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

Per le aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, ovvero, se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti, partecipa nelle forme del RTI costituito o costituendo:

- **in caso di RTI costituito:** copia informatica/per immagine (scansione di documento cartaceo) del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005 con allegato il mandato collettivo irrevocabile

con rappresentanza conferito alla mandataria, recante l'indicazione del soggetto designato quale mandatario e delle parti del servizio, ovvero della percentuale in caso di servizio indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete; qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 82/2005, il mandato deve avere la forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005;

- **in caso di RTI costituendo:** copia informatica/per immagine (scansione di documento cartaceo) del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005, con allegate le dichiarazioni, rese da ciascun concorrente aderente al contratto di rete, attestanti:
 - a) a quale concorrente, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - b) l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei;
 - c) le parti del servizio, ovvero la percentuale in caso di servizio indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

Il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza potrà essere conferito alla mandataria con scrittura privata.

Qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 82/2005, il mandato dovrà avere la forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del d.lgs. 82/2005.

Le dichiarazioni di cui al presente paragrafo potranno essere rese o sotto forma di allegati alla domanda di partecipazione ovvero quali sezioni interne alla domanda medesima.

14 CONTENUTO DELLA BUSTA B – OFFERTA TECNICA

Nella sezione denominata “*Caricamento Lotti/Prodotti*”, l'Operatore Economico deve compilare la scheda relativa al servizio oggetto di gara e dovrà allegare nella busta “*Offerta tecnica*” la seguente documentazione tecnica:

- 1) **Relazione Tecnica ed ogni altra documentazione necessaria** del servizio firmata digitalmente dal Legale Rappresentante del concorrente o persona munita da comprovati poteri di firma la cui procura sia stata prodotta nella Busta A del servizio costituita dalla descrizione completa e dettagliata della proposta di organizzazione e gestione delle attività, strutturata seguendo l'ordine

dei criteri di valutazione e le indicazioni prescritte dal Capitolato Tecnico, con allegata la documentazione richiesta e tutti gli ulteriori documenti ivi menzionati.

La relazione tecnica dei servizi offerti dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, in carattere Times New Roman 12, interlinea multipla (min. 1,2), della lunghezza massima di **40 (quaranta) pagine** solo fronte, oltre copertina, indice ed eventuali allegati.

Si specifica che l'elaborato, redatto in lingua italiana e completo di tutte le informazioni necessarie e utili per la valutazione dell'offerta sotto il profilo qualitativo deve essere strutturato, laddove possibile, in paragrafi separati corrispondenti ai diversi criteri di aggiudicazione dell'appalto.

- 2) [Se prevista] **Dichiarazione, se del caso, motivata e comprovata in merito alle informazioni contenute nell'offerta (con riferimento a marchi, brevetti, know how) che costituiscono segreti tecnici e commerciali**, pertanto ritenute coperte da riservatezza ai sensi dell'art. 53 del Codice, denominata "*Segreti tecnici e commerciali*".

In base a quanto disposto dall'articolo 53, comma 5, il diritto di accesso agli atti e ogni forma di divulgazione sono esclusi in relazione alle informazioni fornite dagli offerenti nell'ambito delle offerte che costituiscono, secondo motivata e comprovata dichiarazione dell'offerente, segreti tecnici o commerciali.

A tal proposito si chiarisce che i segreti industriali e commerciali non devono essere semplicemente asseriti ma devono essere effettivamente sussistenti e di ciò deve essere fornito un principio di prova da parte dell'offerente.

La dichiarazione sulle parti dell'offerta coperte da riservatezza deve quindi essere accompagnata da idonea documentazione che:

- argomenti in modo approfondito e congruo le ragioni per le quali eventuali parti dell'offerta sono da secretare;
- fornisca un "principio di prova" atto a dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali.

Non sono pertanto ammissibili generiche e non circostanziate indicazioni circa la presenza di ragioni di riservatezza. La Stazione Appaltante si riserva comunque di valutare la compatibilità dell'istanza di riservatezza presentata con il diritto di accesso dei soggetti interessati.

La carenza sostanziale della documentazione tecnica complessivamente presentata dall'Operatore Economico, tale da non consentire la valutazione del servizio offerto da parte della Commissione giudicatrice, comporta l'**esclusione** dalla gara.

Tutta la documentazione contenuta nell'Offerta Tecnica deve essere firmata digitalmente da parte del titolare o legale rappresentante dell'operatore economico ovvero da persona munita di comprovati poteri di firma, la cui procura sia stata prodotta nella Documentazione Amministrativa.

Nel caso di concorrenti associati, l'Offerta dovrà essere sottoscritta con le modalità indicate per la sottoscrizione dell'offerta di cui al paragrafo 11 del presente Disciplinare.

L'Offerta Tecnica deve essere priva, **a pena di esclusione**, di qualsivoglia indicazione (diretta e/o indiretta) all'Offerta Economica.

15 CONTENUTO DELLA BUSTA C – OFFERTA ECONOMICA

Nella sezione denominata “*Caricamento Lotti/Prodotti*”, la compilazione della scheda deve essere effettuata secondo le modalità esplicitate nei Manuali.

Per la presentazione dell'Offerta Economica, l'Operatore economico deve:

- compilare a Sistema l'elenco prodotti, inserendo le informazioni richieste e convalidandole facendo click sul comando “*Verifica Informazioni*” sopra la tabella dei prodotti;
- inserire a Sistema il **ribasso percentuale offerto**, equivalente alla differenza percentuale tra l'importo complessivo a base d'asta e il valore totale offerto, come risultante dalla compilazione dello schema di cui all'Allegato 3 – *Schema di Offerta Economica*;
- compilare e allegare nella Busta Economica l'Allegato 3 – *Schema di Offerta Economica*, debitamente compilato.

Nell'Allegato 3 – *Schema di Offerta Economica*, l'Operatore Economico dovrà indicare:

- il prezzo unitario offerto, IVA esclusa, per le chiamate andate a buon fine, espresso in Euro a chiamata;
- il prezzo unitario offerto, IVA esclusa, per le chiamate non andate a buon fine, espresso in Euro a chiamata, che è pari al prezzo unitario per le chiamate andate a buon fine di cui al punto precedente, decurtato del 20%;
- il prezzo unitario offerto, IVA esclusa, per il servizio di *recall* tramite SMS, espresso in Euro a SMS;
- il prezzo unitario offerto, IVA esclusa, per il servizio di *recall* tramite sistema IVR, espresso in Euro a chiamata IVR;
- il prezzo unitario offerto, IVA esclusa, per il servizio di *recall* tramite chiamata, espresso in Euro a chiamata;

- il prezzo unitario offerto, IVA esclusa, per le operazioni (prenotazioni e disdette) effettuate tramite strumenti automatizzati, espresso in Euro a operazione;
- il canone offerto, IVA esclusa, per i servizi connessi al Call Center (attività di coordinamento tecnico ed organizzativo, servizi di Back Office, formazione delle risorse, infrastruttura tecnologica e struttura logistica, moduli software e security);
- il prezzo unitario offerto, IVA esclusa, per i servizi di Back Office, formazione e supporto agli utenti, espresso in Euro a giornata / persona.

Si precisa inoltre che:

- i valori offerti devono essere espressi con un numero massimo di 2 (due) cifre decimali;
- i valori offerti devono essere indicati in cifre;
- i valori offerti devono essere indicati IVA esclusa;
- sono ammesse esclusivamente offerte a ribasso. Saranno pertanto escluse le offerte cui corrisponda un valore complessivo uguale o superiore a quello posto a base d'asta;
- il Concorrente deve quantificare, **a pena di esclusione**, gli oneri aziendali interni in materia di salute e sicurezza sui posti di lavoro e i costi della manodopera ai sensi dell'art. 95, comma 10, del D. Lgs. n. 50/2016.

Gli importi complessivi dell'appalto di cui ai precedenti punti si intendono comprensivi e compensativi:

- di tutti gli oneri, obblighi e spese e remunerazione per l'esatto e puntuale adempimento di ogni obbligazione contrattuale e si intendono, altresì, fissi ed invariabili per tutta la durata del Contratto, a norma del presente Disciplinare e di tutti i documenti in esso citati;
- delle spese generali sostenute dall'Aggiudicatario;
- dell'utile d'impresa, dei trasporti, dei costi di attrezzaggio nonché di tutte le attività necessarie, anche per quanto possa non essere dettagliatamente specificato o illustrato nel presente Disciplinare, per dare il servizio stesso perfettamente compiuto ed a regola d'arte e nel rispetto della normativa vigente applicabile all'intera attività.

L'Offerta Economica non dovrà contenere riserva alcuna, né condizioni diverse da quelle previste dal Capitolato Tecnico e dal Disciplinare. Non sono ammesse offerte indeterminate, parziali o condizionate.

L'Appalto verrà aggiudicato anche in presenza di una sola offerta purché ritenuta valida e congrua dalla Stazione Appaltante.

Nell'Offerta Economica, oltre a quanto sopra indicato, non dovrà essere inserito altro documento.

L'offerta è vincolante per il periodo di **360 (trecentosessanta) giorni** dalla scadenza del termine per la sua presentazione. La Stazione Appaltante può chiedere agli offerenti il differimento di detto termine.

In caso di offerte anormalmente basse, troverà applicazione quanto stabilito all'art. 97 Codice.

Resta a carico dell'Aggiudicatario ogni imposta e tassa relativa all'appalto, esistente al momento dell'offerta e sopravvenuta in seguito, con l'esclusione dell'IVA che verrà corrisposta ai termini di legge.

Le imprese offerenti rimarranno giuridicamente vincolate sin dalla presentazione dell'offerta, mentre la Stazione Appaltante non assumerà alcun obbligo se non quando sarà sottoscritto il Contratto.

La Stazione Appaltante non è tenuta a rimborsare alcun onere o spesa sostenute dal Concorrente per la preparazione e la presentazione dell'Offerta medesima, anche nel caso di successiva adozione di provvedimenti in autotutela, che comportino la mancata aggiudicazione della presente gara e/o la mancata stipula del Contratto.

L'Aggiudicatario dell'Appalto resta vincolato anche in pendenza della stipula del Contratto, qualora si rifiutasse di stipularla, saranno applicate le sanzioni di legge, nel rispetto dei limiti statuiti dall'articolo 32, comma 8, D. Lgs. n. 50/2016.

16 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO

L'appalto sarà aggiudicato in base al criterio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo**, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del Codice.

La valutazione dell'Offerta tecnica e dell'Offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

CRITERIO	PUNTEGGIO MASSIMO
PUNTEGGIO TECNICO (P_t)	70
PUNTEGGIO ECONOMICO (P_e)	30
TOTALE (P_{TOT})	100

16.1 Criteri di valutazione dell'Offerta Tecnica

Il punteggio di valutazione tecnica verrà attribuito sulla base dei seguenti criteri di valutazione, con la relativa ripartizione dei punteggi:

N.	CRITERI DI VALUTAZIONE	PT MAX	N.	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	D	T	Q
1	Proposta tecnica	30	<i>1.1</i>	Soluzioni e strumenti proposti per lo svolgimento delle attività di Front Office: esaustività, concretezza e	12		

N.	CRITERI DI VALUTAZIONE	PT MAX	N.	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	D	T	Q
				contestualizzazione della proposta per garantire le attività previste dal Capitolato Tecnico. In particolare, il punteggio verrà attribuito nei seguenti modi: - soluzioni proposte per le attività di prenotazione, modifica e revoca delle prenotazioni degli appuntamenti relativi alle prestazioni sanitarie e informazioni al cittadino: max 5 pt ; - soluzioni proposte per le attività di recall dell'utente prenotato per conferma delle prenotazioni di prestazioni ritenute "critiche": max 5 pt ; - soluzioni proposte per le attività occorrenti per il servizio di prenotazione prioritaria da effettuare attraverso un canale dedicato ai possibili prescrittori convenzionati con il SSR: max 2 pt .			
			1.2	Soluzioni e strumenti proposti per lo svolgimento delle attività di Back Office: esaustività, concretezza e contestualizzazione della proposta per garantire le attività previste dal Capitolato Tecnico. In particolare, il punteggio verrà attribuito nei seguenti modi: - soluzioni proposte per la gestione degli archivi di base: max 3 pt ; - soluzioni proposte per la partecipazione alla gestione e monitoraggio delle attività aziendali relative al servizio ReCUP: max 3 pt ; - soluzioni proposte per la creazione delle utenze e gestione della configurazione dei diritti e dei ruoli degli applicativi associati alle utenze: max 1 pt ; - soluzioni proposte per Help desk generale di primo livello e help desk applicativo di secondo livello relativamente ad attività di propria competenza: max 2 pt .	9		
			1.3	Piano di formazione del personale impiegato: monte ore previsto, contenuti dei corsi e modalità di erogazione dei corsi	5		
			1.4	Soluzioni e strumenti proposti per l'esecuzione delle attività di monitoraggio del servizio: esaustività, concretezza e contestualizzazione della proposta per garantire le attività previste dal Capitolato Tecnico	4		
2	Strumenti a supporto dell'erogazione del servizio	15	2.1	Adeguatezza delle soluzioni infrastrutturali e delle sedi logistiche proposte	4		
			2.2	Adeguatezza del dimensionamento e delle specifiche tecniche degli apparati utilizzati per l'erogazione del servizio	4		
			2.3	Soluzioni proposte per la gestione delle emergenze intese quali procedure finalizzate a garantire la continuità del servizio in caso anomalie tecniche imputabili all'aggiudicatario	2		
			2.4	Adeguatezza delle soluzioni proposte per la gestione del sistema IVR: efficacia, concretezza e contestualizzazione della proposta per garantire le attività previste dal Capitolato Tecnico	5		
3	Organizzazione del servizio	16	3.1	Organizzazione proposta per garantire l'espletamento delle attività previste dal Capitolato Tecnico e	7		

N.	CRITERI DI VALUTAZIONE	PT MAX	N.	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	D	T	Q
				modalità di interazione con i referenti del Committente , con particolare riferimento alle attività di coordinamento tecnico e organizzativo			
			3.2	Soluzioni proposte per garantire la flessibilità nell'erogazione dei servizi e la gestione dei picchi di attività	3		
			3.3	Modalità e tempistiche di presa in carico delle linee di attività richieste tali da minimizzare i tempi di avvio delle attività	3		
			3.4	Possesso della certificazione BS OHSAS 18001:2007/ISO 45001:2018 (o equivalente). Il punteggio verrà attribuito come segue: - Sì: 3 pt , - No: 0 pt . Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote dei componenti certificati del RTI, di esecuzione del servizio. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.		3	
4	Sostenibilità ambientale	9	4.1	Possesso della certificazione di responsabilità sociale ed etica SA 8000:2008 (o equivalente). Il punteggio verrà attribuito come segue: - Sì: 3 pt , - No: 0 pt . Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote dei componenti certificati del RTI, di esecuzione del servizio. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.		3	
			4.2	Percentuale di donne in ruoli apicali (consiglio di amministrazione/amministratore e dirigenti). Il punteggio verrà attribuito come segue: - >= 40%: 3 pt , - >= 20% e < 40%: 1,5 pt ; - < 20%: 0 pt . Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote dei componenti certificati del RTI, di esecuzione del servizio. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.		3	
			4.3	Assenza di verbali di discriminazione di genere. Il punteggio verrà attribuito come segue: - Sì: 3 pt , - No: 0 pt . Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote dei componenti certificati del RTI, di esecuzione del servizio. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.		3	
		70	Totale		58	12	0

16.2 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'Offerta Tecnica

Con riferimento all'Offerta Tecnica, il Punteggio Tecnico (Pt) della gara, è determinato dalla sommatoria dei punteggi attribuiti all'offerta in relazione ai singoli criteri di valutazione, effettuando le operazioni di seguito indicate.

L'attribuzione del punteggio tecnico avverrà sulla base della seguente formula:

$$Pt(a) = \sum_{i=1}^n (Wi * V(a)i)$$

dove:

Pt(a) = punteggio di valutazione tecnica per l'offerta "a";

Wi = punteggio massimo attribuibile all'elemento "i";

V(a)i = coefficiente della prestazione dell'offerta "a" relativo all'elemento "i";

n = numero totale degli elementi.

In particolare:

- ove è prevista l'attribuzione tabellare ("T"), la Commissione procede ad applicare la regola indicata per il rispettivo sub-criterio;
- ove è prevista l'attribuzione quantitativa ("Q"), la Commissione procede ad attribuire un punteggio calcolato sulla base del metodo indicato per ciascun sub-criterio;
- ove è prevista l'attribuzione discrezionale ("D"), è attribuito un coefficiente sulla base del metodo attribuzione discrezionale di un coefficiente variabile da zero ad uno da parte di ciascun commissario in conformità a quanto previsto dalla Linee Guida n. 2 di attuazione del Codice recanti offerta economicamente più vantaggiosa, approvate dal Consiglio dell'ANAC con Delibera n. 1005 del 21 settembre 2016, secondo il metodo del confronto a coppie.

In relazione a ciascun criterio, attribuirà un coefficiente calcolato mediante il "confronto a coppie", sulla base dei seguenti criteri di preferenza:

Criteri di preferenza	Coefficiente
Preferenza massima	6
Preferenza grande	5
Preferenza media	4
Preferenza piccola	3

Preferenza minima	2
Parità	1

Successivamente la Commissione procede all'attribuzione di un coefficiente preliminare $V(a)_{pi}$, ottenuto dalla media dei coefficienti precedentemente calcolati.

Nel caso le offerte pervenute siano inferiori a 3, in relazione a ciascun criterio, la Commissione procede all'attribuzione di un coefficiente preliminare $V(a)_{pi}$ corrispondente alla media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente da ciascun Commissario mediante l'utilizzazione della seguente scala di valutazione:

Giudizio	Coefficiente
Ottimo	0,81 a 1
Distinto	0,61 a 0,80
Buono	0,41 a 0,60
Sufficiente	0,21 a 0,40
Mediocre	0 a 0,20
Insufficiente / non valutabile	0

In entrambe le ipotesi precedenti, per ogni elemento di valutazione, il coefficiente preliminare $V(a)_{pi}$ viene trasformato in coefficiente definitivo $V(a)_i$, attribuendo il valore 1 al Concorrente che ha ottenuto il coefficiente preliminare più alto e proporzionando ad esso i coefficienti degli altri concorrenti, mediante la procedura di riparametrazione (*re-scaling*) di seguito indicata:

$$1. \quad V(a)_{pi} > 0$$

$$V(a)_i = \frac{V(a)_{pi}}{V(\max)_{pi}}$$

$$2. \quad V(a)_{pi} = 0$$

$$V(a)_{pi} = 0$$

dove:

$V(a)_{pi}$ = coefficiente ottenuto dall'impresa "a" per il criterio i-esimo prima della procedura di re-scaling;

$V(\max)_{pi}$ = coefficiente massimo ottenuto da una impresa concorrente per il criterio i-esimo prima della procedura di re-scaling;

$V(a)_i$ = coefficiente ottenuto dall'impresa "a" per il criterio i-esimo dopo la procedura di re-scaling.

Si precisa che, sia con riferimento agli elementi quantitativi, sia con riferimento agli elementi qualitativi, i coefficienti $V(a)_i$ così determinati, nonché i punteggi tecnici attribuiti in relazione a ciascun elemento di valutazione, verranno arrotondati alla seconda cifra decimale, per difetto se la terza cifra decimale è compresa tra 0 e 4, e per eccesso se la terza cifra decimale è compresa tra 5 e 9. Ad esempio:

- 21,23567 viene arrotondato a 21,24;
- 21,23467 viene arrotondato a 21,23.

16.3 Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'Offerta Economica

Il punteggio attribuito alle Offerte Economiche (max 30) verrà calcolato, sulla base della percentuale di sconto che sarà applicato al valore complessivo posto a base d'asta, secondo la seguente formula:

$$PE_i = PE_{max} \times \left(\frac{R_i}{R_{max}} \right)^\alpha$$

dove:

PE_i = Punteggio economico attribuito all'offerta del concorrente i-esimo;

PE_{max} = Punteggio economico massimo assegnabile;

R_i = valore dell'offerta (ribasso percentuale praticato nell'offerta) del concorrente i-esimo;

R_{max} = valore dell'offerta (ribasso percentuale praticato nell'offerta) del concorrente che ha formulato la migliore offerta tra quelle ricevute;

α = Coefficiente = 0,3

16.4 Metodo per il calcolo dei punteggi totali

La Commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi qualitativi e quantitativi di cui sopra, procederà, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi totali.

Il Punteggio Totale (P_{TOT}) attribuito a ciascuna offerta è uguale al punteggio tecnico (P_t) sommato al punteggio economico (P_e):

$$P_{TOT} = P_t + P_e$$

dove:

P_t = somma dei punti tecnici;

P_e = punteggio attribuito all'offerta economica.

17 SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA: APERTURA DELLA BUSTA A– VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

La prima seduta virtuale avrà luogo il **giorno 19/10/2020, alle ore 10:00** e vi potranno partecipare, tramite Sistema, i legali rappresentanti/procuratori delle Imprese interessate oppure persone munite di specifica delega.

Le successive sedute virtuali saranno comunicate ai concorrenti a mezzo pubblicazione sul Sistema sul sito informatico all'indirizzo <http://www.regione.lazio.it/rl/centraleacquisti> almeno 3 giorni prima della data fissata. Le successive sedute virtuali saranno comunicate ai concorrenti a mezzo pubblicazione sul suddetto sito informatico, almeno 1 giorno prima della data fissata.

Il RUP, ovvero il seggio di gara istituito *ad hoc* procederà, nella prima seduta virtuale, a verificare quali offerte siano state inserite a Sistema entro il termine di scadenza per la presentazione delle offerte o eventuali ulteriori documenti di cui sia consentito l'invio in formato cartaceo, inviati dai concorrenti e, una volta aperta la Busta A, a controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata.

Successivamente il RUP ovvero il seggio di gara istituito *ad hoc* procederà a:

- a) verificare la conformità della documentazione di cui alla **Busta A – Documentazione Amministrativa** a quanto richiesto nel presente Disciplinare;
- b) redigere apposito verbale relativo alle attività svolte;
- c) attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente paragrafo 13;
- d) adottare il provvedimento che determina le esclusioni e le ammissioni dalla procedura di gara, provvedendo altresì agli adempimenti di cui all'art. 29, comma 1, del Codice.

La tutela del principio di segretezza delle offerte nell'ambito della procedura è garantita dall'utilizzo del Sistema.

Ai sensi dell'art. 85, comma 5, primo periodo, del Codice, la Stazione Appaltante si riserva di chiedere agli Operatori Economici, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di presentare tutti i documenti complementari o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura.

Tale verifica avverrà, ai sensi degli artt. 81 e 216, comma 13, del Codice, attraverso l'utilizzo del sistema AVCPass, reso disponibile dall'ANAC, con le modalità di cui alla delibera n. 157/2016.

18 COMMISSIONE GIUDICATRICE

La Commissione giudicatrice è nominata, ai sensi dell'art. 77, commi 2 e 7 del Codice, dopo la scadenza del termine per la presentazione delle Offerte ed è composta da un numero dispari **pari a n. 3 membri**, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto.

In particolare, i Commissari verranno individuati tramite sorteggio, in presenza di almeno due testimoni, dall'Ufficiale Rogante o, in alternativa, dal Responsabile Unico del Procedimento, tra i nominativi appartenenti ad una lista di cui potranno far parte esperti nello specifico settore cui afferisce l'oggetto dell'appalto, dipendenti della Stazione Appaltante. Si procede, ove possibile, all'estrazione di un numero di nominativi doppio rispetto a quello previsto per la composizione della Commissione. Vengono estratti dapprima i componenti effettivi e, a seguire, i componenti supplenti che subentrano in caso di incompatibilità o impossibilità sopravvenuta dei componenti effettivi.

Il Presidente della Commissione giudicatrice è individuato con successivo sorteggio, tra il personale con la qualifica di dirigente. In caso di incompatibilità, di astensione o esclusione per il principio di rotazione del personale dirigente estratto, ivi compreso il personale dirigenziale estratto in qualità di supplente, la funzione di presidente viene svolta dal funzionario estratto, incaricato dello svolgimento di funzioni apicali o, in subordine, con maggiore anzianità di servizio.

In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'art. 77, commi 4, 5, 6 e 9, del Codice. A tal fine i medesimi rilasciano apposita dichiarazione alla Stazione Appaltante.

La Stazione Appaltante pubblica, sul profilo di committente, nella sezione "Amministrazione Trasparente" la composizione della Commissione giudicatrice e i curricula dei componenti, ai sensi dell'art. 29, comma 1, del Codice.

La Commissione giudicatrice è responsabile della valutazione delle offerte tecniche ed economiche dei concorrenti e fornisce ausilio al RUP nella valutazione della congruità delle offerte tecniche (cfr. Linee guida n. 3 del 26 ottobre 2016).

Per lo svolgimento del ruolo di commissario non è previsto alcun compenso.

19 APERTURA DELLE BUSTE B E C– VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

Una volta effettuato il controllo della Documentazione Amministrativa, la Commissione giudicatrice, in seduta privata, procederà all'apertura della busta concernente l'**Offerta Tecnica** ed alla verifica della presenza dei documenti richiesti dal presente Disciplinare.

In una o più sedute riservate, svolte anche in modalità virtuale, la Commissione procederà all'esame ed alla valutazione delle Offerte Tecniche e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel Bando e nel presente Disciplinare.

Successivamente, in seduta pubblica, la Commissione darà lettura dei punteggi attribuiti alle singole offerte tecniche e darà atto delle eventuali esclusioni dalla gara dei concorrenti.

Nella medesima seduta, o in una seduta pubblica successiva, la Commissione procederà all'apertura della busta contenente l'**Offerta Economica** e quindi alla relativa valutazione, che potrà avvenire anche in successiva seduta riservata, secondo i criteri e le modalità descritte al paragrafo 17.

La Stazione Appaltante procederà dunque all'individuazione dell'unico parametro numerico finale per la formulazione della graduatoria, ai sensi dell'art. 95, comma 9, del Codice.

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

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, si procederà mediante sorteggio in seduta pubblica.

All'esito delle operazioni di cui sopra, la Commissione, in seduta pubblica, redige la graduatoria e procede ai sensi di quanto previsto al paragrafo 21.

Qualora individui offerte che superano la soglia di anomalia 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, la Commissione, chiude la seduta pubblica dando comunicazione al RUP, che procederà secondo quanto indicato al successivo paragrafo 20.

In qualsiasi fase delle operazioni di valutazione delle Offerte Tecniche ed Economiche, la Commissione provvede a comunicare, tempestivamente al RUP ovvero il seggio di gara istituito *ad hoc* che procederà, sempre, ai sensi dell'art. 76, comma 5, lett. b), del Codice, i casi di **esclusione** da disporre per:

- mancata separazione dell'offerta economica dall'Offerta Tecnica, ovvero l'inserimento di elementi concernenti il prezzo in documenti contenuti nelle buste A e B;
- presentazione di offerte parziali, plurime, condizionate, alternative nonché irregolari, ai sensi dell'art. 59, comma 3, lett. a), b) e c), del Codice, in quanto non rispettano i documenti di gara, ivi comprese le specifiche tecniche;
- presentazione di offerte inammissibili, ai sensi dell'art. 59, comma 4, lett. a) e c), del Codice.

20 VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

Al ricorrere dei presupposti di cui all'art. 97, commi 3 e 7, 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.

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 risultino, nel complesso, inaffidabili.

21 AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

All'esito delle operazioni di cui sopra la Commissione – o il RUP, qualora vi sia stata verifica di congruità delle offerte anomale – formulerà la proposta di aggiudicazione in favore del Concorrente che ha presentato la migliore offerta, chiudendo le operazioni di gara e trasmettendo al RUP tutti gli atti e documenti della procedura ai fini dei successivi adempimenti.

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione ai sensi dell'art. 95, comma 12, del Codice.

La verifica dei requisiti generali e speciali avverrà, ai sensi dell'art. 85, comma 5, del Codice, sull'offerente/i cui la Stazione Appaltante ha deciso di aggiudicare l'Appalto.

Prima dell'aggiudicazione, la Stazione Appaltante, ai sensi dell'art. 85, comma 5, del Codice, richiede al Concorrente cui ha deciso di aggiudicare la gara di presentare, entro il termine perentorio di giorni 10 (dieci) dalla data di ricezione della relativa richiesta, i documenti di cui all'art. 86 del Codice, ai fini della prova dell'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 e del rispetto dei criteri di selezione di cui all'art. 83 del Codice. Tale verifica avverrà attraverso l'utilizzo del sistema AVCPass.

Ai sensi dell'art. 95, comma 10, la Stazione Appaltante prima dell'aggiudicazione procede, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'Offerta, alla valutazione di merito circa il rispetto di quanto previsto dall'art. 97, comma 5, lett. d), del Codice.

La Stazione Appaltante, previa verifica ed approvazione della proposta di aggiudicazione ai sensi degli artt. 32, comma 5, e 33, comma 1, del Codice, aggiudica l'Appalto.

L'aggiudicazione diventa efficace, ai sensi dell'art. 32, comma 7, del Codice, all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti.

In caso di esito negativo delle verifiche, la Stazione Appaltante procederà alla revoca dell'aggiudicazione, alla segnalazione all'ANAC nonché all'incameramento della garanzia provvisoria. La Stazione Appaltante aggiudicherà, quindi, al secondo graduato procedendo, altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati.

Nell'ipotesi in cui l'Appalto non possa essere aggiudicato neppure a favore del concorrente collocato al secondo posto nella graduatoria, l'Appalto verrà aggiudicato, nei termini sopra detti, scorrendo la graduatoria.

La stipula del Contratto è subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia, fatto salvo quanto previsto dagli artt. 88, comma 4-bis, 89 e 92, comma 3, del d.lgs. 159/2011.

Ai sensi dell'art. 93, commi 6 e 9, del Codice, la garanzia provvisoria verrà svincolata, all'Aggiudicatario, automaticamente al momento della stipula del Contratto; agli altri concorrenti, verrà svincolata tempestivamente e comunque entro trenta giorni dalla comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione.

Trascorsi i termini previsti dall'art. 92, commi 2 e 3, D.Lgs. 159/2011 dalla consultazione della Banca dati, LazioCrea S.p.A. procede alla stipula del Contratto anche in assenza dell'informativa Antimafia, salvo il successivo recesso dal contratto laddove siano successivamente accertati elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa di cui all'art. 92, comma 4, del d.lgs. 159/2011.

Il Contratto, ai sensi dell'art. 32, comma 9, del Codice, non potrà essere stipulato prima di 35 giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione.

La stipula avrà luogo entro 60 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione ai sensi dell'art. 32, comma 8, del Codice, salvo il differimento espressamente concordato con l'Aggiudicatario.

All'atto della stipulazione del Contratto, ed in ogni caso entro il termine perentorio di giorni 15 (quindici) dalla data di ricezione della relativa richiesta, l'Aggiudicatario deve presentare la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'art. 103 del Codice.

La garanzia, intestata a favore di LazioCrea S.p.A., si intende costituita a garanzia dell'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali, connessi alla stipula del Contratto derivanti dall'esecuzione della fornitura, copre gli oneri e le penali per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di verifica di conformità.

L'Operatore Economico risultato aggiudicatario è tenuto in qualsiasi momento, su richiesta della stazione appaltante, ad integrare la cauzione qualora questa, durante l'esecuzione della fornitura, sia in parte utilizzata a titolo di rimborso o di risarcimento danni per qualsiasi inosservanza degli obblighi contrattuali. Nessun interesse è dovuto sulle somme e sui valori costituenti la cauzione definitiva.

Il Contratto sarà stipulato in modalità elettronica.

Il Contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136.

Nei casi di cui all'art. 110, comma 1, del Codice, la Stazione Appaltante interpella progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo Contratto per l'affidamento dell'esecuzione o del completamento del servizio.

Le spese relative alla pubblicazione del bando e dell'avviso sui risultati della procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 216, comma 11, del Codice e del D.M. 2 dicembre 2016 (GU 25.1.2017 n. 20), sono a carico dell'Aggiudicatario e dovranno essere rimborsate alla Stazione Appaltante entro il termine di 60 (sessanta) giorni dall'Aggiudicazione.

L'importo presunto delle spese di pubblicazione è pari a € 5.000,00. La Stazione Appaltante comunicherà all'Aggiudicatario l'importo effettivo delle suddette spese, nonché le relative modalità di pagamento.

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

22 CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi costituzionali e dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'Operatore Economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'Aggiudicatario dell'appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D.Lgs. n. 18/ 2015, e a riconoscere, anche a fini retributivi, l'anzianità di servizio di cui all'art. 7 del D.Lgs. n. 23/ 2015, in attuazione del principio di tutela dei lavoratori di cui all'art. 25 della L.R. n. 7/2018.

Risultano applicabili alla procedura il CCNL per il personale dipendente da cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo e il CCNL per le imprese esercenti servizi integrati / multiservizi. Qualora il concorrente intenda applicare un CCNL diverso, deve giustificarne l'applicabilità al servizio in oggetto, in conformità con quanto previsto dall'art. 30 del D.Lgs. 50/2016.

Oltre quanto sopra esposto, nel rispetto di quanto previsto dai Protocolli stipulati in data 28/12/2016 e in data 19/12/2017 tra la Regione Lazio, le Organizzazioni Sindacali e le Associazioni di categoria aventi ad oggetto "*Sistema regionale del Lazio degli appalti pubblici di lavori, servizi e forniture. Criteri e modalità per la trasparenza, la sicurezza e la legalità*", l'Aggiudicatario dell'appalto assume l'obbligo di (i) assorbire prioritariamente i soggetti svantaggiati, ai sensi dell'art. 4 della Legge n. 381/1991, nella specie di misura pari a circa il 40% del personale con contratto a tempo indeterminato già direttamente utilizzato dall'appaltatore uscente nella prestazione dei servizi oggetto di appalto, come analiticamente indicato nell'Allegato 6 – Elenco del personale attualmente impiegato, (ii) garantire condizioni normative, retributive e di tutela del rapporto di lavoro non peggiorative rispetto a quelle preesistenti, senza periodo di prova, con riconoscimento dell'anzianità di servizio maturata e maturanda e (iii) assicurare i diritti individuali acquisiti e la giusta tutela del personale operante in astensione per maternità, infortunio, malattia, ferie, aspettativa, aspettativa sindacale, distacco legge n. 300/1970, al momento dell'avvio del servizio, garantendo l'assorbimento al termine del periodo di separazione dal lavoro.

A tal fine, in ossequio alle Linee guida ANAC n. 13 recanti “La disciplina delle clausole sociali”, approvate dal Consiglio dell’Autorità con delibera n.114 del 13.2.2019, gli Operatori Economici concorrenti, in aggiunta alle dichiarazioni rese, devono compilare il Modello 1.2 dell’Allegato 1 – *Schema Dichiarazioni amministrative*, con cui dichiarano, **a pena di esclusione**, di accettare la presente clausola sociale e si impegnano a presentarsi, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di efficacia dell’aggiudicazione, presso l’Associazione territoriale cui avranno conferito mandato o, in assenza, presso la Direzione del Lavoro competente, per un esame congiunto con le Organizzazioni Sindacali firmatarie dei citati Protocolli, volto a promuovere il ricollocamento del personale già impiegato, anche mediante l’armonizzazione delle esigenze tecnico-organizzative dell’appalto con l’obiettivo di mantenimento dei livelli occupazionali e di tutti i diritti in essere, come previsto anche dalla legislazione regionale vigente, ivi compreso quanto previsto dall’art. 1 c. 42 della l. 92/2012 con l’esclusione del periodo di prova.

Resta salva l’applicazione della disciplina di miglior favore per i lavoratori, finalizzata al loro riassorbimento, eventualmente contenuta nel contratto collettivo che l’appaltatore subentrante fosse tenuto ad applicare. Qualora l’Aggiudicatario dell’appalto sia una cooperativa, i lavoratori operanti oggetto di cambio appalto non possono essere obbligati ad associarsi.

Infine, si richiede agli Operatori Economici di presentare, **a pena di esclusione**, utilizzando il modello Allegato 3 – *Schema di Offerta Economica*, un apposito Progetto di riassorbimento del personale attualmente in servizio atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico).

Il rispetto delle previsioni previste nel Progetto di riassorbimento sarà verificato in fase di esecuzione del Contratto da LazioCrea S.p.A., anche al fine di accertare il grave inadempimento e la grave negligenza dell’aggiudicatario.

23 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dal Contratto è competente il Foro di Roma, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.

24 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, in conformità a quanto previsto dalla legge italiana vigente e dal Regolamento UE nr. 679/2016 (GDPR) esclusivamente nell’ambito della gara regolata dal presente disciplinare di gara.



**GARA COMUNITARIA CENTRALIZZATA SVOLTA TRAMITE PROCEDURA
APERTA FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

INTERVENTO RECUP 3

ALLEGATO 1

**SCHEMA DICHIARAZIONI AMMINISTRATIVE
E DOMANDA DI PARTECIPAZIONE**

MODELLO 1.1

Il/La sottoscritto/a _____, nato/a a _____, Prov. _____, il _____, domiciliato per la carica presso la sede legale sotto indicata, in qualità di _____ e legale rappresentante della _____, con sede in _____, Prov. _____, via _____, n. _____, CAP _____, codice fiscale n. _____ e partita IVA n. _____, presso cui elegge domicilio, di seguito denominata “Impresa”,

- ai sensi e per gli effetti degli articoli 46 e 47 del d.P.R. 445/2000, consapevole delle conseguenze amministrative e delle responsabilità penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi, nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità, previste dagli articoli 75 e 76 del medesimo Decreto;

CHIEDE

- di partecipare alla “Gara comunitaria centralizzata svolta tramite procedura aperta finalizzata all'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio. Intervento ReCUP 3”

DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITÀ

1) che l'Impresa partecipa alla gara in qualità di:

- ☐ impresa singola
- ☐ consorzio stabile
- ☐ consorzio tra imprese artigiane
- ☐ consorzio tra società cooperative di produzione e lavoro
- ☐ GEIE
- ☐ Capogruppo del RTI/consorzio ordinario/Rete d'impresa di concorrenti costituito da (compilare i successivi campi capogruppo e mandante, specificando per ognuna di esse ragione sociale, codice fiscale e sede)
- ☐ mandante del RTI/consorzio ordinario/componente Rete d'impresa costituito da (compilare i successivi campi capogruppo e mandante, specificando per ognuna di esse ragione sociale, codice fiscale e sede)



- (capogruppo) _____
- (mandante) _____
- (mandante) _____
- (mandante) _____

2) *[In caso di R.T.I./Consorzio ordinario/GEIE]*

- ☐ che l'R.T.I./Consorzio ordinario/GEIE è già costituito, come si evince dalla allegata copia per immagine (scansione di documento cartaceo)/informatica del mandato collettivo/atto costitutivo;

ovvero

- ☐ che è già stata individuata l'Impresa a cui, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato collettivo speciale ed irrevocabile con rappresentanza, ovvero l'Impresa che, in caso di aggiudicazione, sarà designata quale referente responsabile del Consorzio e che vi è l'impegno ad uniformarsi alla disciplina prevista dall'articolo 48, comma 8, D. Lgs. 50/2016, come si evince dalle/a dichiarazioni/dichiarazione congiunte/a **allegate/a**.

3) *[in caso di Rete d'Impresa]*

- ☐ che la Rete è dotata di soggettività giuridica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-quater, d. l. 5/2009, e dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e che la stessa è stata costituita mediante contratto redatto per atto pubblico/scrittura privata autenticata ovvero atto firmato digitalmente a norma dell'articolo 25 del D. Lgs. 82/2005, di cui si **allega** copia per immagine (scansione di documento cartaceo)/informatica,

ovvero

- ☐ che la Rete è priva di soggettività giuridica e dotata di organo comune con potere di rappresentanza ed è stata costituita mediante
- contratto redatto per atto pubblico/scrittura privata autenticata/atto firmato digitalmente a norma dell'articolo 25 del D. Lgs. 82/2005, recante il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla impresa mandataria, di cui si **allega** copia per immagine (scansione di documento cartaceo)/informatica

ovvero

- contratto redatto in altra forma *[indicare l'eventuale ulteriore forma di redazione del contratto di Rete]* _____ e che è già stato conferito mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza alla impresa mandataria, nella forma della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del D. Lgs. 82/2005, come si

evince dall'**allegato** documento prodotto in copia per immagine (Scansione di documento cartaceo)/informatica,

ovvero [nelle ulteriori ipotesi di configurazione giuridica della Rete]

☐ che la Rete è dotata di organo comune privo del potere di rappresentanza/priva di organo comune di rappresentanza/dotata di organo comune privo dei requisiti di qualificazione richiesti, e che pertanto partecipa nelle forme di RTI:

- già costituito, come si evince dalla **allegata** copia per immagine (scansione di documento cartaceo)/informatica del contratto di rete, redatto per atto pubblico o scrittura privata autenticata ovvero per atto firmato digitalmente a norma dell'art. 25 del D. Lgs. 82/2005 con **allegato** il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria, recante l'indicazione del soggetto designato quale mandatario e delle parti della fornitura, ovvero della percentuale in caso di fornitura indivisibile, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete ovvero, qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del D. Lgs. 82/2005, con **allegato** mandato avente forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del D. Lgs. 82/2005;
- costituendo e che è già stata individuata l'Impresa a cui, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato collettivo speciale ed irrevocabile con rappresentanza (con scrittura privata ovvero, qualora il contratto di rete sia stato redatto con mera firma digitale non autenticata ai sensi dell'art. 24 del D. Lgs. 82/2005, nella forma dell'atto pubblico o della scrittura privata autenticata, anche ai sensi dell'art. 25 del D. Lgs. 82/2005) e che vi è l'impegno ad uniformarsi alla disciplina prevista dall'articolo 48, comma 8, D. Lgs. 50/2016, come si evince dalle/a dichiarazioni/dichiarazione congiunta **allegate/a**.

4) *[in caso di R.T.I./Consorzio ordinario/Rete d'Impresa/GEIE costituiti o costituendi]* che la ripartizione dell'oggetto contrattuale all'interno del R.T.I./Consorzio (fornitura e/o servizi che saranno eseguiti da ciascuna singola Impresa componente l'R.T.I./Consorzio) è la seguente:

Impresa _____ Attività e/o Servizi _____ % _____

Impresa _____ Attività e/o Servizi _____ % _____

Impresa _____ Attività e/o Servizi _____ % _____

Impresa _____ Attività e/o Servizi _____ % _____

- 5) *[in caso Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c), del D. Lgs. 50/2016 e di rete di imprese dotate di organo comune di rappresentanza e di soggettività giuridica¹]* che il Consorzio/Rete di impresa partecipa per le seguenti consorziate/Imprese:

- 6) *[in caso Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. c), del D. Lgs. 50/2016 che il Consorzio è composto dalle seguenti consorziate:*

- 7) di indicare nell'**allegato A** alla presente dichiarazione i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza) dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3 del Codice, così come individuati dal Comunicato ANAC dell'8 novembre 2017, ovvero di indicare di seguito la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta: _____

_____;

- 8) di indicare quanto riportato nel successivo **Allegato C**, in merito ai motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs 50/2016, come modificato dalla legge 55/2019.
- 9) di non aver affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del D. Lgs. del 2001 n.165;
- 10) di essere iscritta, per attività inerenti i servizi oggetto di gara, al Registro delle imprese o ad uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza, in conformità a quanto previsto dall'art. 83, comma 3, del Codice;
- 11) di essere in possesso dei requisiti di idoneità tecnico professionale necessari per la corretta esecuzione della fornitura, di cui all'art. 26, comma 1, lettera a), punto 2, del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i;
- 12) che questa Impresa si impegna ad eseguire l'appalto nei modi e nei termini stabiliti nel Capitolato Tecnico, nello Schema di Contratto e comunque nella documentazione di gara;

¹ Nelle ulteriori ipotesi di configurazione giuridica della Rete il dato deve essere desumibile dalla documentazione richiesta ed allegata.

- 13) di mantenere valida l'offerta per un tempo non inferiore a 360 giorni dal termine fissato per la presentazione dell'offerta;
- 14) di considerare remunerativa l'offerta economica presentata giacché per la sua formulazione ha preso atto e tenuto conto:
- a) delle condizioni contrattuali e degli oneri compresi quelli eventuali relativi in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove deve essere svolta la fornitura;
 - b) di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sia sulla prestazione della fornitura, sia sulla determinazione della propria offerta;
- 15) di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
- 16) di essere informato che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito della presente gara, conformemente a quanto stabilito dal Regolamento UE nr. 679/2016 (GDPR) e dalla normativa italiana vigente.
- 17) *[in caso di partecipazione di Impresa avente sede, residenza o domicilio nei Paesi inseriti nelle cosiddette "black list" di cui al Decreto del Ministero delle Finanze del 4 maggio 1999 ed al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 21 novembre 2001]:*
- ☐ di essere in possesso dell'autorizzazione rilasciata ai sensi dell'articolo 37 del d.l. 78/2010 e del D.M. 14 dicembre 2010;
ovvero
 - ☐ di avere richiesto l'autorizzazione ai sensi dell'articolo 37 del D.L. 78/2010 e dell'art. 1, comma 3, del D.M. 14 dicembre 2010 ed **allegare** copia conforme dell'istanza di autorizzazione inviata al Ministero;
- 18) *[in caso di soggetto non residente e privo di stabile organizzazione in Italia]* che l'Impresa, in caso di aggiudicazione, si uniformerà alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3, d.P.R. 633/1972 e comunicherà alla Stazione Appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
- 19) *[in caso di operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'art. 186 bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267]* ad integrazione di quanto indicato nella parte III, sez. C, lett. d), del DGUE, i seguenti estremi del provvedimento di ammissione al concordato e del



provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare _____, rilasciati dal Tribunale di _____, nonché di non partecipare alla gara quale mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese e che le altre imprese aderenti al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale ai sensi dell'art. 186 bis, comma 6 del R.D. 16 marzo 1942, n. 267;

_____, lì _____

Il Documento deve essere firmato digitalmente

Copia

ALLEGATO A

Cognome	Nome	Luogo di nascita	Data di nascita	Residenza	Codice fiscale	Carica rivestita

ALLEGATO B

Ulteriori indicazioni necessarie all'effettuazione degli accertamenti relativi alle singole cause di esclusione.

Ufficio/sede dell'Agenzia delle Entrate:

Ufficio di _____, città _____,
Prov. _____, via _____, n. _____, CAP _____ tel. _____,
e-mail _____, PEC _____.

Ufficio della Provincia competente per la certificazione di cui alla legge 68/1999:

Provincia di _____, Ufficio _____, con sede
in _____, via _____, n. _____, CAP
_____, tel. _____, fax _____, e-mail
_____, PEC _____.

_____, lì _____

Il Documento deve essere firmato digitalmente

ALLEGATO C

**INTEGRAZIONI AL DGUE A VALLE DELL'ENTRATA IN VIGORE DELLA LEGGE 55/2019
"CONVERSIONE IN LEGGE, CON MODIFICAZIONI, DEL DECRETO-LEGGE 18 APRILE 2019, N.
32, RECANTE DISPOSIZIONI URGENTI PER IL RILANCIO DEL SETTORE DEI CONTRATTI
PUBBLICI, PER L'ACCELERAZIONE DEGLI INTERVENTI INFRASTRUTTURALI, DI
RIGENERAZIONE URBANA E DI RICOSTRUZIONE A SEGUITO DI EVENTI SISMICI"**

PARTE III: MOTIVI DI ESCLUSIONE (Articolo 80 del Codice)

A: MOTIVI LEGATI A CONDANNE PENALI

L'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva 2014/24/UE stabilisce i seguenti motivi di esclusione (Articolo 80, comma 1, del Codice):

- a. *Partecipazione a un'organizzazione criminale ⁽²⁾*
- b. *Corruzione ⁽³⁾*
- b-bis. False comunicazioni sociali*
- c. *Frode ⁽⁴⁾*;
- d. *Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche ⁽⁵⁾*;
- e. *Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento al terrorismo ⁽⁶⁾*;
- f. *Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani ⁽⁷⁾*
- g. *Ogni altro delitto da cui derivi, quale pena accessoria, l'incapacità di contrattare con la pubblica amministrazione (lettera g) articolo 80, comma 1, del Codice);*

Motivi legati a condanne penali ai sensi delle disposizioni nazionali di attuazione dei motivi stabiliti dall'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva (articolo 80, comma 1, del Codice):	Risposta:
I soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice sono stati condannati con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile o sentenza di applicazione della pena richiesta ai sensi dell'articolo 444 del Codice di procedura penale per uno dei motivi indicati sopra con sentenza pronunciata non più di cinque anni fa o, indipendentemente dalla data della sentenza , in seguito alla quale sia ancora applicabile un periodo di esclusione stabilito direttamente nella sentenza ovvero desumibile ai sensi dell'art. 80 comma 10 e 10-bis?	[] Sì [] No
Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare l'indirizzo web,	indirizzo web: []

⁽²⁾ Quale definita all'articolo 2 della decisione quadro 2008/841/GAI del Consiglio, del 24 ottobre 2008, relativa alla lotta contro la criminalità organizzata (GU L 300 dell'11.11.2008, pag. 42).

⁽³⁾ Quale definita all'articolo 3 della convenzione relativa alla lotta contro la corruzione nella quale sono coinvolti funzionari delle Comunità europee o degli Stati membri dell'Unione europea (GU C 195 del 25.6.1997, pag. 1) e all'articolo 2, paragrafo 1, della decisione quadro 2003/568/GAI del Consiglio, del 22 luglio 2003, relativa alla lotta contro la corruzione nel settore privato (GU L 192 del 31.7.2003, pag. 54). Questo motivo di esclusione comprende la corruzione così come definita nel diritto nazionale dell'amministrazione aggiudicatrice (o ente aggiudicatore) o dell'operatore economico.

⁽⁴⁾ Ai sensi dell'articolo 1 della convenzione relativa alla tutela degli interessi finanziari delle Comunità europee (GU C 316 del 27.11.1995, pag. 48).

⁽⁵⁾ Quali definiti agli articoli 1 e 3 della decisione quadro del Consiglio, del 13 giugno 2002, sulla lotta contro il terrorismo (GU L 164 del 22.6.2002, pag. 3). Questo motivo di esclusione comprende anche l'istigazione, il concorso, il tentativo di commettere uno di tali reati, come indicato all'articolo 4 di detta decisione quadro.

⁽⁶⁾ Quali definiti all'articolo 1 della direttiva 2005/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2005, relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo (GU L 309 del 25.11.2005, pag. 15).

⁽⁷⁾ *Quali definiti all'articolo 2 della direttiva 2011/36/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2011, concernente la prevenzione e la repressione della tratta di esseri umani e la protezione delle vittime, e che sostituisce la decisione quadro del Consiglio 2002/629/GAI (GU L 101 del 15.4.2011, pag. 1).*

l'autorità o organismo di emanazione e il riferimento preciso della documentazione ⁽⁸⁾ :	autorità o organismo di emanazione: [] riferimento preciso della documentazione: []
In caso affermativo, indicare ⁽⁹⁾: a) la data della condanna, del decreto penale di condanna o della sentenza di applicazione della pena su richiesta, la relativa durata e il reato commesso tra quelli riportati all'articolo 80, comma 1, lettera da a) a g) del Codice e i motivi di condanna, b) dati identificativi delle persone condannate: c) nella sentenza di condanna è stata applicata la pena accessoria della incapacità di contrarre con la pubblica amministrazione? In caso affermativo, se stabilita direttamente nella sentenza di condanna la durata della pena accessoria, indicare:	a) Data [] durata [] lettera comma 1, articolo 80 [] motivi [] b) [] c) [] Sì [] No durata del periodo d'esclusione [] lettera comma 1, articolo 80 [],
In caso di sentenze di condanna, l'operatore economico ha adottato misure sufficienti a dimostrare la sua affidabilità nonostante l'esistenza di un pertinente motivo di esclusione ¹⁰ (autodisciplina o "Self-Cleaning", cfr. articolo 80, comma 7)?	[] Sì [] No
In caso affermativo, indicare: 1) la sentenza di condanna definitiva ha riconosciuto l'attenuante della collaborazione come definita dalle singole fattispecie di reato? 2) Se la sentenza definitiva di condanna prevede una pena detentiva non superiore a 18 mesi? 3) In caso di risposta affermativa per le ipotesi 1) e/o 2), i soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice: - hanno risarcito interamente il danno? - si sono impegnati formalmente a risarcire il danno? 4) per le ipotesi 1) e 2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o	[] Sì [] No [] Sì [] No [] Sì [] No [] Sì [] No [] Sì [] No

⁽⁸⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽⁹⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽¹⁰⁾ In conformità alle disposizioni nazionali di attuazione dell'articolo 57, paragrafo 6, della direttiva 2014/24/UE.

organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati? In caso affermativo elencare la documentazione pertinente e, se disponibile elettronicamente, indicare l'indirizzo web, l'autorità o organismo di emanazione e il riferimento preciso della documentazione:	Documentazione [] indirizzo web [] autorità o organismo di emanazione [] riferimento preciso della documentazione []
---	--

B: MOTIVI LEGATI AL PAGAMENTO DI IMPOSTE O CONTRIBUTI PREVIDENZIALI

Pagamento di imposte, tasse (Articolo 80, comma 4, del Codice):	Risposta:
L'operatore economico ha soddisfatto tutti gli obblighi relativi al pagamento di imposte o tasse, sia nel paese dove è stabilito sia nello Stato membro dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore, se diverso dal paese di stabilimento?	[] Sì [] No
In caso negativo, indicare: a) Paese o Stato membro interessato: b) Di quale importo si tratta? c) Tale inottemperanza è stata accertata in modo diverso da una sentenza giuridica o decisione amministrativa? In caso di risposta affermativa, indicare in quale modo è stata stabilita tale inottemperanza: Se l'inottemperanza è stata accertata mediante una sentenza giudiziaria o decisione amministrativa, tale sentenza o decisione è definitiva e vincolante? Indicare la data della sentenza di condanna o della decisione. Nel caso di una sentenza di condanna, se stabilita direttamente nella sentenza di condanna, la durata del periodo d'esclusione: d) L'operatore economico ha ottemperato od ottempererà ai suoi obblighi, pagando o impegnandosi in modo vincolante a pagare le imposte o le tasse dovute, compresi eventuali interessi o multe, avendo formalizzato il pagamento o l'impegno prima della scadenza del termine per la presentazione della domanda (articolo 80 comma 4, ultimo periodo, del Codice)?	a) [] b) [] c) [] Sì [] No [] [] Sì [] No [] [] d) [] Sì [] No

Descrivere tali misure:	[]
Se la documentazione pertinente relativa al pagamento di imposte o tasse è disponibile elettronicamente, indicare l'indirizzo web, l'autorità o organismo di emanazione, il riferimento preciso della documentazione:	Indirizzo web [] autorità o organismo di emanazione [] riferimento preciso della documentazione ⁽¹¹⁾ []

C: MOTIVI LEGATI A INSOLVENZA, CONFLITTO DI INTERESSI O ILLECITI PROFESSIONALI ⁽¹²⁾

Si noti che ai fini del presente appalto alcuni dei motivi di esclusione elencati di seguito potrebbero essere stati oggetto di una definizione più precisa nel diritto nazionale, nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara. Il diritto nazionale può ad esempio prevedere che nel concetto di "grave illecito professionale" rientrino forme diverse di condotta.

Informazioni su eventuali situazioni di insolvenza, conflitto di interessi o illeciti professionali	Risposta:
L'operatore economico si trova in una delle seguenti situazioni oppure è sottoposto a un procedimento per l'accertamento di una delle seguenti situazioni di cui all'articolo 80, comma 5, lett. b), del Codice: a) fallimento In caso affermativo: - il curatore del fallimento è stato autorizzato dal giudice delegato ad eseguire i contratti già stipulati dall'impresa fallita (articolo 110, comma 3, lette. a) del Codice)? - la partecipazione alla procedura di affidamento è stata subordinata ai sensi dell'art. 110, comma 5, all'avvalimento di altro operatore economico? b) liquidazione coatta c) concordato preventivo d) è ammesso a concordato con continuità aziendale	a) [] Sì [] No [] Sì [] No [] Sì [] No b) [] Sì [] No c) [] Sì [] No d) [] Sì [] No

⁽¹¹⁾ Ripetere tante volte quanto necessario.

⁽¹²⁾ Cfr. articolo 57, paragrafo 4, della direttiva 2014/24/UE.

In caso di risposta affermativa alla lettera d): 1. è stato autorizzato dal giudice delegato ai sensi dell'articolo 110, comma 3, lett. a) del Codice? 2. la partecipazione alla procedura di affidamento è stata subordinata ai sensi dell'art. 110, comma 6, all'avvalimento di altro operatore economico?	☐ Sì ☐ No In caso affermativo, indicare gli estremi del provvedimento: ☐ Sì ☐ No In caso affermativo indicare l'Impresa ausiliaria
L'operatore economico si è reso colpevole di gravi illeciti professionali ⁽¹³⁾ di cui all'art. 80 comma 5 lett. c), <i>c-bis</i>), <i>c-ter</i>) e <i>c-quater</i>) del Codice? In caso affermativo, fornire informazioni dettagliate, specificando la tipologia di illecito:	☐ Sì ☐ No
In caso affermativo, l'operatore economico ha adottato misure per dimostrare la propria affidabilità ("autodisciplina")? In caso affermativo, indicare: 1) gli altri soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice: - hanno risarcito interamente il danno? - si sono impegnati formalmente a risarcire il danno? 2) l'operatore economico ha adottato misure di carattere tecnico o organizzativo e relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti o reati? In caso affermativo elencare la documentazione pertinente e, se disponibile elettronicamente, indicare l'indirizzo web, l'autorità o organismo di emanazione, il riferimento preciso della documentazione:	☐ Sì ☐ No ☐ Sì ☐ No ☐ Sì ☐ No ☐ Sì ☐ No Documentazione indirizzo web autorità o organismo di emanazione riferimento preciso della documentazione

⁽¹³⁾ Cfr., ove applicabile, il diritto nazionale, l'avviso o bando pertinente o i documenti di gara.

D: ALTRI MOTIVI DI ESCLUSIONE EVENTUALMENTE PREVISTI DALLA LEGISLAZIONE NAZIONALE
DELLO STATO MEMBRO DELL'AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE O DELL'ENTE
AGGIUDICATORE

Motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale (articolo 80, comma 2 e comma 5, lett. f), g), h), i), l), m) del Codice e art. 53 comma 16-ter del D. Lgs. 165/2001)	Risposta:
Sussistono a carico dell'operatore economico cause di decadenza, di sospensione o di divieto previste dall' <u>articolo 67 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159</u> o di un tentativo di infiltrazione mafiosa di cui all' <u>articolo 84, comma 4, del medesimo decreto</u> , fermo restando quanto previsto dagli <u>articoli 88, comma 4-bis, e 92, commi 2 e 3, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159</u> , con riferimento rispettivamente alle comunicazioni antimafia e alle informazioni antimafia – nonché dall'art. 34-bis, commi 6 e 7 del D. Lgs. 159/2011 (Articolo 80, comma 2, del Codice)?	[] Sì [] No
Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare l'indirizzo web, l'autorità o organismo di emanazione, il riferimento preciso della documentazione ⁽¹⁴⁾ :	Documentazione [] indirizzo web [] autorità o organismo di emanazione [] riferimento preciso della documentazione []
L'operatore economico si trova in una delle seguenti situazioni?	c. [] Sì [] No
a. ha presentato in procedure di gara e negli affidamenti di subappalti documenti o dichiarazioni non veritiere? (Articolo 80, comma 5, lettera f-bis)? Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare l'indirizzo web, l'autorità o organismo di emanazione, il riferimento preciso della documentazione:	Documentazione [] indirizzo web [] autorità o organismo di emanazione [] riferimento preciso della documentazione []
b. è iscritto nel casellario informatico tenuto dall'Osservatorio dell'ANAC per aver presentato false dichiarazioni o falsa documentazione nelle procedure di gara e negli affidamenti di subappalti (Articolo 80, comma 5, lettera f-ter)?	d. [] Sì [] No Documentazione [] indirizzo web []

(14) Ripetere tante volte quanto necessario.



Se la documentazione pertinente è disponibile elettronicamente, indicare l'indirizzo web, l'autorità o organismo di emanazione, il riferimento preciso della documentazione:

autorità o organismo di emanazione []
riferimento preciso della documentazione []

Copia

MODELLO 1.2

Il/La sottoscritto/a _____, nato/a a _____, Prov. _____, il _____, in qualità di _____ e legale rappresentante della _____, con sede in _____, Prov. _____, via _____, n. _____, CAP _____, codice fiscale n. _____ e partita IVA n. _____, di seguito denominata “Impresa”, ai fini della partecipazione alla procedura aperta per l'affidamento del servizio di Call Center ReCup per la Regione Lazio, tenuto conto delle condizioni professionali e di utilizzo del personale già impiegato dal fornitore del servizio uscente, nonché dell'esigenza della Stazione Appaltante e delle singole Aziende Sanitarie di evitare interruzioni o comunque disservizi nella fase di passaggio tra il precedente ed il nuovo servizio

SI IMPEGNA

- a) conformemente con quanto previsto nel Bando e nel Disciplinare di Gara, dichiara che l'Impresa Aggiudicataria impiegherà per l'appalto una percentuale di soggetti svantaggiati, ex art. 4 della Legge n. 381/1991, almeno pari al 40% del totale di personale con contratto a tempo indeterminato già direttamente utilizzato dall'appaltatore uscente nella prestazione dei servizi oggetto di appalto. A tal fine, dichiara che l'Impresa si impegna a formulare e a trasmettere al Committente, per la definitiva approvazione, specifici Programmi di inserimento dei soggetti svantaggiati, così come disposto nel Disciplinare di gara;
- b) entro 10 (dieci) giorni dall'aggiudicazione, a presentarsi presso _____, unitamente alla Rappresentanza Sindacale Aziendale e alle Organizzazioni Sindacali territorialmente competenti, per armonizzare le proposte tecnico organizzative formulate in gara con il mantenimento dei livelli occupazionali, riservandosi di valutarne la compatibilità con la propria struttura operativa ed organizzazione di impresa.

FORMULARIO PER IL DOCUMENTO DI GARA UNICO EUROPEO (DGUE)

Parte I: Informazioni sulla procedura di appalto e sull'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore

Le informazioni richieste dalla parte I saranno acquisite automaticamente a condizione che per generare e compilare il DGUE sia utilizzato il servizio DGUE in formato elettronico. In caso contrario tali informazioni devono essere inserite dall'operatore economico.

Informazioni sulla pubblicazione

Per le procedure di appalto per le quali è stato pubblicato un avviso di indizione di gara nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea le informazioni richieste dalla parte I saranno acquisite automaticamente, a condizione che per generare e compilare il DGUE sia utilizzato il servizio DGUE elettronico (1). Riferimento della pubblicazione del pertinente avviso o bando (2) nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea:

GU UE S Numero:

Data

Pagina

Numero dell'avviso nella GU S:

Se non è pubblicato un avviso di indizione di gara nella GU UE, l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore deve compilare le informazioni in modo da permettere l'individuazione univoca della procedura di appalto:

Se non sussiste obbligo di pubblicazione di un avviso nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, fornire altre informazioni in modo da permettere l'individuazione univoca della procedura di appalto (ad esempio il rimando ad una pubblicazione a livello nazionale):

Identità del committente

*Denominazione *Giunta Regionale*

*Paese *Italia*

*Codice Fiscale *80143490581*

Informazioni sulla procedura di appalto

*Titolo *Gara comunitaria centralizzata svolta tramite procedura aperta finalizzata all'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio*

*Breve descrizione dell'appalto *Gara comunitaria centralizzata svolta tramite procedura aperta finalizzata all'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio. Intervento ReCUP 3*

Numero di riferimento attribuito al fascicolo dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore (ove esistente):

CIG *8417356DE6*

CUP (ove previsto)

Codice progetto (ove l'appalto sia finanziato o cofinanziato con fondi europei)

Parte II: Informazioni sull'operatore economico

A: INFORMAZIONI SULL'OPERATORE ECONOMICO

Dati Identificativi

*Nome/denominazione:

Partita IVA, se applicabile:

Se non è applicabile un numero di partita IVA indicare un altro numero di identificazione nazionale (es. Codice Fiscale), se richiesto e applicabile

Indirizzo postale:

*Via e numero civico

*Città

*Paese

Indirizzo Internet o sito web (ove esistente):

Persone di contatto: (Ripetere se necessario) #1

*Persona di contatto:

*Telefono:

*PEC o e-mail:

*L'operatore economico è una microimpresa, oppure un'impresa piccola o media? ☐ *si* ☐ *no*

Solo se l'appalto è riservato: l'operatore economico è un laboratorio protetto, un' "impresa sociale" o provvede all'esecuzione del contratto nel contesto di programmi di lavoro protetti (articolo 112 del Codice)? ☐ *si* ☐ *no*

Se pertinente: l'operatore economico è iscritto in un elenco ufficiale di imprenditori, fornitori, o prestatori di servizi o possiede una certificazione rilasciata da organismi accreditati, ai sensi dell'articolo 90 del Codice ? ☐ *si* ☐ *no* ☐ *Non applicabile*

Se pertinente: l'operatore economico, in caso di contratti di lavori pubblici di importo superiore a 150.000 euro, è in possesso di attestazione rilasciata da Società Organismi di Attestazione (SOA), ai sensi dell'articolo 84 del Codice (settori ordinari)? ☐ *si* ☐ *no*

ovvero, è in possesso di attestazione rilasciata nell'ambito dei Sistemi di qualificazione di cui all'articolo 134 del Codice, previsti per i settori speciali ☐ *si* ☐ *no*

È stata data risposta affermativa ad una delle due domande precedenti? ☐ *si* ☐ *no*

Si evidenzia che gli operatori economici, iscritti in elenchi di cui all'articolo 90 del Codice o in possesso di attestazione di qualificazione SOA (per lavori di importo superiore a 150.000 euro) di cui all'articolo 84 o in possesso di attestazione rilasciata da Sistemi di qualificazione di cui all'articolo 134 del Codice, non compilano le Sezioni B e C della Parte IV.

*L'operatore economico partecipa alla procedura di appalto insieme ad altri?

☐ *si*

☐ *no*

Se pertinente, indicare il lotto o i lotti per i quali l'operatore economico intende presentare un'offerta:

Elenco Lotti

B: INFORMAZIONI SUI RAPPRESENTANTI DELL'OPERATORE ECONOMICO

Se pertinente, indicare nome e indirizzo delle persone abilitate ad agire come rappresentanti, ivi compresi procuratori e institori, dell'operatore economico ai fini della procedura di appalto in oggetto; se intervengono più legali rappresentanti ripetere tante volte quanto necessario

Legali rappresentanti #1

*Nome:

*Cognome:

*Data di nascita:

*Luogo di nascita:

Via e numero civico:

E-mail:

Codice postale:

Telefono:

Città:

Posizione/Titolo ad agire:

Paese:

Se necessario, fornire precisazioni sulla rappresentanza (forma, portata, scopo, firma congiunta):

C: INFORMAZIONI SULL'AFFIDAMENTO SULLE CAPACITÀ DI ALTRI SOGGETTI (Articolo 89 del Codice – Avvalimento)

L'operatore economico fa affidamento sulle capacità di altri soggetti per soddisfare i criteri di selezione della parte IV e rispettare i criteri e le regole (eventuali) della parte V?

☐ *si*

☐ *no*

In caso affermativo, indicare la denominazione degli operatori economici di cui si intende avvalersi, i requisiti oggetto di avvalimento e le risorse che l'impresa ausiliaria si obbliga a mettere a disposizione e presentare per ciascuna impresa ausiliaria un DGUE distinto, debitamente compilato e firmato dai soggetti interessati, con le informazioni richieste dalle sezioni A e B della presente parte, dalla parte III e dalla parte IV. Si noti che dovrebbero essere indicati anche i tecnici o gli organismi tecnici che non facciano parte integrante dell'operatore economico, in particolare quelli responsabili del controllo della qualità e, per gli appalti pubblici di lavori, quelli di cui l'operatore economico disporrà per l'esecuzione dell'opera.

D: INFORMAZIONI CONCERNENTI I SUBAPPALTATORI SULLE CUI CAPACITÀ L'OPERATORE ECONOMICO NON FA AFFIDAMENTO (Articolo 105 del Codice – Subappalto)

(Tale sezione è da compilare solo se le informazioni sono esplicitamente richieste dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore).

L'operatore economico intende subappaltare parte del contratto a terzi?

☐ *si*

☐ *no*

Se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore richiede esplicitamente queste informazioni in aggiunta alle informazioni della presente sezione, fornire le informazioni richieste dalle sezioni A e B della presente parte, dalla parte III e dalla parte VI, per ognuno dei subappaltatori (o categorie di subappaltatori) interessati.

PARTE III: MOTIVI DI ESCLUSIONE (Articolo 80 del Codice)

A: MOTIVI LEGATI A CONDANNE PENALI

L'articolo 57, paragrafo 1, della direttiva 2014/24/UE stabilisce i seguenti motivi di esclusione (Articolo 80, comma 1, del Codice):

- a. Partecipazione a un'organizzazione criminale;
- b. Corruzione;
- c. Frode;
- d. Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche;
- e. Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento al terrorismo;
- f. Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani;
- g. Ogni altro delitto da cui derivi, quale pena accessoria, l'incapacità di contrattare con la pubblica amministrazione.

*I soggetti di cui all'art. 80, comma 3, del Codice sono stati condannati con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile o sentenza di applicazione della pena richiesta ai sensi dell'articolo 444 del Codice di procedura penale per uno dei motivi indicati sopra, con sentenza pronunciata non più di cinque anni fa o in seguito alla quale sia ancora applicabile un periodo di esclusione stabilito direttamente nella sentenza?

☐

☐

si

no

B: MOTIVI LEGATI AL PAGAMENTO DI IMPOSTE O CONTRIBUTI PREVIDENZIALI

Pagamento di imposte, tasse (Art. 80 comma 4 del Codice)

*L'operatore economico ha violato obblighi relativi al pagamento di imposte o tasse, sia nel paese dove è stabilito sia nello Stato membro dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore, se diverso dal paese di stabilimento?

☐

☐

si

no

La documentazione pertinente relativa al pagamento di imposte o tasse è disponibile elettronicamente?

☐

☐

si

no

Pagamento di contributi previdenziali (Articolo 80, comma 4 del Codice)

*L'operatore economico ha violato obblighi relativi al pagamento di contributi previdenziali, sia nel paese dove è stabilito sia nello Stato membro dell'amministrazione aggiudicatrice o dell'ente aggiudicatore, se diverso dal paese di stabilimento?

☐

☐

si

no

La documentazione pertinente relativa al pagamento di contributi previdenziali è disponibile elettronicamente?

☐

☐

si

no

C: MOTIVI LEGATI A INSOLVENZA, CONFLITTO DI INTERESSI O ILLECITI PROFESSIONALI

Si noti che ai fini del presente appalto alcuni dei motivi di esclusione elencati di seguito potrebbero essere stati oggetto di una definizione più precisa nel diritto nazionale, nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara. Il diritto nazionale può ad esempio prevedere che nel concetto di "grave illecito professionale" rientrino forme diverse di condotta.

*L'operatore economico ha violato, per quanto di sua conoscenza, obblighi applicabili in materia di salute e sicurezza sul lavoro?

☐

☐

si

no

*L'operatore economico ha violato, per quanto di sua conoscenza, obblighi applicabili in

☐

☐

si

no

*L'operatore economico ha violato, per quanto di sua conoscenza, obblighi applicabili in materia di diritto sociale?

☐ si ☐ no

*L'operatore economico ha violato, per quanto di sua conoscenza, obblighi applicabili in materia di diritto del lavoro?

☐ si ☐ no

L'operatore economico si trova in una delle seguenti situazioni oppure è sottoposto a un procedimento per l'accertamento di una delle seguenti situazioni:

*a) fallimento ☐ si ☐ no

*b) liquidazione coatta ☐ si ☐ no

*c) concordato preventivo ☐ si ☐ no

*d) è ammesso a concordato con continuità aziendale ☐ si ☐ no

*L'operatore economico si è reso colpevole di gravi illeciti professionali di cui all'art. 80 comma 5 lett. c) del Codice?

☐ si ☐ no

*L'operatore economico è a conoscenza di qualsiasi conflitto di interessi legato alla sua partecipazione alla procedura di appalto (articolo 80, comma 5, lett. d) del Codice)?

☐ si ☐ no

*L'operatore economico o un'impresa a lui collegata ha fornito consulenza all'amministrazione aggiudicatrice o all'ente aggiudicatore o ha altrimenti partecipato alla preparazione della procedura di aggiudicazione (articolo 80, comma 5, lett. e) del Codice)?

☐ si ☐ no

*L'operatore economico può confermare di:
a) non essersi reso gravemente colpevole di false dichiarazioni nel fornire le informazioni richieste per verificare l'assenza di motivi di esclusione o il rispetto dei criteri di selezione,

*b) non avere occultato tali informazioni?

☐ si ☐ no

D: ALTRI MOTIVI DI ESCLUSIONE EVENTUALMENTE PREVISTI DALLA LEGISLAZIONE NAZIONALE DELLO STATO MEMBRO DELL'AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE O DELL'ENTE AGGIUDICATORE

*Sussistono a carico dell'operatore economico cause di decadenza, di sospensione o di divieto previste dall'articolo 67 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 o di un tentativo di infiltrazione mafiosa di cui all'articolo 84, comma 4, del medesimo decreto, fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-bis, e 92, commi 2 e 3, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, con riferimento rispettivamente alle comunicazioni antimafia e alle informazioni antimafia (Articolo 80, comma 2, del Codice)?

☐ si ☐ no

L'operatore economico si trova in una delle seguenti situazioni ?

***1. è stato soggetto alla sanzione interdittiva di cui all'articolo 9, comma 2, lettera c) del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 o ad altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione, compresi i provvedimenti interdittivi di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 (Articolo 80, comma 5, lettera f);**

☐ *si* ☐ *no*

***2. è iscritto nel casellario informatico tenuto dall'Osservatorio dell'ANAC per aver presentato false dichiarazioni o falsa documentazione ai fini del rilascio dell'attestazione di qualificazione, per il periodo durante il quale perdura l'iscrizione (Articolo 80, comma 5, lettera g);**

☐ *si* ☐ *no*

***3. ha violato il divieto di intestazione fiduciaria di cui all'articolo 17 della legge 19 marzo 1990, n. 55. L'esclusione ha durata di un anno decorrente dall'accertamento definitivo della violazione e va comunque disposta se la violazione non è stata rimossa (Articolo 80, comma 5, lettera h);**

☐ *si* ☐ *no*

***4. è in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68 (Articolo 80, comma 5, lettera i);**

☐ *si* ☐ *no*

5. pur essendo stato vittima dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203, non ha denunciato i fatti all'autorità giudiziaria, salvo che ricorrano i casi previsti dall'articolo 4, primo comma, della legge 24 novembre 1981, n. 689 (articolo 80, comma 5, lettera l).
(nota: La circostanza di cui al primo periodo deve emergere dagli indizi a base della richiesta di rinvio a giudizio formulata nei confronti dell'imputato nell'anno antecedente alla pubblicazione del bando e deve essere comunicata, unitamente alle generalità del soggetto che ha omesso la predetta denuncia, dal procuratore della Repubblica procedente all'ANAC, la quale cura la pubblicazione della comunicazione sul sito dell'Osservatorio)

☐ *si* ☐ *no*

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ *si* ☐ *no*

***6. si trova rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale (articolo 80, comma 5, lettera m).**

☐ *si* ☐ *no*

***7. L'operatore economico si trova nella condizione prevista dall'art. 53 comma 16-ter del D.Lgs. 165/2001 (pantouflage o revolving door) in quanto ha concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e, comunque, ha attribuito incarichi ad ex dipendenti della stazione appaltante che hanno cessato il loro rapporto di lavoro da meno di tre anni e che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della stessa stazione appaltante nei confronti del medesimo operatore economico ?**

☐ *si* ☐ *no*

Nei casi precedenti (ad esclusione del punto 4), in caso di risposta affermativa e se pertinente, l'operatore economico ha adottato misure di autodisciplina o "Self-Cleaning"?

☐ *si*

☐ *no*

PARTE IV: CRITERI DI SELEZIONE

In merito ai criteri di selezione (sezione a o sezioni da A a D della presente parte) l'operatore economico dichiara che:

a: INDICAZIONE GLOBALE PER TUTTI I CRITERI DI SELEZIONE

L'operatore economico deve compilare questo campo solo se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore ha indicato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati che l'operatore economico può limitarsi a compilare la sezione a della parte IV senza compilare nessun'altra sezione della parte IV:

Indicazione generale per tutti i criteri di selezione

*Soddisfa tutti i criteri di selezione richiesti

☐ *si*

☐ *no*

In merito ai criteri di selezione l'operatore economico dichiara che

A: IDONEITÀ (ARTICOLO 83, COMMA 1, LETTERA A), DEL CODICE)

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se i criteri di selezione in oggetto sono stati richiesti dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

*È iscritto in un registro professionale tenuto nello Stato membro di stabilimento.

☐ *si*

☐ *no*

*È iscritto in un registro commerciale tenuto nello Stato membro di stabilimento.

☐ *si*

☐ *no*

Per gli appalti di servizi:

È richiesta una particolare autorizzazione per poter prestare il servizio di cui trattasi nel paese di stabilimento dell'operatore economico?

☐ *si*

☐ *no*

È richiesta l'appartenenza a una particolare organizzazione (elenchi, albi, ecc.) per poter prestare il servizio di cui trattasi nel paese di stabilimento dell'operatore economico?

☐ *si*

☐ *no*

B: CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA (Articolo 83, comma 1, lettera b), del Codice)

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se i criteri di selezione in oggetto sono stati richiesti dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Fatturato Annuo Generale

1 a) Il Fatturato annuo ("generale") dell'operatore economico per il numero di esercizi richiesto nell'avviso o bando pertinente, nei documenti di gara o nel DGUE è il seguente:

Esercizio

Fatturato

Esercizio

Fatturato

Esercizio

Fatturato

Esercizio

Fatturato

Esercizio

Fatturato

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ *si*

☐ *no*

Fatturato annuo medio

Numero di

Fatturato

1b) Il fatturato annuo medio dell'operatore economico per il numero di esercizi richiesti nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente:

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ si ☐ no

Fatturato annuo specifico

2a) Il fatturato annuo specifico dell'operatore economico nel settore di attività oggetto dell'appalto e specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara per il numero di esercizi richiesto è il seguente:

Esercizio

Fatturato

Esercizio

Fatturato

Esercizio

Fatturato

Esercizio

Fatturato

Esercizio

Fatturato

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ si ☐ no

Fatturato medio specifico

2b) Il fatturato annuo medio specifico dell'operatore economico nel settore e per il numero di esercizi specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara è il seguente:

Numero di
Esercizi

Fatturato
Medio

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ si ☐ no

3) Se le informazioni relative al fatturato (generale o specifico) non sono disponibili per tutto il periodo richiesto, indicare la data di costituzione o di avvio delle attività dell'operatore economico:

Indici finanziari

Indice finanziario #1

4) Per quanto riguarda gli indici finanziari specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ai sensi dell'art. 83 comma 4, lett. b), del Codice, l'operatore economico dichiara che i valori attuali degli indici richiesti sono i seguenti:

Descrizione

Indice

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ si ☐ no

Copertura contro i rischi professionali

Importo

5) L'importo assicurato dalla copertura contro i rischi professionali è il seguente (articolo 83, comma 4, lettera c) del Codice):

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ si ☐ no

6) Per quanto riguarda gli eventuali altri requisiti economici o finanziari specificati nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara, l'operatore economico dichiara che:

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ si ☐ no

C: CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI (Articolo 83, comma 1, lettera c), del Codice)

Per gli appalti di lavori: esecuzione di lavori del tipo specificato

Numero di anni (periodo specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara):

1a) Unicamente per gli appalti pubblici di lavori: Durante il periodo di riferimento l'operatore economico ha eseguito i seguenti lavori del tipo specificato: Le amministrazioni aggiudicatrici possono richiedere fino a cinque anni e ammettere un'esperienza che risale a più di cinque anni prima.

Descrizione	Importo	Data	Destinatari
Descrizione	Importo	Data	Destinatari
Descrizione	Importo	Data	Destinatari
Descrizione	Importo	Data	Destinatari
Descrizione	Importo	Data	Destinatari

Per gli appalti di lavori: esecuzione di lavori del tipo specificato

☐ sì ☐ no

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

Per gli appalti di forniture: consegna di forniture del tipo specificato

Numero di anni (periodo specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara):

1b) Unicamente per gli appalti pubblici di forniture: Durante il periodo di riferimento l'operatore economico ha consegnato le seguenti forniture principali del tipo specificato. Indicare nell'elenco gli importi, le date e i destinatari, pubblici o privati:

Descrizione	Importo	Data	Destinatari
Descrizione	Importo	Data	Destinatari
Descrizione	Importo	Data	Destinatari
Descrizione	Importo	Data	Destinatari
Descrizione	Importo	Data	Destinatari

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente? ☐ sì ☐ no

Per gli appalti di servizi: prestazione di servizi del tipo specificato

Numero di anni (periodo specificato nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara):

1c) Unicamente per gli appalti pubblici di servizi: Durante il periodo di riferimento l'operatore economico ha prestato i seguenti servizi principali del tipo specificato. Indicare nell'elenco gli importi, le date e i destinatari, pubblici o privati:

Descrizione	Importo	Data	Destinatari
Descrizione	Importo	Data	Destinatari
Descrizione	Importo	Data	Destinatari

Descrizione

Importo

Data

Destinatari

Descrizione

Importo

Data

Destinatari

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐

si

☐

no

2) Può disporre dei seguenti tecnici o organismi tecnici, citando in particolare quelli responsabili del controllo della qualità.

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐

si

☐

no

Nel caso di appalti pubblici di lavori l'operatore economico potrà disporre dei seguenti tecnici o organismi tecnici per l'esecuzione dei lavori:

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐

si

☐

no

3) Utilizza le seguenti attrezzature tecniche e adotta le seguenti misure per garantire la qualità e dispone degli strumenti di studio e ricerca indicati di seguito:

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐

si

☐

no

4) Potrà applicare i seguenti sistemi di gestione e di tracciabilità della catena di approvvigionamento durante l'esecuzione dell'appalto:

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐

si

☐

no

5) Per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi complessi o, eccezionalmente, di prodotti o servizi richiesti per una finalità particolare: L'operatore economico consentirà l'esecuzione di verifiche delle sue capacità di produzione o strutture tecniche e, se necessario, degli strumenti di studio e di ricerca di cui egli dispone, nonché delle misure adottate per garantire la qualità?

☐

si

☐

no

6) Indicare i titoli di studio e professionali di cui sono in possesso

a) lo stesso prestatore di servizi o imprenditore, e/o (in funzione dei requisiti richiesti nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara)

b) i componenti della struttura tecnica-operativa:

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐

si

☐

no

7) L'operatore economico potrà applicare durante l'esecuzione dell'appalto le seguenti misure di gestione ambientale:

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐

si

☐

no

Numero di dirigenti

Anno

Numero di dirigenti

8) Il numero dei dirigenti dell'operatore economico negli ultimi tre anni è stato il seguente:

Anno

Numero di dirigenti

Anno

Numero di

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ *si* ☐ *no*

Organico medio annuo

Anno

Organico
medio annuo

8) L'organico medio annuo dell'operatore economico negli ultimi tre anni è il seguente:

Anno

Organico
medio annuo

Anno

Organico
medio annuo

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ *si* ☐ *no*

9) Per l'esecuzione dell'appalto l'operatore economico disporrà dell'attrezzatura, del materiale e dell'equipaggiamento tecnico seguenti:

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ *si* ☐ *no*

10) L'operatore economico intende eventualmente subappaltare la seguente quota (espressa in percentuale) dell'appalto:

11) Per gli appalti pubblici di forniture: L'operatore economico fornirà i campioni, le descrizioni o le fotografie dei prodotti da fornire, non necessariamente accompagnati dalle certificazioni di autenticità, come richiesti.

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ *si* ☐ *no*

Per gli appalti pubblici di forniture: L'operatore economico fornirà i campioni, le descrizioni o le fotografie dei prodotti da fornire, come richiesti, e provvederà alle certificazioni di autenticità ove del caso.

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ *si* ☐ *no*

12) Per gli appalti pubblici di forniture: L'operatore economico può fornire i richiesti certificati rilasciati da istituti o servizi ufficiali incaricati del controllo della qualità, di riconosciuta competenza, i quali attestino la conformità di prodotti ben individuati mediante riferimenti alle specifiche tecniche o norme indicate nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara?

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ *si* ☐ *no*

D: SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ E NORME DI GESTIONE AMBIENTALE (Articolo 87 del Codice)

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se i programmi di garanzia della qualità e/o le norme di gestione ambientale sono stati richiesti dall'amministrazione aggiudicatrice o dall'ente aggiudicatore nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

***L'operatore economico potrà presentare certificati rilasciati da organismi indipendenti per attestare che egli soddisfa determinate norme di garanzia della qualità, compresa l'accessibilità per le persone con disabilità?**

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ *si* ☐ *no*

***L'operatore economico potrà presentare certificati rilasciati da organismi indipendenti per attestare che egli rispetta determinati sistemi o norme di gestione ambientale?**

☐ *si* ☐ *no*

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ *si* ☐ *no*

PARTE V: RIDUZIONE DEL NUMERO DI CANDIDATI QUALIFICATI (ARTICOLO 91 DEL CODICE)

L'operatore economico deve fornire informazioni solo se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore ha specificato i criteri e le regole obiettivi e non discriminatori da applicare per limitare il numero di candidati che saranno invitati a presentare un'offerta o a partecipare al dialogo. Tali informazioni, che possono essere accompagnate da condizioni relative ai (tipi di) certificati o alle forme di prove documentali da produrre eventualmente, sono riportate nell'avviso o bando pertinente o nei documenti di gara ivi citati.

Solo per le procedure ristrette, le procedure competitive con negoziazione, le procedure di dialogo competitivo e i partenariati per l'innovazione:

L'operatore economico dichiara: di soddisfare i criteri e le regole obiettivi e non discriminatori da applicare per limitare il numero di candidati, come di seguito indicato:

Se sono richiesti determinati certificati o altre forme di prove documentali, indicare per ciascun documento se l'operatore economico dispone dei documenti richiesti:

Documenti richiesti #1

Descrizione

Disponibile

☐ *si* ☐ *no*

Queste informazioni sono disponibili elettronicamente?

☐ *si* ☐ *no*

PARTE VI: DICHIARAZIONI FINALI

Il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente che le informazioni riportate nelle precedenti parti da II a V sono veritiere e corrette e che il sottoscritto/i sottoscritti è/sono consapevole/consapevoli delle conseguenze di una grave falsa dichiarazione, ai sensi dell'articolo 76 del DPR 445/2000.

Fermo restando le disposizioni degli articoli 40 e 46 del DPR 445/2000, il sottoscritto/i sottoscritti dichiara/dichiarano formalmente di essere in grado di produrre, su richiesta e senza indugio, i certificati e le altre forme di prove documentali del caso, con le seguenti eccezioni:

a) se l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore hanno la possibilità di acquisire direttamente la documentazione complementare accedendo a una banca dati nazionale che sia disponibile gratuitamente in un qualunque Stato membro, oppure

b) a decorrere al più tardi dal 18 aprile 2018, l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore sono già in possesso della documentazione in questione.

Il sottoscritto/i sottoscritti autorizza/autorizzano formalmente l'amministrazione aggiudicatrice o ente aggiudicatore di cui alla parte I, sezione A ad accedere ai documenti complementari alle informazioni del presente documento di gara unico europeo, ai fini della suddetta procedura di appalto.

Data e Luogo

***Data**

Luogo



**GARA COMUNITARIA CENTRALIZZATA SVOLTA TRAMITE PROCEDURA
APERTA FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

INTERVENTO RECUP 3

**ALLEGATO 3
SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA**

DICHIARAZIONE DI OFFERTA ECONOMICA

Il sottoscritto _____, nato a _____ il _____, domiciliato per la carica presso la sede societaria ove appresso, nella sua qualità di _____ e legale rappresentante della _____, con sede in _____, Via _____, capitale sociale Euro _____ (_____), iscritta al Registro delle Imprese di _____ al n. _____, codice fiscale n. _____, partita IVA n. _____, codice Ditta INAIL n. _____, Posizioni Assicurative Territoriali – P.A.T. n. _____ e Matricola aziendale INPS n. _____ (in R.T.I. o Consorzio costituito/constituendo con le Imprese _____) di seguito denominata “Impresa” nel rispetto di modalità, termini, condizioni e requisiti minimi ivi previsti, con prezzi unitari offerti onnicomprensivi di tutti gli oneri, spese e remunerazione per l'esatto e puntuale adempimento di ogni obbligazione contrattuale. ai sensi e per gli effetti degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, sotto la propria responsabilità,

OFFRE

Servizi	Importo complessivo a base d'asta (24 mesi) (BdA) Euro, IVA esclusa	Quantità totali (24 mesi) (q)	Unità di Misura	Prezzo unitario offerto (p) Euro, IVA esclusa		Importo complessivo offerto (24 mesi) (B = p x q) Euro, IVA esclusa
Gestione delle chiamate andate a buon fine	11.010.150,00 €	5.690.000 chiamate	Euro a chiamata	p_1	In cifre _____,__ € In lettere _____	In cifre _____,__ € In lettere _____
Gestione delle chiamate non andate a buon fine	5.263.200,00 €	3.400.000 chiamate	Euro a chiamata	$p_2 = p_1 * (1 - 20\%)$	In cifre _____,__ € In lettere _____	In cifre _____,__ € In lettere _____
Attività di recall dell'utente prenotato tramite SMS	250.000,00 €	5.000.000 SMS	Euro a SMS	p_3	In cifre _____,__ € In lettere _____	In cifre _____,__ € In lettere _____
Attività di recall dell'utente prenotato tramite sistema IVR	130.000,00 €	2.600.000 chiamate IVR	Euro a chiamata IVR	p_4	In cifre _____,__ € In lettere _____	In cifre _____,__ € In lettere _____
Attività di recall dell'utente prenotato tramite chiamate	1.935.000,00 €	1.600.000 chiamate	Euro a chiamata	p_5	In cifre _____,__ € In lettere _____	In cifre _____,__ € In lettere _____
Operazioni effettuate tramite strumenti automatizzati	164.000,00 €	410.000 operazioni	Euro a operazione	p_6	In cifre _____,__ € In lettere _____	In cifre _____,__ € In lettere _____
Servizi connessi al Call Center (attività di coordinamento tecnico ed organizzativo, servizi di Back Office, formazione delle risorse, infrastruttura tecnologica e struttura logistica, moduli software e security)	15.980.000,00 €	24 mesi	Canone mensile	p_7	In cifre _____,__ € In lettere _____	In cifre _____,__ € In lettere _____

Servizi di Back Office, formazione e supporto agli utenti	1.248.000,00 €	7.500 giornate / persona	Euro a giornata / persona	p_8	In cifre _____, __ € In lettere _____	In cifre _____, __ € In lettere _____
Importo complessivo offerto per 24 mesi (C = ΣB_i)					In cifre _____, __ € In lettere _____	
Ribasso percentuale complessivo offerto per il Servizio (BdA – C / BdA)					In cifre _____, __ € In lettere _____	

Inoltre, ai sensi e per gli effetti degli articoli 46 e 47 del d.P.R. 445/2000, consapevole delle conseguenze amministrative e delle responsabilità penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi, previste dagli articoli 75 e 76 del medesimo Decreto, sotto la propria responsabilità,

DICHIARA

- che, ai sensi dell'articolo 95, comma 10, D.Lgs. 50/2016, il costo relativo alla sicurezza afferente all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa è pari a € _____ (_____/__);
- che, ai sensi dell'articolo 95, comma 10, D.Lgs. 50/2016, il costo relativo alla manodopera è pari a € _____ (_____/__);
- che i costi unitari offerti si intendono onnicomprensivi di tutti gli oneri, spese e remunerazione per l'esatto e puntuale adempimento di ogni obbligazione contrattuale;
- che, compatibilmente con la propria organizzazione aziendale, in attuazione della "Clausola Sociale", di cui all'art. 22 del Disciplinare di Gara, e tenuto conto dell'elenco del personale attualmente in servizio predisposto dalla Stazione Appaltante, il "Progetto di riassorbimento", atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico), è il seguente:

PROGETTO DI ASSORBIMENTO DEL PERSONALE					
Numero di lavoratori	CCNL utilizzato	Qualifica	Livello	Scatti di anzianità	Ore settimanali di impiego

_____, lì _____

Il Documento deve essere firmato digitalmente

_____, lì _____

Firma _____

N.B.: Allegare copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore in corso di validità.



**GARA COMUNITARIA CENTRALIZZATA SVOLTA TRAMITE PROCEDURA
APERTA FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

INTERVENTO RECUP 3

**ALLEGATO 4
SCHEMA DI CONTRATTO**

**CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER RECUP PER LA
REGIONE LAZIO****TRA**

LAZIOcrea S.p.A. – Società a Socio unico Regione Lazio, con Sede legale e amministrativa 00142 Roma, via del Serafico, 107, capitale sociale di Euro 924.400,00 interamente versato, codice fiscale, partita I.V.A. 13662331001, iscritta nel R.E.A. di Roma con il n. 1464288, nella persona di _____, nato/a a _____, Prov. _____, il _____, in qualità di _____, autorizzato alla stipula del presente contratto (“Contratto”) in virtù dei poteri conferitigli con _____,

E

L'impresa _____ con sede in _____, Via/Piazza _____, n. _____, CAP _____, C.F. n. _____ e P.IVA n. _____, iscritta nel Registro delle Imprese di _____, al n. _____, tenuto dalla C.C.I.A.A. di _____, di seguito definita “Fornitore” - nella persona di _____ nato a _____, Prov. _____, il _____, autorizzata alla stipula del presente Contratto in virtù dei poteri conferitigli da _____

congiuntamente, anche, le “Parti”,

OPPURE

_____, sede legale in _____, via _____, iscritta al Registro delle Imprese presso il Tribunale di _____ al n. _____, P. IVA _____, domiciliata ai fini del presente atto in _____, via _____, in persona del _____ legale rappresentante _____, nella sua qualità di impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo tra, oltre alla stessa, la mandante _____, sede legale in _____, Via _____, iscritta al Registro delle Imprese presso il Tribunale di _____ al n. _____, P. IVA _____, domiciliata ai fini del presente atto in _____, via _____, e la mandante _____, sede legale in _____, via _____, iscritta al Registro delle Imprese presso il Tribunale di _____ al n. _____, P. IVA _____, domiciliata ai fini del presente atto in _____, via _____

_____, giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in _____, repertorio n. _____ (di seguito nominata, per brevità, anche “Fornitore”)

PREMESSO CHE

- a) la Regione Lazio, con Determinazione n. _____ del _____, ha indetto una procedura di gara finalizzata all'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio, il cui bando è stato pubblicato sulla GUUE n. _____ del _____ e sulla GURI n. _____ del _____;
- b) con Determinazione n. _____ del _____ della Regione Lazio, il Fornitore è risultato aggiudicatario della procedura di gara;
- c) il Fornitore, sottoscrivendo il presente Contratto, dichiara che quanto risulta nello stesso, nonché nel Disciplinare di gara, nel Capitolato Tecnico e nei relativi allegati definisce in modo adeguato e completo l'oggetto del servizio e consente di acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione dello stesso;
- d) il Fornitore, ai sensi dell'articolo 103 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., ha prestato la garanzia fideiussoria a favore di LazioCrea S.p.A. per un importo pari al ____% dell'importo complessivo di aggiudicazione (€ _____, _____/____) per un ammontare complessivo di € _____, _____ (_____/____) e ha presentato altresì la documentazione richiesta dal Disciplinare di gara ai fini della stipula del presente Contratto, la quale, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne forma parte integrante e sostanziale;
- e) il Fornitore, con la sottoscrizione del presente Contratto, dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 c.c., di accettare tutte le condizioni e patti contenuti nel presente atto e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare, dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni riportate al successivo articolo Articolo 30 - “Clausola finale e Accettazione espressa delle clausole contrattuali”;
- f) con riferimento all'articolo 53, comma 16-ter, D.Lgs. 165/2001, il Fornitore, sottoscrivendo il presente Contratto, attesta altresì di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o

autonomo e comunque di non aver conferito incarichi ad ex dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto del Committente e/o della Stazione Appaltante nei propri confronti per il triennio successivo alla cessazione del rapporto;

- g) il presente Contratto, compresi i relativi Allegati, viene sottoscritto dalle Parti con firma digitale rilasciata da ente certificatore autorizzato.

**TUTTO CIÒ PREMESSO LE PARTI, COME SOPRA RAPPRESENTATE,
CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE:**

Articolo 1 - Valore delle premesse e degli allegati

1. Le Parti convengono che le premesse di cui sopra, gli atti ed i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del Contratto, il Disciplinare di gara con i relativi allegati, il Capitolato Tecnico, l'Offerta Tecnica e tutti gli elaborati che la compongono e l'Offerta Economica costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

Articolo 2 - Definizioni

1. Nell'ambito del presente Contratto, si intende per:
- a) **Atti di gara:** il Disciplinare di gara con relativi allegati e il Capitolato Tecnico concernenti la *“Gara comunitaria centralizzata svolta tramite procedura aperta finalizzata all'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio. Intervento ReCUP 3”*
 - b) **Stazione Appaltante:** la Direzione regionale Centrale Acquisti della Regione Lazio;
 - c) **Amministrazione Contraente o Committente:** LAZIOcrea S.p.A.
 - d) **Contratto:** il presente Atto, compresi tutti i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
 - e) **Fornitore:** il soggetto risultato aggiudicatario, che conseguentemente sottoscrive il presente Contratto, obbligandosi a quanto previsto nello stesso;
 - f) **Sito:** lo spazio web sul Portale internet, consultabile all'indirizzo <http://www.regione.lazio.it/rl/centraleacquisti/>;
 - g) **Sistema:** la piattaforma di e-procurement regionale, “Sistema Acquisti Telematici della Regione Lazio – S.TEL.LA”, disponibile all'indirizzo <https://stella.regione.lazio.it/Portale/>.

Articolo 3 - Norme regolatrici e disciplina applicabile

1. L'esecuzione del servizio oggetto del Contratto è, pertanto, regolato:
 - a) dalle clausole dello stesso e degli atti di gara, dall'Offerta Tecnica e dall'Offerta Economica dell'Aggiudicatario che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con il Fornitore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
 - b) dai regolamenti di accesso e utilizzo dei Contratti riportati sul sito di cui il Fornitore dichiara di avere esatta conoscenza e che, sebbene non siano materialmente allegati, fanno parte integrante e sostanziale del presente atto;
 - c) dalle disposizioni di cui al D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. (di seguito "Codice"), e comunque dalle norme di settore in materia di appalti pubblici;
 - d) dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato;
 - e) dalle disposizioni anche regolamentari in vigore per LAZIOcrea S.p.A., di cui il Fornitore dichiara di avere esatta conoscenza.
2. In caso di discordanza o contrasto ovvero di omissioni, gli atti ed i documenti di gara della "*Gara comunitaria centralizzata svolta tramite procedura aperta finalizzata all'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio Intervento ReCUP 3*" prevarranno sugli atti ed i documenti prodotti dal Fornitore nella medesima sede, ad eccezione di eventuali proposte migliorative formulate da quest'ultimo ed espressamente accettate dal Committente.
3. Le clausole del Contratto sono sostituite, modificate od abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che, in tal caso, il Fornitore rinuncia ora per allora a promuovere eventuali azioni volte all'incremento del corrispettivo pattuito ovvero, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi dei servizi oggetto della fornitura migliorative per il Fornitore medesimo, ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o risolvere il rapporto contrattuale.
4. Resta nell'esclusiva competenza della Regione Lazio la titolarità della gestione giuridico/amministrativa dell'eventuale contenzioso legato alla procedura di gara.
5. In ordine all'esecuzione contrattuale, resta nell'esclusiva competenza di LAZIOcrea la titolarità della gestione giuridico/amministrativa delle seguenti attività:

- a) custodia della documentazione tecnica del servizio oggetto di fornitura;
- b) richiesta e custodia del deposito cauzionale definitivo;
- c) la stesura e la sottoscrizione del presente Contratto con il Fornitore,
- d) la gestione dei rapporti negoziali e dell'eventuale contenzioso, conseguenti all'esecuzione del servizio.

Articolo 4 - Oggetto

1. Il Contratto definisce la disciplina concernente l'affidamento del servizio di Call Center ReCUP per la Regione Lazio, da erogare secondo le modalità richiamate nel Capitolato Tecnico, nel Disciplinare di gara e relativi allegati, nonché nell'offerta presentata dal Fornitore in sede di gara.
2. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti del Committente ad eseguire tutti i servizi in oggetto, impiegando tutte le attrezzature ed il personale necessario per la loro realizzazione, come dettagliatamente descritti nel Capitolato Tecnico.

Articolo 5 - Durata del contratto

1. Il Contratto decorre dalla data di stipula del contratto stesso e termina 24 (ventiquattro) mesi dalla data di avvio del servizio.
2. LAZIOcrea si riserva la facoltà di rinnovare il Contratto, previa comunicazione scritta, una sola volta e fino a ulteriori 24 (ventiquattro) mesi.
3. LAZIOcrea si riserva altresì di prorogare il Contratto alle condizioni originarie, per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura finalizzata all'individuazione di un nuovo contraente una sola volta e per un massimo di 6 (sei) mesi. In tal caso il contraente sarà tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel Contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni. La proroga del Contratto è subordinata alla condizione risolutiva che ne limiti l'efficacia al periodo antecedente all'intervenuta efficacia del provvedimento di aggiudicazione del nuovo affidamento, fatta comunque salva la garanzia della continuità del servizio.

Articolo 6 - Condizioni del servizio e limitazione di responsabilità

1. Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi all'erogazione dei servizi oggetto del Contratto, nonché ad ogni altra attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi comprese quelle relative ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale.
2. Il Fornitore garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del Contratto, integralmente e a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nei documenti indicati al precedente Articolo 1.
3. Il Fornitore si obbliga ad osservare, nell'esecuzione di tutte le attività, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla sottoscrizione del Contratto, ivi compresa la specifica normativa aeronautica, e ad adottare le modalità atte a garantire la vita e l'incolumità dei propri dipendenti, dei terzi e dei dipendenti del contraente, coerentemente con quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i., nonché ad evitare qualsiasi danno ai locali, a beni pubblici o privati;
4. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla sottoscrizione del Contratto, resteranno ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre.
5. Il Fornitore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne LAZIO Crea da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.
6. Il Fornitore si impegna, altresì, a manlevare e tenere indenne LAZIO Crea e la Regione Lazio per quanto di rispettiva competenza, dalle pretese che i terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti da servizi resi in modalità diverse rispetto a quanto previsto nel presente Contratto, ovvero in relazione a diritti di privativa vantati da terzi;

7. Il Fornitore rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte da LAZIO Crea e/o da terzi autorizzati.
8. Il Fornitore si obbliga, infine, a dare immediata comunicazione al Committente e/o alla Regione Lazio, per quanto di rispettiva competenza, di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività di cui al presente Contratto.
9. Il Fornitore si obbliga a consentire al Committente di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Articolo 7 - Obbligazioni specifiche del Fornitore

1. Il Fornitore si obbliga, oltre a quanto previsto nelle altre clausole del Contratto, a:
 - a) garantire la continuità dei servizi presi in carico coordinandosi anche con l'ausilio del Responsabile del Procedimento, del Direttore dell'Esecuzione del Contratto e con eventuali terzi indicati dal Committente;
 - b) utilizzare, per l'erogazione dei servizi, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito della preparazione professionale minima richiesta nel Capitolato di gara. A tal fine, il Fornitore si impegna ad impartire un'adeguata formazione/informazione al proprio personale anche sui rischi specifici, propri dell'attività da svolgere e sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela ambientale;
 - c) comunicare tempestivamente al Committente le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del Contratto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili;
 - d) predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza nonché atti a consentire alla Regione e/o al Committente di monitorare la conformità della prestazione dei servizi alle norme previste nel Contratto e in particolare ai parametri di qualità predisposti;

- e) controllare che il personale addetto mantenga un contegno decoroso, irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione. Il Fornitore istruirà, inoltre, il personale a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento del Committente e/o della Regione Lazio;
 - f) osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dal Committente, per quanto di rispettiva ragione;
2. Ai sensi dell'art. 7 della legge Regionale 18 settembre 2007, n. 16, "Disposizioni dirette alla tutela del lavoro, al contrasto e all'emersione del lavoro non regolare", il Fornitore è tenuto all'adempimento dei seguenti obblighi:
- a) rispetto ed applicazione dei C.C.N.L. sottoscritti dalle associazioni dei datori e prestatori di lavoro nazionali comparativamente più rappresentative e di quelli di secondo livello;
 - b) previsione e rispetto delle clausole contrattuali dirette alla salvaguardia dei livelli occupazionali e salariali, all'uniformità dei trattamenti contrattuali e ad assicurare i diritti acquisiti dei lavoratori;
 - c) possesso del D.U.R.C. (Documento Unico Regolarità Amministrativa);
 - d) rispetto degli indici di congruità di cui all'art. 1, commi 1173 e 1174, della Legge n. 296/2006;
 - e) adempimento relativo all'eventuale inserimento dei disabili di cui all'art. 1 della legge Regionale del 21 ottobre 2008, numero 17. L'obbligo permarrà anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione. In caso di inadempimento ai suddetti obblighi, il contratto si risolverà automaticamente.
3. A fine di certificare l'applicazione del trattamento retributivo previsto dal CCNL di categoria e dagli accordi integrativi territoriali, ai lavoratori, impiegati nell'espletamento del servizio fine, il Fornitore s'impegna a produrre e trasmettere al Committente la seguente documentazione relativa al personale impiegato nell'espletamento del servizio, a seguito della stipulazione del Contratto e, successivamente, entro e non oltre il 15 gennaio di ogni anno di esecuzione del servizio:
- fotocopia libro matricola del personale impiegato abitualmente, occasionalmente o promiscuamente nell'esecuzione del Contratto;
 - variazioni del personale in servizio - cessazioni, destituzioni, nuove assunzioni;

- numero di matricola desunto dal libro matricola, eventuale badge assegnato corredato da fotografia identificativa, luogo di lavoro, qualifica, livello retributivo.
4. Il Fornitore è tenuto inoltre all'osservanza ed all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente.

Articolo 8 - Modalità e termini di esecuzione del servizio

1. Il Fornitore si obbliga a prestare i servizi richiesti secondo le modalità stabilite nel Contratto e nel Capitolato Tecnico e, se migliorativa, nell'Offerta Tecnica presentata in sede di gara, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo Articolo 14.
2. L'erogazione di ciascun servizio si intende comprensiva di ogni onere e spesa, nessuna esclusa.
3. Il Fornitore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dal Committente.
4. Non sono ammesse prestazioni parziali, pertanto l'esecuzione di ciascun servizio deve avvenire secondo quanto previsto negli atti di cui al precedente Articolo 6, comma 2.
5. Il Fornitore deve erogare i servizi nel rispetto degli orari, percorsi e delle modalità stabilite pena l'applicazione delle penali di cui oltre.
6. LAZIO Crea ha la facoltà di imporre modifiche e/o integrazioni ritenute utili per il miglior compimento dei servizi in argomento e il Fornitore si impegna sin d'ora ad accettare tali modifiche e/o integrazioni, le quali, comunque, non potranno comportare aumento dei costi a carico del Fornitore.
7. La Regione Lazio si riserva la facoltà di accertare in ogni momento, per il tramite del Responsabile del Procedimento e/o del Direttore dell'esecuzione del contratto, che l'esecuzione del servizio avvenga a perfetta regola d'arte, in conformità agli elaborati dell'Offerta Tecnica, nel rispetto delle prescrizioni del Capitolato e di ogni altra disposizione contenuta nel presente Contratto, nonché secondo le disposizioni che verranno impartite all'atto esecutivo dalla DE stessa.
8. Nel corso dell'esecuzione dell'appalto, il Fornitore è comunque tenuto a fornire a LAZIO Crea tutte le informazioni, le notizie, i chiarimenti, i dati e gli atti che saranno da quest'ultima richiesti.

9. L'Appaltatore si obbliga a dare immediata comunicazione a LAZIOcrea di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto, ivi comprese le variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione dell'appalto.
10. Il Fornitore deve eseguire pienamente e correttamente le attività oggetto del presente appalto nel rispetto delle tempistiche massime previste nella seguente tabella. Si precisa che con T0 si intende la data di avvio dell'esecuzione del contratto (coincidente con la data di stipula) e che i giorni sono da intendersi naturali e consecutivi. Fermo restando quanto sopra si precisa che il servizio oggetto del presente appalto deve essere prestato per 24 mesi dalla data di avvio del medesimo (rif. T1-Milestone M3).

Codice	Tempo massimo di completamento	Attività	Deliverable
M1	T0 + 20 giorni	Pianificazione	- Piano di qualità (rif. Par. 4.2.1 del Capitolato) - Piano delle attività completo di tutti gli elementi indicati nel Capitolato (rif. Par. 5.1) - Piano della sicurezza (rif. Par. 4.7 del Capitolato)
M2	T0 + 60 giorni	Predisposizione del servizio e dei sistemi	- Piano di collaudo - Piano dei test - Strumenti necessari all'esecuzione dei test)
M3	T0 + 90 giorni =T1	Avvio del servizio	- Verbale di conformità con esito positivo - Verbale di avvio
M4	T1 + 30 giorni	Attivazione strutture di BI	- Verbale di conformità con esito positivo - Verbale di attivazione
M5	Da T1 al termine dell'appalto	Gestione del servizio e attività di manutenzione	- SAL quindicinale - Rapporto mensile di manutenzione preventiva - Rapporto mensile degli interventi MAC - Rapporto di manutenzione evolutiva e/o adeguativa (all'occorrenza) - Rapporto trimestrale "Misure inerenti gli indicatori di qualità" completo di tutti gli elementi nel Capitolato (rif. § 4.2.1) - Rapporto bimestrale sull'esecuzione (rif. Art. 8 del Contratto) - Piano mensile delle attività di Back Office (rif. § 4.3 del Capitolato) - Resoconto consuntivo mensile delle

			attività di Back Office (rif. § 4.3 del Capitolato)
--	--	--	---

Articolo 9 - Verifica e controllo quali/quantitativo

1. Il Fornitore si obbliga a consentire a LAZIOcrea di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
Scopo delle suddette operazioni è quello di accertare che i servizi prestati risultino conformi alle specifiche tecniche e funzionali e ai livelli di qualità riportati nel Contratto, nel Capitolato Tecnico e/o nella documentazione approvata da LAZIOcrea nel corso dell'esecuzione dell'appalto e, ove compatibile e migliorativa per la Regione Lazio, nell'offerta presentata dal Fornitore in sede di gara, fatte salve le eventuali leggi di settore e fermo restando quanto previsto nell'art. 102 del D. Lgs. n. 50/2016.
2. LAZIOcrea ha la facoltà di effettuare tutti gli accertamenti e controlli ritenuti opportuni, con qualsiasi modalità ed in ogni momento, durante il periodo di efficacia del Contratto, per assicurare che da parte del Fornitore siano scrupolosamente osservate tutte le pattuizioni contrattuali.
3. In caso di inosservanza totale o parziale di quanto previsto nel Contratto, LAZIOcrea provvederà a formalizzare contestazione scritta al Fornitore scritta a mezzo PEC o raccomandata A/R, assegnando all'Aggiudicatario un termine pari a 7 (sette) giorni lavorativi consecutivi per adempiere ovvero per produrre controdeduzioni scritte.
4. In caso di persistente inadempimento e ove le controdeduzioni non fossero ritenute idonee, verranno applicate, per ogni singola violazione, le penalità previste nel Contratto.
5. Qualora la qualità rilevata a seguito dei suddetti controlli risulti insufficiente, rispetto agli standard stabiliti, verranno applicate le penalità previste nel Contratto.
6. Tali penalità verranno comminate anche in caso di mancata effettuazione del servizio o di esecuzione difforme nelle modalità e nei tempi rispetto a quelle concordate.

Articolo 10 - Clausola sociale

1. In conformità alle disposizioni di cui agli articoli 50 e 100 D. Lgs. n. 50/2016 ed a quanto disposto all'art. 3, Disciplinare di gara, il Fornitore si impegna a rispettare, qualora esistenti, gli accordi siglati con la Rappresentanza Sindacale Aziendale e le Organizzazioni Sindacali territorialmente competenti, relativamente al mantenimento dei livelli occupazionali della manodopera utilizzata dal fornitore uscente, conformemente a quanto richiamato nel CCNL di settore.
2. A tal fine, il Fornitore si impegna ad impiegare per l'appalto una percentuale di soggetti svantaggiati, ex art. 4 della Legge n. 381/1991, almeno pari al 40,00% del totale di personale che si intende impiegare sull'appalto.
3. A tal fine, forma parte integrante del presente contratto il Progetto di riassorbimento presentato in sede di offerta.

Articolo 11 - Corrispettivi

1. Per le attività previste dal Contratto, il Fornitore riceverà il corrispettivo offerto in sede di gara pari a € _____ (_____/___), IVA esclusa.
2. I compensi di cui al precedente punto 1) saranno così calcolati:
 - a. Euro _____, quale importo remunerato a consumo per la gestione delle chiamate andate a buon fine;
 - b. Euro _____, quale importo remunerato a consumo per la gestione delle chiamate non andate a buon fine;
 - c. Euro _____, quale importo remunerato a consumo per le attività di *recall* dell'utente prenotato svolte tramite SMS;
 - d. Euro _____, quale importo remunerato a consumo per le attività di *recall* dell'utente prenotato svolte tramite sistema IVR;
 - e. Euro _____, quale importo remunerato a consumo per le attività di *recall* dell'utente prenotato svolte tramite chiamate;
 - f. Euro _____, quale importo remunerato a consumo sulla base del numero di operazioni effettuate tramite strumenti automatizzati;
 - g. Euro _____, quale importo remunerato a canone per l'erogazione dei servizi connessi al Call Center (attività di coordinamento tecnico ed organizzativo del servizio,

servizi di Back Office, formazione delle risorse, infrastruttura tecnologica e struttura logistica, moduli software e security;

h. Euro _____, quale importo remunerato a consumo per i servizi di Back Office, formazione e supporto agli utenti;

3. Resta inteso tra le Parti che, con riguardo agli importi di cui al punto 2, lett. a) e b), si applicherà il meccanismo “scalare” di decurtazione dei prezzi, come dettagliato nel par. 3 del Capitolato Tecnico;
4. Tutti i predetti corrispettivi si riferiscono a servizi prestati a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali e gli stessi sono dovuti unicamente al Fornitore e, pertanto, qualsiasi terzo non potrà vantare alcun diritto nei confronti del Committente;
5. Tutti gli oneri derivanti al Fornitore dall'esecuzione del Contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi e remunerati nel corrispettivo contrattuale.
6. I corrispettivi contrattuali sono stati quantificati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore di ogni relativo rischio e/o alea.
7. Il Fornitore non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati.

Articolo 12 - Tracciabilità dei flussi finanziari

1. Il Fornitore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i., pena la nullità assoluta del presente Contratto.
2. Gli estremi identificativi del conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche di cui all'art. 3 della L. 136/2010, presso cui i pagamenti dovranno essere effettuati è il seguente IBAN_____.
3. Il Fornitore si obbliga a comunicare a LAZIO Crea le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente, nonché ogni successiva modifica ai dati trasmessi, nei termini di cui all'art. 3, comma 7, Legge n. 136/2010 e s.m.i.

4. Qualora le transazioni relative al Contratto siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità, il presente Contratto è risolto di diritto, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 9 bis, della Legge n. 136/2010 e s.m.i.
5. Il Fornitore si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla l. 136/2010.
6. Il Fornitore, il subappaltatore o subcontraente, che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, ne dà immediata comunicazione al Committente e alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della provincia di Roma.
7. LAZIOcrea verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del Contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla l. 136/2010.
8. Con riferimento ai subcontratti, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Regione Lazio, oltre alle informazioni di cui all'articolo 118, comma 11, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR n. 45/2000, attestante che nel relativo subcontratto è stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità di cui alla Legge sopracitata. E' facoltà della Regione Lazio richiedere copia del contratto tra il Fornitore ed il subcontraente al fine di verificare la veridicità di quanto dichiarato.
9. Ai sensi della Determinazione dell'ANAC n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario sui conti correnti dedicati dell'Appaltatore medesimo.
10. Per tutto quanto non espressamente previsto, trovano applicazione le disposizioni di cui all'art. 3, della Legge n. 136/2010 e s.m.i.

Articolo 13 - Trasparenza

1. Il Fornitore espressamente:
 - dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del Contratto;
 - dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le proprie imprese collegate o controllate, somme di denaro o altre utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del Contratto;

- si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altre utilità finalizzate a facilitare e a rendere meno onerosa l'esecuzione e la gestione del Contratto rispetto agli obblighi assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.
2. Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente paragrafo, ovvero il Fornitore non rispettasse gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata del Contratto, lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456, codice civile, per fatto e colpa del Fornitore, che sarà conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni diretti ed indiretti derivanti dalla risoluzione e subiti dal Committente.

Articolo 14 - Penali

1. Per inadempimenti e ritardi nell'esecuzione delle attività previste, LAZIOcrea provvederà a formalizzare contestazione scritta a mezzo PEC o raccomandata A/R, assegnando all'Aggiudicatario un termine pari a 7 (sette) giorni lavorativi consecutivi per adempiere ovvero per produrre controdeduzioni scritte.
2. Ove si verificano inadempienze da parte del Fornitore nell'esecuzione delle obbligazioni previste nel Capitolato Tecnico, non imputabili a LAZIOcrea ovvero a forza maggiore o caso fortuito, regolarmente contestate, il Committente di applicare le penali espressamente riportate all'interno del paragrafo 4 del Capitolato Tecnico e di seguito riportate:

Codice	Indicatore	Valore soglia	% di scostamento	Valore della penale
4.2 Servizi di Call / Contact Center				
IND1	% indisponibilità Servizio	≤ 5%	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
			> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione
CP1	% delle chiamate perse	≤ 10%	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
			> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione
TP3	% pratiche lavorate	≥ 95%	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
			> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione
IND4	% Indisponibilità Servizio	≤ 5%	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
			> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione

CP4	% delle chiamate perse	≤ 10%	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
			> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione
4.3 Servizi di Back Office				
-	Blocco del servizio	- 1 ora nel 98% dei casi, - entro 2 ore nel restante 2%	≤ 3	€ 100,00
			> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione
-	Blocco parziale del servizio	- 4 ore nel 98% dei casi, - entro 8 ore nel restante 2%	≤ 3	€ 100,00
			> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione
-	Indisponibilità di funzione	- 12 ore nel 96% dei casi, - entro 24 ore nel restante 4%	≤ 3	€ 100,00
			> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione
-	Indisponibilità parziale di funzione	- 36 ore nel 96% dei casi, - entro 72 ore - nel restante 4%	≤ 3	€ 100,00
			> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione
IND5	% Indisponibilità Servizio	≤ 5%	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
			> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione
CP5	% delle chiamate perse	≤ 10%	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
			> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione
-	Priorità Alta	Out of SLA ≤ 2% di tutti i ticket assegnati per il livello di priorità	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
			> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione
-	Priorità Media	Out of SLA ≤ 5% di tutti i ticket assegnati per il livello di priorità	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
			> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione
-	Priorità Bassa	Out of SLA ≤ 8% di tutti i ticket assegnati per il livello di priorità	≤ 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato
			> 3	0,10 % della quota di corrispettivo mensile relativa al servizio considerato, per ogni punto percentuale o frazione
4.6 Fornitura di moduli software di gestione del servizio, con esclusione di quelli affidati in gestione al Coordinamento del servizio				
-	Blocco del servizio	- 1 ora nel 98% dei casi, - entro 2 ore nel restante 2%	≤ 3	€ 100,00
			> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione
-	Blocco parziale del servizio	- 4 ore nel 98% dei casi, - entro 8 ore nel restante 2%	≤ 3	€ 100,00
			> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione

-	Indisponibilità di funzione	- 12 ore nel 96% dei casi,	≤ 3	€ 100,00
		- entro 24 ore nel restante 4%	> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione
-	Indisponibilità parziale di funzione	- 36 ore nel 96% dei casi,	≤ 3	€ 100,00
		- entro 72 ore nel restante 4%	> 3	€ 100,00 per ogni punto percentuale o frazione

3. Oltre alle penali riportate nella precedente tabella, sono previste ulteriori penali relative a formazione e supporto agli utenti e infrastruttura tecnologica:

Casistica	Valore della penale
Per ogni giorno di ritardo, imputabile all'aggiudicatario, per quanto concerne la presentazione del piano formativo, la rendicontazione delle attività svolte e l'esecuzione delle attività previste	€ 50,00
Mancanza di aggiornamento giornaliero del sistema di datawarehouse	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo

4. In caso di mancato rispetto del termine di avvio del servizio previsto in T0 + 90 giorni (rif. Milestone M3 di cui al precedente art. 8), LAZIOcrea si riserva la facoltà di applicare una penale giornaliera pari allo 0,3 per mille (zerovirgolatrepermille). In caso di mancato rispetto delle tempistiche previste nelle Milestone M4; M5 di cui al precedente art. 8, LAZIOcrea si riserva la facoltà di applicare una penale giornaliera pari a 100 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo.
5. Le suddette sanzioni non si escludono e sono tra loro cumulabili, fermo restando il diritto dell'Amministrazione Regionale al risarcimento del maggior danno e alla risoluzione del contratto.
6. L'applicazione delle penali non esclude peraltro qualsiasi altra azione legale che LAZIOcrea intenda eventualmente intraprendere fino ad arrivare alla risoluzione del Contratto per gravissime inadempienze o irregolarità.
7. I danni arrecati dal Fornitore alla proprietà di LAZIOcrea verranno contestati per iscritto a mezzo raccomandata AR e/o PEC. Qualora LAZIOcrea non accogliesse le giustificazioni addotte dal Fornitore ovvero lo stesso non provvedesse al ripristino del servizio, nei termini fissati, vi provvederà LAZIOcrea S.p.A. addebitando le spese al Fornitore medesimo.
8. La Stazione Appaltante potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto all'Aggiudicatario a qualsiasi titolo ovvero avvalersi della cauzione definitiva, senza bisogno di alcun ulteriore accertamento.

9. L'ammontare complessivo delle penalità applicate non potrà, in ogni caso, superare il 10% dell'importo contrattuale, ai sensi dell'art. 113-bis del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.
10. Il ritardo nell'adempimento che determini un importo massimo della penale superiore agli importi di cui al comma precedente comporterà la risoluzione di diritto del Contratto per grave ritardo. In tal caso la Stazione Appaltante avrà la facoltà di ritenere definitivamente la cauzione e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.
11. Si precisa che in caso fosse disposta la caducazione, l'annullamento, la risoluzione o qualsiasi provvedimento atto a determinare l'inefficacia (anche solo pro futuro) del presente Contratto o fosse sospesa l'esecuzione delle attività (anche con provvedimenti cautelari), tutti i termini di esecuzione del servizio saranno sospesi o annullati, e in ogni caso nessuna penale sarà dovuta dal Fornitore per il mancato rispetto dei termini di esecuzione derivante da fatti ad esso non direttamente imputabili

Articolo 15 - Cauzione definitiva

1. A garanzia delle obbligazioni contrattuali il Fornitore, ai sensi dell'articolo 103, D.Lgs. n. 50/2016 s.m.i., ha prestato a favore di LazioCrea S.p.A. la cauzione definitiva, recante n. _____ del _____ e rilasciata da _____, per un importo totale pari ad € _____.
2. Detta garanzia, incondizionata ed irrevocabile e prodotta con sottoscrizione autenticata da parte di notaio, prevede espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, in deroga all'articolo 1944, comma 2, c.c., la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, c.c., nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della Regione Lazio.
3. La garanzia definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale, ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del Fornitore.
4. In particolare, la garanzia rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che la Regione Lazio ha diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione e, quindi, sulla polizza fideiussoria per l'applicazione delle penali.

5. La garanzia è progressivamente e proporzionalmente svincolata, sulla base dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% dell'importo garantito.
6. Qualora l'ammontare della garanzia definitiva dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore dovrà provvedere al reintegro entro il termine di (dieci) giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte della Regione Lazio.

Articolo 16 - Riservatezza

1. Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati tecnici e le informazioni, i documenti e notizie di carattere riservato riguardanti il Committente, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto.
2. L'obbligo di cui al precedente comma, altresì, sussiste relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del servizio, ad esclusione dei dati che siano o divengano di pubblico dominio.
3. Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di quest'ultimi, degli anzidetti obblighi di segretezza.
4. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, il Committente ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.
5. Il Fornitore può citare i termini essenziali del Contratto nei casi in cui sia condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione al Committente delle modalità e dei contenuti di detta citazione.
6. Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dalla legge italiana vigente e dal Regolamento UE nr. 679/2016 (GDPR) in materia di riservatezza.

Articolo 17 - Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa

1. Il Fornitore dichiara di assicurare il suo personale contro gli infortuni, nonché si impegna a renderlo edotto dei rischi ai quali può andare soggetto.

2. Il Fornitore è responsabile per i danni che possono subire persone e cose appartenenti alla propria organizzazione all'interno e fuori delle strutture della Regione Lazio e/o della LAZIOcrea, per fatti ed attività connesse all'esecuzione del Contratto.
3. Il Fornitore si impegna a rispondere pienamente dei danni a persone e cose della Regione Lazio e/o della LAZIOcrea S.p.A. e/o di terzi, che potessero derivare dall'espletamento del servizio ed imputabili ad essa od ai suoi dipendenti, manlevando la Regione Lazio e la LAZIOcrea S.p.A. da ogni responsabilità. A tale scopo, il Fornitore, per l'intera vigenza contrattuale, deve essere in possesso di un'idonea polizza assicurativa che copra tutti i rischi specificati, inclusa la responsabilità civile verso terzi per danni patrimoniali e non patrimoniali, con un massimale per sinistro non inferiore ad € 3.000.000,00 per ogni evento dannoso o sinistro, purché lo stesso sia reclamato entro i 24 (ventiquattro) mesi successivi alla cessazione delle attività appaltate, e dovrà prevedere la rinuncia dell'assicuratore a qualsiasi eccezione, con particolare riferimento alla copertura del rischio anche in caso di eventuali dichiarazioni inesatte e/o reticenti, in parziale deroga a quanto previsto dagli articoli 1892 e 1893 del Codice Civile.
4. Detta polizza dovrà essere mantenuta in vigore per tutta la durata dell'incarico e il Fornitore è tenuto a comprovare annualmente la validità ed efficacia di tale polizza ed a comunicare – tempestivamente – eventuali variazioni della stessa.
5. Al fine di esonerare la Regione Lazio da qualsiasi responsabilità per danni che possono derivare dall'esecuzione del Contratto, il Fornitore assume a proprio carico la responsabilità civile verso terzi per danni patrimoniali e non patrimoniali e le eventuali spese giudiziarie in relazione a danni di qualsiasi genere in natura eventualmente arrecati a persone, cose o animali che possano derivare dall'espletamento del servizio.
6. Resta inteso tra le Parti che l'esistenza, la validità e, comunque, l'efficacia delle suddette polizze assicurative è condizione essenziale per il Contraente. Pertanto, qualora il Fornitore non sia in grado di provare all'atto della stipula del Contratto e/o in qualsiasi momento di possedere le predette coperture assicurative, il Contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456, codice civile, con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.
7. Resta altresì ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni causati, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, eventualmente non coperti dalla predetta polizza assicurativa ovvero eccedenti i massimali assicurati.

8. Il Fornitore, infine, assume a proprio carico le responsabilità derivanti dal buon funzionamento del servizio anche in caso di scioperi e vertenze sindacali del suo personale, promuovendo tutte le iniziative atte ad evitare l'interruzione del servizio e includendo gli eventuali danni nell'ambito della copertura assicurativa sopra prevista.
9. Il Fornitore allega al presente Contratto copia autentica della polizza assicurativa, che copre ogni rischio di responsabilità civile per danni, comunque arrecati a persone o cose, per colpa dell'impresa aggiudicataria.
10. Il risarcimento dei predetti danni potrà essere effettuato a mezzo rimborso dell'importo risultante dalla apposita nota stilata dagli uffici dell'Amministrazione competente in materia.
11. Qualora il Fornitore, o chi per esso, non dovesse provvedere al risarcimento o alla riparazione del danno, nel termine fissato nella relativa lettera di notifica, LAZIOcrea resta autorizzata a provvedere direttamente alla riparazione o risarcimento del danno subito, addebitando il relativo importo al Fornitore.
12. Qualora il Fornitore non adottasse correttamente tutti i sistemi previsti dal Capitolato Tecnico e da tale comportamento derivassero problemi ai dipendenti della Regione Lazio e di LAZIOcrea, dovrà provvedere direttamente al risarcimento del danno provocato.
13. Come specificato, il Fornitore sarà ritenuto direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni accertati di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e cose che risultassero causati dal proprio personale.
14. Il Fornitore, in ogni caso, dovrà provvedere a proprie spese alla riparazione e sostituzione delle parti o oggetti danneggiati. L'accertamento dei danni sarà effettuato dai rappresentanti di LAZIOcrea, in contraddittorio con i rappresentanti del Fornitore.
15. In caso di assenza dei rappresentanti del Fornitore, si procederà agli accertamenti dei danni in presenza di due testimoni, anche dipendenti di LAZIOcrea, senza che il Fornitore possa sollevare eccezione alcuna.

Articolo 18 - Risoluzione e clausola risolutiva espressa

1. Ferme le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dall'articolo 108 del Codice, LAZIOcrea può risolvere di diritto il Contratto, ai sensi dell'articolo 1456 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi al

Fornitore tramite PEC, senza necessità di assegnare alcun termine per l'adempimento, nei seguenti casi:

- a) Reiterati e aggravati inadempimenti imputabili al Fornitore, comprovati da almeno 3 (tre) documenti di contestazione ufficiale;
- b) mancata reintegrazione della cauzione definitiva, eventualmente escussa, entro il termine di cui al precedente articolo 15 “Cauzione definitiva”;
- c) applicazione di penali per un ammontare uguale o superiore al 10% del valore del Contratto;
- d) nei casi previsti dall'Articolo 12 “Tracciabilità dei flussi finanziari”;
- e) nei casi di cui all'Articolo 13 “Trasparenza”;
- f) nei casi di cui all'Articolo 16 “Riservatezza”;
- g) nei casi previsti di cui all'Articolo 20 “Subappalto”;
- h) violazione delle norme in materia di cessione del Contratto e dei relativi crediti di cui all'articolo 21 “Divieto di cessione del contratto e dei crediti”;
- i) in caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva del Fornitore negativo per due volte consecutive, secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 8, del D.P.R. 207/2010;
- j) mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza del Contratto, ai sensi dell'Articolo 17 “Danni, responsabilità civile e polizza assicurativa”.

2. In tutti i predetti casi di risoluzione, la Regione Lazio ha diritto di escutere la cauzione prestata rispettivamente per l'intero importo della stessa o per la parte percentualmente proporzionale all'importo dei servizi erogati. Ai sensi dell'art. 110 del Codice, resta nella facoltà della Regione Lazio di rivolgersi per l'esecuzione del servizio appaltato al successivo Operatore che ha presentato offerta migliore.
3. Ove non sia possibile escutere la cauzione, sarà applicata una penale di equivalente importo, che sarà comunicata al Fornitore a mezzo PEC. In ogni caso, resta fermo il diritto della medesima della Regione Lazio al risarcimento dell'ulteriore danno.
4. Rimane inteso che eventuali inadempimenti che abbiano portato alla risoluzione del presente Contratto saranno oggetto di segnalazione all'ANAC e potranno essere valutati come grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate al Fornitore.

Articolo 19 - Recesso

1. LAZIOcrea ha diritto, per giusta causa, di recedere unilateralmente dal Contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore a mezzo PEC.
2. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
 - i. qualora il Fornitore perda i requisiti minimi richiesti per l'affidamento del servizio, avuto riguardo alla procedura ad evidenza pubblica a seguito della quale è risultato Aggiudicatario;
 - ii. qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
 - iii. ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il presente Contratto e/o ogni singolo rapporto attuativo;
 - iv. per gravi e ripetute inadempienze in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi del D. Lgs. n. 81 del 2008 e s.m.i.;
3. In caso di recesso, il Fornitore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671, codice civile.
4. In ogni caso, dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore deve cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno per il Committente.

Articolo 20 - Subappalto

1. Il Fornitore, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta, affida in subappalto, in misura non superiore al 40% dell'importo del Contratto, l'esecuzione delle seguenti prestazioni:

- _____
- _____

2. Il Fornitore è responsabile dei danni che dovessero derivare alla Regione Lazio o al Committente o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività.
3. I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del Contratto, i requisiti richiesti dalla normativa vigente in materia per lo svolgimento delle attività agli stessi affidate.
4. Il subappalto è autorizzato dalla Regione Lazio. Il Fornitore si impegna a depositare presso il Committente medesimo, almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto, la copia del contratto di subappalto, corredato della documentazione tecnica, amministrativa e grafica direttamente derivata dagli atti del contratto affidato ed indicante puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici, nonché la documentazione prevista dalla normativa vigente in materia, ivi incluse la dichiarazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti, richiesti dalla vigente normativa, per lo svolgimento delle attività allo stesso affidate, la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del Codice, e la dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'articolo 2359 c.c. con il titolare del subappalto. In caso di mancata presentazione dei documenti sopra richiesti nel termine previsto, la Regione Lazio non autorizzerà il subappalto.
5. In caso di mancato deposito di taluno dei suindicati documenti nel termine previsto, il Committente procederà a richiedere al Fornitore l'integrazione della suddetta documentazione, assegnando all'uopo un termine essenziale, decorso inutilmente il quale il subappalto non verrà autorizzato. La suddetta richiesta di integrazione sospende il termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del subappalto.
6. Il Fornitore dichiara, con la sottoscrizione del Contratto, che non sussiste nei confronti del subappaltatore alcuno dei divieti di cui all'art. 10 della L. n. 575/65 e successive modificazioni.
7. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri del Fornitore, il quale rimane l'unico e solo responsabile, nei confronti del Committente, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata.
8. Il Fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne la Regione Lazio e/o il Committente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari.

9. Ai sensi dell'articolo 105, comma 14, del Codice, il Fornitore deve applicare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari di aggiudicazione, con ribasso non superiore al 20%.
10. L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
11. Fornitore si obbliga a trasmettere alla Regione entro 20 (venti) giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso corrisposti al subappaltatore, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate
12. In caso di cessione in subappalto di attività senza la preventiva approvazione ed in ogni caso di inadempimento da parte del Fornitore agli obblighi di cui ai precedenti commi, la Regione Lazio potrà risolvere il Contratto, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno.
13. Per tutto quanto non previsto dal presente articolo, si applicano comunque le disposizioni di cui all'articolo 105 del Codice.

Articolo 21 - Divieto di cessione del contratto e dei crediti

1. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 106, comma 1, lett. d), n. 2 e comma 13, del Codice, è fatto divieto al Fornitore di cessione del Contratto e dei crediti da esso derivanti, a pena di nullità delle cessioni stesse.
2. È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere a terzi i crediti della fornitura senza specifica autorizzazione da parte della Regione Lazio, salvo quanto previsto dall'articolo 106, comma 13, del D.Lgs. n. 50/2016.
3. Anche la cessione di credito soggiace alle norme sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla l. 136/2010.
4. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al precedente comma, la Regione Lazio ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, con conseguente diritto di escutere la cauzione sottoscritta e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.

Articolo 22 - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

1. Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
2. LAZIOcrea avrà la facoltà di verificare in ogni momento la sussistenza delle condizioni sanitarie necessarie per l'espletamento del servizio.
3. Il Fornitore si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro del Comparto di categoria e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative, nonché a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge, alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto. L'obbligo permarrà anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.
4. Il Fornitore sarà tenuto inoltre all'osservanza ed all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente e dei soci lavoratori nel caso di cooperative.
5. Gli obblighi, assunti dal Fornitore in sede di formulazione dell'offerta, nonché il contenuto dell'eventuale accordo raggiunto dal medesimo con le Organizzazioni Sindacali e finalizzato ad armonizzare le mutate esigenze tecnico-organizzative dell'appalto con il mantenimento dei livelli occupazionali, costituiscono parte integrante ed efficace del presente Contratto. Il loro inadempimento comporterà la risoluzione di diritto del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., con riscossione della cauzione definitiva prestata a titolo di penale, fatto salvo l'obbligo di risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.
6. Il Fornitore dovrà certificare a LAZIOcrea l'avvenuto pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali nonché l'applicazione del trattamento retributivo previsto dal CCNL di categoria e dagli accordi integrativi territoriali, ai lavoratori, compresi i soci lavoratori qualora si tratti di cooperativa, impiegati nel servizio oggetto dell'appalto. A tal fine l'impresa si impegna a produrre

LAZIOcrea la seguente documentazione relativa al personale impiegato nel servizio de quo, all'inizio dell'appalto e successivamente entro il 15 gennaio di ogni anno:

- fotocopia libro matricola operatori impiegati abitualmente, occasionalmente o promiscuamente nell'appalto;
 - variazioni del personale in servizio – cessazioni, destituzioni, nuove assunzioni;
 - numero matricola desunto dal libro matricola, eventuale badge assegnato, luogo di lavoro, qualifica, livello retributivo
7. LAZIOcrea verificherà la regolarità contributiva del Fornitore secondo quanto previsto dall'articolo 31 del D.L. 69/2013-L. 98/2013.

Articolo 23 - Brevetti industriali e diritti d'autore

1. Il Fornitore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.
2. Qualora venga promossa nei confronti di LAZIOcrea un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sui beni impiegati per l'erogazione del servizio, il Fornitore si obbliga a manlevare e tenere indenne LAZIOcrea, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico della medesima LAZIOcrea. Il Committente si impegna ad informare prontamente il Fornitore delle iniziative giudiziarie di cui al presente comma.
3. Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al comma precedente tentata nei confronti di LAZIOcrea, quest'ultima, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto, per quanto di rispettiva competenza, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi erogati.

Articolo 24 - Responsabile della commessa

1. Con la stipula del presente Contratto, il Fornitore nomina Responsabile del Servizio il Sig. _____, avente capacità di rappresentare ad ogni effetto l'Impresa nei confronti del Committente.

2. I dati di contatto del Responsabile del Servizio sono: numero telefonico_____, fax_____ indirizzo e-mail _____.
3. Qualora il Fornitore dovesse trovarsi nella necessità di sostituire il Responsabile del Servizio, dovrà darne immediata comunicazione alla Regione Lazio, dietro presentazione del curriculum, affinché questa verifichi l'effettiva competenza del soggetto nominato – ferma restando la necessità di un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante, il cui costo sarà interamente a carico del Fornitore.

Articolo 25 - Responsabile del Procedimento e Direttore dell'Esecuzione del Contratto

1. Ai fini dell'esecuzione del Contratto, LAZIOcrea nomina Responsabile del Procedimento in fase di esecuzione, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., il Sig _____ e Direttore dell'Esecuzione, ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., il Sig._____.

Articolo 26 - Trattamento dei dati personali

1. Con la sottoscrizione del presente Contratto, le Parti, in relazione ai trattamenti di dati personali effettuati in esecuzione del Contratto medesimo, dichiarano di essersi reciprocamente comunicate tutte le informazioni previste dal Regolamento UE/2016/679 (GDPR), ivi comprese quelle relative alle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato. In particolare, il Fornitore dichiara di aver ricevuto, prima della sottoscrizione del presente Contratto, le informazioni di cui all'art. 13 del Regolamento UE/2016/679 circa la raccolta ed il trattamento dei dati personali conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del Contratto stesso, nonché di essere pienamente a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa.
2. LAZIOcrea, oltre ai trattamenti effettuati in ottemperanza ad obblighi di legge, esegue nel rispetto della suddetta normativa i trattamenti dei dati necessari alla esecuzione del Contratto, in particolare per finalità legate al monitoraggio dei consumi ed al controllo della spesa, nonché per l'analisi degli ulteriori risparmi di spesa ottenibili.
3. Con la sottoscrizione del Contratto, il rappresentante legale del Fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali e si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono

forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del Contratto, per le finalità descritte nel Disciplinare di gara in precedenza richiamate.

4. I trattamenti dei dati sono improntati, in particolare, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed avvengono nel rispetto delle misure di sicurezza previste dall'art 32 Regolamento UE/2016/679. Ai fini della suddetta normativa, le parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente atto sono esatti e corrispondono al vero, esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei, fermi restando i diritti dell'interessato di cui agli artt. 7 e da 15 a 22 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR).
5. Qualora, in relazione all'esecuzione del presente Contratto, vengano affidati al Fornitore trattamenti di dati personali di cui il Committente risulta titolare, il Fornitore stesso è da ritenersi designato quale Responsabile del trattamento ai sensi e per gli effetti dell'art. 28, Regolamento UE/2016/679 (GDPR). In coerenza con quanto previsto dalla normativa richiamata, il Fornitore si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento UE/2016/679 e dalle ulteriori norme regolamentari in materia, limitandosi ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in qualsiasi caso, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti
6. Il Fornitore qualora venga nominato "Responsabile del trattamento" si impegna inoltre a:
 - a) adempiere all'incarico attribuito adottando idonee e preventive misure di sicurezza, con particolare riferimento a quanto stabilito dall'art. 32 Regolamento UE/2016/679 (GDPR);
 - b) tenere un registro del trattamento conforme a quanto previsto dall'art. 30 del Regolamento UE/2016/679 ed a renderlo tempestivamente consultabile dal Titolare del trattamento. Il Fornitore dovrà consentire alle Amministrazioni contraenti di eseguire, anche tramite terzi incaricati, le verifiche sulla corretta applicazione delle norme in materia di trattamento dei dati personali;
 - c) predisporre, qualora l'incarico comprenda la raccolta di dati personali, l'informativa di cui all'art.13 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR) e verificare che siano adottate le modalità operative necessarie affinché la stessa sia effettivamente portata a conoscenza degli interessati;
 - d) dare direttamente riscontro orale, anche tramite propri incaricati, alle richieste verbali dell'interessato;

- e) trasmettere al Committente, con la massima tempestività, le istanze dell'interessato per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 7 e da 15 a 23 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR) che necessitino di riscontro scritto, in modo da consentire alla Regione Lazio stessa di dare riscontro all'interessato nei termini; nel fornire altresì alla Regione Lazio tutta l'assistenza necessaria, nell'ambito dell'incarico affidato, per soddisfare le predette richieste;
 - f) individuare gli incaricati del trattamento dei dati personali, impartendo agli stessi le istruzioni necessarie per il corretto trattamento dei dati, sovrintendendo e vigilando sull'attuazione delle istruzioni impartite;
 - g) consentire al Committente, in quanto Titolare del trattamento, l'effettuazione di verifiche periodiche circa il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, fornendo alla stessa piena collaborazione.
7. Il Fornitore si impegna ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, tecnica e organizzativa necessarie a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, nonché ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e privacy ed a farle osservare ai propri dipendenti e collaboratori, opportunamente autorizzati al trattamento dei Dati personali.

Articolo 27 - Oneri fiscali e spese contrattuali

1. Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri anche tributari e le spese contrattuali relative alla fornitura ed agli ordini di consegna, ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli notarili, bolli, carte bollate, tasse di registrazione, copie esecutive, ecc. ad eccezione di quelli che fanno carico alla Regione per legge.
2. Il Fornitore dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'imposta sul valore aggiunto, che il Fornitore è tenuto a versare, con diritto di rivalsa, ai sensi del D.P.R. n. 633/72.

Articolo 28 - Procedura di affidamento in caso di fallimento del Fornitore o in caso di risoluzione per inadempimento

1. In caso di fallimento del Fornitore o di risoluzione del Contratto per inadempimento del medesimo, si procede ai sensi dell'art. 110 del Codice.

Articolo 29 - Foro competente

1. Per ogni controversia che dovesse insorgere in ordine alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione del Contratto e per tutte le questioni relative ai rapporti tra LAZIOcrea ed il Fornitore, è competente in via esclusiva il Foro di Roma.

Articolo 30 - Clausola finale e Accettazione espressa delle clausole contrattuali

1. Il sottoscritto _____ in qualità di Legale rappresentante del Fornitore, dichiara di avere perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti richiamati nel Contratto e di accettare incondizionatamente, ai sensi e per gli effetti di legge, tutte le norme, patti e condizioni previsti negli articoli di seguito indicati e contenuti nel Contratto, ferma restando la inderogabilità delle norme contenute nel Bando di gara, nel Disciplinare di gara e relativi allegati, nel Capitolato Tecnico e, per quanto non previsto, nelle disposizioni di legge vigenti in materia se ed in quanto compatibili:

Articolo 5 – Durata del contratto; Articolo 6 – Condizioni del servizio e limitazione di responsabilità; Articolo 7 – Obbligazioni specifiche dell'Appaltatore; Articolo 8 – Modalità e termini di esecuzione del servizio; Articolo 9 – Verifica e controllo quali/quantitativo; Articolo 10 – Clausola sociale; Articolo 11 – Corrispettivi; Articolo 12 – Tracciabilità dei flussi finanziari; Articolo 13 – Trasparenza; Articolo 14 – Penali; Articolo 15 - Cauzione definitiva; Articolo 17 – Danni, responsabilità civile e polizze assicurative; Articolo 18 – Risoluzione e clausola risolutiva espressa; Articolo 19 – Recesso; Articolo 20 – Subappalto; Articolo 21 – Divieto di cessione del contratto e dei crediti; Articolo 22 – Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro; Articolo 23 – Brevetti industriali e diritti d'autore; Articolo 24 – Responsabile della commessa; Articolo 26 – Trattamento dei dati personali; Articolo 27 – Oneri fiscali e spese contrattuali; Articolo 28 – Procedura di affidamento in caso di fallimento dell'Appaltatore o in caso di risoluzione per inadempimento; Articolo 29 – Foro competente; Articolo 30 – Clausola finale e Accettazione espressa delle clausole contrattuali.

Letto approvato e sottoscritto, Lì _____

Il Fornitore

Il Committente

[X]

[X]

Letto e approvato

Si sottoscrive per accettazione

Il Fornitore

[X]

Copia



**REGIONE
LAZIO**

**GARA COMUNITARIA CENTRALIZZATA SVOLTA TRAMITE PROCEDURA
APERTA FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

INTERVENTO RECUP 3

ALLEGATO 5

D.U.V.R.I.

INDICE

INTRODUZIONE.....	1
1 SCOPO.....	1
2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI.....	1
3 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI.....	1
4 INFORMAZIONI GENERALI SULL'APPALTO.....	3
4.1 Anagrafica Committente.....	3
4.2 Anagrafica Appaltatore.....	4
4.3 Caratteristiche dell'appalto.....	5
5 INDIVIDUAZIONE DEI RISCHI DEL COMMITTENTE E DELL'APPALTATORE.....	7
5.1 ATTIVITÀ DEL COMMITTENTE.....	7
5.2 Attività dell'appaltatore.....	8
6 VALUTAZIONE DEI RISCHI DI INTERFERENZA.....	9
6.1 Fase 1: Valutazione preliminare rischi interferenziali.....	11
7 DEFINIZIONE DEI COSTI DELLA SICUREZZA DA INTERFERENZA.....	13
8 NORME DI COMPORTAMENTO PER IL PERSONALE DELL'APPALTATORE.....	14
8.1 Divieto di fumo.....	15
8.2 Locali ed aree a rischio specifico.....	15
8.3 Segnaletica di sicurezza.....	15
8.3.1 Norme precauzionali e comportamenti generali.....	16

VALIDAZIONE DOCUMENTO

AZIENDA _____					
DOCUMENTO UNICO VALUTAZIONE RISCHI D'INTERFERENZA					DATA _____
APPALTATORE			COMMITTENTE		
FUNZIONE:	NOMINATIVO:	VISTO:	FUNZIONE:	NOMINATIVO:	VISTO:
DATORE DI LAVORO			RUP		
RSPP			RSPP		

INTRODUZIONE

La Regione Lazio attua una politica organizzativa volta al rispetto ed alla valorizzazione dei lavoratori nell'ambito del posto di lavoro.

Il presente DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE è stato redatto in applicazione dell'art.26 del D. Lgs. 81/08 s.m.i.

1 SCOPO

Lo scopo di questo documento è quello di valutare, in presenza di contratti di appalto di servizi o d'opera, l'esistenza di rischi derivanti da possibili interferenze negli ambienti in cui sono destinate ad operare le ditte appaltatrici. Conseguentemente deve definire le misure da attuare per eliminare o, ove non sia possibile, ridurre al minimo i rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori derivanti da interferenza.

Il DUVRI è un documento "dinamico" per cui la valutazione dei rischi da interferenza deve essere necessariamente aggiornata al mutare delle situazioni originarie, quali l'intervento di subappalti, lavoratori autonomi, ulteriori forniture, servizi e pose in opera nonché in caso di modifiche di tipo tecnico, logistico o organizzativo che si sono rese necessarie nel corso dell'esecuzione delle attività previste.

Inoltre, in riferimento a quanto previsto dal comma 3-ter dell'art.26 D. Lgs. 81/08 s.m.i., il presente documento contiene le informazioni preliminari sulla valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia della prestazione presso le Strutture regionali che potenzialmente potrebbero derivare dall'esecuzione del contratto da fornire alle imprese appaltatrici in sede di gara.

Sulla base dei rischi standard da interferenza di seguito individuati, si ritiene che l'attuazione delle relative misure da adottare non comporti oneri per la sicurezza

2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI

D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", art. 26.

3 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Contratto d'opera: contratto (definito anche contratto di lavoro autonomo) con il quale il prestatore compie un'opera o un servizio, con lavoro prevalentemente proprio e senza vincoli di subordinazione nei confronti del committente (artt. 2222 e 2238, c.c.);

Datore di lavoro: il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la

responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa. Nelle pubbliche amministrazioni, per datore di lavoro si intende il dirigente al quale spettano i poteri di gestione, ovvero il funzionario non avente qualifica dirigenziale, nei soli casi in cui quest'ultimo sia preposto ad un luogo di lavoro avente autonomia gestionale, individuato dall'organo di vertice delle singole amministrazioni tenendo conto dell'ubicazione e dell'ambito funzionale dei luoghi di lavoro nei quali viene svolta l'attività, e dotato di autonomi poteri decisionali e di spesa. In caso di omessa individuazione, o di individuazione non conforme ai criteri sopra indicati, il datore di lavoro coincide con l'organo di vertice medesimo;

Datore di lavoro committente: soggetto titolare degli obblighi di cui all'art. 26 del D. Lgs. n° 81/08;
Contratto di appalto: contratto col quale una parte assume, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, il compimento di un'opera o di un servizio verso un corrispettivo in danaro (artt. 1655 - 1677 c.c.). Gli "appalti pubblici" sono contratti a titolo oneroso, stipulati per iscritto tra una stazione appaltante o un ente aggiudicatore e uno o più operatori economici, aventi per oggetto l'esecuzione di lavori, la fornitura di prodotti, la prestazione di servizi come definiti dal presente codice. (D.Lgs. n. 50/2016);

D.U.V.R.I.: Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti, da allegare al contratto d'appalto, che indica le misure adottate per eliminare o ridurre i rischi da interferenze, di cui all'art. 26 comma 3 del D. Lgs. 81/08 s.m.i.;

D.U.V.R.I. PRELIMINARE: Documento Unico di Valutazione dei Rischi interferenti redatto nella fase istruttoria della gara d'appalto, nei casi richiamati dall'art. 26 comma 3-ter del D. Lgs. 81/01 s.m.i., recante una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia di prestazione che potenzialmente possono derivare dall'esecuzione del contratto;

Misure di prevenzione e protezione: misure e interventi che sono ritenute idonee a garantire la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori a seguito della valutazione dei rischi presenti nei luoghi di lavoro;
Rischi da interferenza: tutti i rischi correlati all'affidamento di appalti all'interno della Struttura, evidenziati nel DUVRI. Non sono rischi interferenti quelli specifici propri delle imprese appaltatrici o dei singoli lavoratori autonomi;

Preposto: persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende alla attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa;

RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione): soggetto nominato dal datore di lavoro, in possesso di attitudini e capacità adeguate al quale spetta la Responsabilità del SPP;

RUP (Responsabile Unico del Procedimento): soggetto responsabile dell'esecuzione del contratto, nei limiti delle proprie competenze professionali; in particolare svolge tutti i compiti relativi alle procedure di affidamento ed alla vigilanza sulla corretta esecuzione dei contratti;

SPP (Servizio di Prevenzione e Protezione): insieme delle persone, sistemi e mezzi esterni o interni all'azienda finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali per i lavoratori;

SSL: Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro;

4 INFORMAZIONI GENERALI SULL'APPALTO

4.1 Anagrafica Committente

RAGIONE SOCIALE

REGIONE LAZIO

INDIRIZZO SEDE LEGALE

Vedere Bando di Gara

RECAPITO TELEFONICO

Vedere Bando di Gara

**LEGALE RAPPRESENTANTE /
DATORE DI LAVORO**

Vedere Bando di Gara

RUP/ D.L. COMMITTENTE

Vedere Bando di Gara

RECAPITO POSTA ELETTRONICA

(indicare e-mail come su bando gara)

**RESPONSABILE SERVIZIO DI
PREVENZIONE E PROTEZIONE
AZIENDALE**

4.2 Anagrafica Appaltatore

AZIENDA APPALTATRICE 1**INDIRIZZO****RESP. PER I LAVORI IN APPALTO****RECAPITO TELEFONICO****RECAPITO POSTA ELETTRONICA****DATORE DI LAVORO****ALTRO** _____**AZIENDA APPALTATRICE 2****INDIRIZZO****RESP. PER I LAVORI IN APPALTO****RECAPITO TELEFONICO****RECAPITO POSTA ELETTRONICA**

DATORE DI LAVORO**ALTRO****AZIENDA APPALTATRICE 3****INDIRIZZO****RESP. PER I LAVORI IN APPALTO****RECAPITO TELEFONICO****RECAPITO POSTA ELETTRONICA****DATORE DI LAVORO****ALTRO**

4.3 Caratteristiche dell'appalto

OGGETTO DELL'APPALTO

GARA COMUNITARIA CENTRALIZZATA SVOLTA TRAMITE
PROCEDURA APERTA FINALIZZATA ALL'AFFIDAMENTO
DEL SERVIZIO DI CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE
LAZIO

DURATA DELL'APPALTO

(vedere il Disciplinare di gara) _____

AREA LAVORI/SERVIZIO

(vedere il Disciplinare di gara) _____

AREA SPECIFICA**NUMERO LAVORATORI IMPIEGATI****INDIVIDUAZIONE DEI LAVORATORI**

Nell'ambito dello svolgimento delle attività in regime di appalto o subappalto, il personale occupato dall'impresa appaltatrice o subappaltatrice deve essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. I lavoratori sono tenuti ad esporre detta tessera di riconoscimento (art 6 della Legge 123/2007)

ADDETTI ALLA GESTIONE EMERGENZE**(APPALTATORE)****ORARIO DI LAVORO****INTERFERENZA CON ALTRI
APPALTATORI**

**INTERRUZIONE STRAORDINARIA DEI
LAVORI/SERVIZIO**

Si stabilisce che il rappresentante del Committente ed il rappresentante incaricato della ditta appaltatrice, per il coordinamento degli stessi lavori affidati in appalto, potranno interromperli, qualora ritenessero, nel prosieguo delle attività, che le medesime, anche per sopraggiunte nuove interferenze, non fossero più da considerarsi sicure.

In tale evenienza, si provvederà all'aggiornamento delle misure di prevenzione necessarie a controllare le interferenze ed all'implementazione del presente documento.

5 INDIVIDUAZIONE DEI RISCHI DEL COMMITTENTE E DELL'APPALTATORE

5.1 ATTIVITÀ DEL COMMITTENTE

RISCHI PRESENTI NEI LUOGHI DI LAVORO DEL COMMITTENTE

ENERGIA ELETTRICA 	In ogni Struttura esistono impianti ed apparecchiature elettriche, conformi a specifiche norme, verificati e gestiti dagli uffici Tecnici. Ogni intervento o utilizzo di energia deve essere effettuato con precisa autorizzazione e accordi con il Responsabile della suddette strutture. Ove necessario, è presente segnaletica conforme atta ad individuare le fonti di pericolo, le prescrizioni ed i divieti connessi.
CADUTE 	Possono essere presenti negli ambienti di lavoro e nei percorsi zone con pavimenti bagnati, ostacoli sui percorsi, pozzetti aperti. Ove necessario, è presente segnaletica conforme atta ad individuare le fonti di pericolo, le prescrizioni ed i divieti connessi.
RISCHIO DI INCENDIO EMERGENZA ED EVACUAZIONE	I luoghi di lavoro sono dotati di idonei mezzi e sistemi per la prevenzione e protezione incendi. Sono presenti vie ed uscite di emergenza, luoghi filtro e punti di raccolta, idonei a garantire l'esodo ordinato e sicuro delle persone presenti. Le uscite di emergenza e i percorsi di fuga sono opportunamente individuati da segnaletica conforme ed illuminate in condizioni ordinarie e di emergenza. Nell'attività è presente la squadra per la gestione delle emergenze, formata ed addestrata secondo le disposizioni vigenti.

STRUTTURE E FABBRICATI	Gli ambienti di lavoro sono di norma idonei per altezza, superficie e cubatura al tipo di lavoro svolto ed al numero di lavoratori presenti. Sono presenti all'interno delle strutture locali igienico-assistenziali idonei e riforniti di sufficienti mezzi ordinari per l'igiene della persona. Ove necessario, è presente segnaletica conforme atta ad individuare le fonti di pericolo, le prescrizioni ed i divieti connessi.
LUOGHI DI LAVORO	L'organizzazione dei locali di lavoro è realizzata in modo da rispondere ai requisiti di sicurezza generale degli ambienti di lavoro. I luoghi di lavoro sono illuminati naturalmente e/o artificialmente, con luminosità sufficiente in relazione alle attività da svolgere. Le condizioni microclimatiche sono adeguate alla tipologia di lavoro svolto
IMPIANTI TECNOLOGICI E DI SERVIZIO	Gli impianti sono realizzati e sottoposti a manutenzione e verifica periodica secondo le disposizioni tecniche e normative vigenti. L'accesso ai locali tecnici a rischio specifico è riservato alle sole persone autorizzate ed ove necessario, sono stabilite le procedure specifiche. Ove necessario, è presente segnaletica conforme atta ad individuare le fonti di pericolo, le prescrizioni ed i divieti connessi
LOCALI A RISCHIO SPECIFICO (DEPOSITI DI MATERIALI, DEPOSITI BOMBOLE, ARCHIVI, ECC.)	Sono in uso attrezzature conformi ai requisiti di sicurezza previsti dalla vigente normativa. L'accesso ai locali è riservato al solo personale autorizzato. Ove necessario, è presente segnaletica conforme atta ad individuare le fonti di pericolo, le prescrizioni ed i divieti connessi

5.2 Attività dell'appaltatore

ATTIVITÀ SVOLTA DALL'APPALTATORE 1

RISCHI INTRODOTTI DALL'APPALTATORE 1

ATTIVITÀ SVOLTA DALL'APPALTATORE 2

RISCHI INTRODOTTI DALL'APPALTATORE 2

6 VALUTAZIONE DEI RISCHI DI INTERFERENZA

La valutazione dei rischi coordinata tra Committente ed Appaltatore, con particolare riferimento ai rischi di interferenza, stabilisce le misure di prevenzione e protezione ritenute necessarie per il controllo dei rischi stessi.

Tra le misure di prevenzione e riduzione dei rischi connessi alle interferenze evidenziate di massima importanza sono quelle di informazione e formazione. In ogni caso la Ditta aggiudicataria dovrà produrre un piano di formazione il cui contenuto dovrà essere valutato ed approvato dal RSPP del Committente in sede di riunione di cooperazione e coordinamento.

Alla definizione di dette misure si perviene attraverso un processo di valutazione che si svolge secondo le seguenti fasi:

FASE 1: Comunicazione di dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui le imprese appaltatrici e i lavoratori autonomi sono destinati a operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate.

In fase di richiesta di lavori o servizi, il Committente fornisce all'appaltatore un documento, denominato DUVRI PRELIMINARE in cui sono riportati:

- *le informazioni generali e specifiche sui rischi per i luoghi di lavoro del committente;*
- *le misure di prevenzione adottate;*
- *le misure stabilite per la gestione delle emergenze;*
- *le procedure ed i regolamenti di sicurezza per gli appaltatori.*

FASE 2: Verifica dell'idoneità tecnico-professionale delle imprese appaltatrici o dei lavoratori autonomi in relazione ai lavori loro affidati.

La verifica dell'idoneità tecnico professionale delle imprese appaltatrici e subappaltatrici, che il committente è obbligato ad effettuare, si effettua con la richiesta e il controllo sugli appaltatori e subappaltatori del possesso di requisiti quali l'iscrizione alla Camera di commercio, la certificazione sulla regolarità contributiva, la dichiarazione (punto 13) relativa agli adempimenti del D.Lgs.81/2008 s.m.i., documentazione relativa agli obblighi dal D. Lgs. 50/2016 s.m.i., ecc.

FASE 3: Cooperazione con gli appaltatori per l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto e coordinamento degli interventi attraverso lo scambio di informazioni reciproche.

Al fine di consentire la corretta gestione della procedura di coordinamento e cooperazione, l'appaltatore fornisce, oltre alle informazioni di cui sopra, copia del documento della sicurezza per l'esecuzione delle lavorazioni presso il sito del committente (leggasi piano operativo della sicurezza POS, ove previsto) specifico per l'oggetto dell'appalto.

Prima della stipula del contratto di appalto, il committente e l'appaltatore effettuano sopralluoghi e riunioni specifiche, allo scopo di cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto e per coordinare gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, preoccupandosi di attuare un'opera di informazione reciproca anche al fine di eliminare i rischi dovuti ad interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dell'opera complessiva.

L'esito di tale incontro è riportato nel verbale di sopralluogo, cooperazione e coordinamento, all'interno del quale è tra l'altro riportato il nominativo del responsabile dei lavori nominato dall'impresa appaltatrice e sono indicate le misure di prevenzione e protezione collettive e individuali da adottare anche al fine di evitare le interferenze.

Al fine di non compromettere la validità delle misure di prevenzione e protezione adottate, la Società Appaltatrice non potrà subappaltare i lavori senza preventiva comunicazione ed approvazione del committente, salvo quanto regolamentato dal Disciplinare di gara.

FASE 4: Integrazione del documento unico di valutazione dei rischi d'interferenze preliminare e sottoscrizione del DUVRI.

Terminata la fase preliminare di ricognizione dei pericoli, il Committente integra il documento unico di valutazione dei rischi di interferenza preliminare e redige il DUVRI, in cui sono descritti, per quanto di rilievo ai fini della prevenzione nella gestione dell'appalto:

- luoghi ed attività svolte dal committente

- attività svolte dall'appaltatore
- rischi derivanti dalle interferenze tra le attività
- misure di prevenzione e protezione stabilite di comune accordo per l'eliminazione dei rischi da interferenza per l'oggetto dell'appalto, ivi incluse quelle necessarie per la presenza di ulteriori appaltatori.

Il documento viene sottoposto alla firma congiunta con l'Appaltatore.

Atteso il carattere "dinamico" il DUVRI viene revisionato al mutare delle situazioni originarie, quali l'intervento di subappalti, lavoratori autonomi, ulteriori forniture e pose in opera nonché in caso di modifiche di tipo tecnico, logistico o organizzativo che si sono rese necessarie nel corso dell'esecuzione delle attività previste.

6.1 Fase 1: Valutazione preliminare rischi interferenziali

Premesso che il comma 1 dell'art. 26 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. esclude la valutazione dei rischi d'interferenza nei luoghi sottratti alla disponibilità giuridica del Committente, si rappresenta che:

- le attività oggetto dell'appalto dovranno essere effettuate secondo un progetto del servizio che sarà oggetto di valutazione in sede di gara;
- i rischi espressi nella tabella rischi interferenza rappresentano una ricognizione dei rischi standard relativi alla tipologia della prestazione nell'ambito degli ambienti ove verrà erogato il servizio.

L'identificazione delle fonti di rischio da interferenze standard è stata guidata dalle conoscenze disponibili su norme di legge e standard tecnici, dati desunti dalle esperienze ed il contributo dato dai soggetti che a vario titolo hanno partecipato alla valutazione stessa. La valutazione preliminare ha riguardato sostanzialmente tutti i rischi di interferenza standard cui potenzialmente sono esposti i lavoratori del Committente e dell'Appaltatore; tuttavia, i sistemi di valutazione e quantificazione impiegati nella valutazione, sono stati diversi, in funzione del fatto che le azioni preventive e protettive fossero o no stabilite a priori.

Si riporta di seguito l'analisi dei rischi da possibili interferenze comuni:

Tabella rischi standard interferenze

Interferenza	Cause/effetti	Misure di prevenzione e protezione adottate	Fattore di rischio (PxD)	Misure di prevenzione e protezione da adottare
Rischio elettrico	• Uso improprio impianti elettrici, sovraccarichi e di corto circuiti • Elettrocuzioni • Incendio • Black out	Gli impianti della Struttura sono realizzati e mantenuti in conformità alle norme CEI e alla D.M. 37/08 s.m.i.	basso	Si dispone l'utilizzo di apparecchiature rispondenti alle vigenti norme e sottoposte a verifiche preventive di sicurezza e manutenzione periodica ed il corretto uso degli impianti elettrici della Struttura
Rischio meccanico	• blocco di ascensori e montacarichi	Costante manutenzione periodica Procedura di emergenza per sblocco ascensore.	trascurabile	Si dispone di impianti elevatori della Struttura sottoposti a verifiche preventive di sicurezza e manutenzione
Caduta di oggetti dall'alto	• Errato posizionamento di confezioni da scaffali, • infortuni	Utilizzo di idonee scaffalature ancorate a punti fissi.	basso	Si dispone il corretto posizionamento dei contenitori, Definizione con le strutture preposte degli idonei percorsi di transito e movimentazione.
Caduta per ostacoli e/o pavimenti resi scivolosi	• Sversamento accidentale di liquidi • Abbandonare ostacoli sui percorsi	Pavimenti antiscivolo.	basso	Si dispone l'eliminazione degli ostacoli; apporre segnaletica mobile. Definizione con le strutture preposte degli idonei percorsi di transito.
Rischio incendio	• Esodo forzato • Inalazione gas tossici • Ustioni	Presenza di mezzi di estinzione di primo intervento (estintori, manichette, coperte antifiamma).	basso	Si dispone il divieto di fumo e utilizzo fiamme libere. Ad operazioni ultimate, deve essere lasciata la zona interessata sgombra e libera da materiali di risulta combustibili In caso di emergenza attuare le procedure di emergenza previste dal Piano Emergenza Evacuazione aziendale.
Rischi trasversali / organizzativi	• Sovrapposizione delle attività appaltatore con il committente o altri appaltatori	Esecuzione attività potenzialmente interferenti con sfasamento temporale dalle attività della committenza.	basso	Si dispone l'attuazione di procedure specifiche per il coordinamento rischi atte a evitare i rischi connessi alle attività interferenti, data la

Interferenza	Cause/effetti	Misure di prevenzione e protezione adottate	Fattore di rischio (PxD)	Misure di prevenzione e protezione da adottare
				complessità delle attività in essere presso la Struttura, le attività manutentive non devono essere eseguite in contemporanea con altre attività nello stesso ambiente, locale o area.
Presenza concomitante di persone estranee alla lavorazione	Visitatori, personale ditta, personale di altre ditte e personale	Organizzazione del lavoro evitando concomitanze di personale.	basso	Si dispone di attuare procedure specifiche di coordinamento rischi per evitare i rischi interferenti (informazione reci-proca e costante sulle attività concomitanti/interferenti e sui rischi, riunioni di coordinamento rischi, verifiche congiunte sulla base del presente DUVRI). Impiegare personale idoneamente informato ed istruito, vigilando sul rispetto delle procedure concordate.

7 DEFINIZIONE DEI COSTI DELLA SICUREZZA DA INTERFERENZA

Premesso che l'art. 2087 del Codice Civile obbliga il Datore di Lavoro ad: “adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro”, l'Appaltatore è pertanto obbligato a farsi carico di tutti i costi derivanti dall'applicazione della legislazione e delle norme tecniche vigenti al fine di salvaguardare la salute e la sicurezza dei propri lavoratori.

Per questo principio, ad esempio, le spese da sostenere per dotare i lavoratori dei dispositivi di protezione individuale non rientrano nei costi della sicurezza, a meno che tali dispositivi si rendano necessari per la presenza di interferenze tra lavorazioni di due soggetti imprenditoriali diversi.

In base a quanto indicato nella Determinazione n. 3/2008 del 5 marzo 2008, dell'Autorità per la Vigilanza sui Lavori Pubblici e secondo quanto all'art. 26 comma 5 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i., la stima dei costi della sicurezza deve essere eseguita secondo le disposizioni di cui al DPR 222/2003.

Gli oneri della sicurezza determinati devono essere compresi nell'importo totale dei lavori (cioè devono essere inclusi nel computo di progetto) ed individuano la parte del costo dell'opera o del servizio da non assoggettare a ribasso d'offerta.

L'Appaltatore deve invece indicare obbligatoriamente nell'offerta i costi della sicurezza specifici afferenti all'esercizio dell'attività svolta dalla propria impresa; la Stazione Appaltante dovrà valutare, anche in quei casi in cui non si procede alla verifica delle offerte anomale, la congruità dei costi indicati rispetto all'entità e alle caratteristiche del servizio.

Sulla base dei rischi interferenti analizzati in fase preliminare, si ritiene che le misure preventive e protettive necessarie all'eliminazione o la riduzione di tali rischi interferenti non comportino costi.

8 NORME DI COMPORTAMENTO PER IL PERSONALE DELL'APPALTATORE

Il personale dell'Appaltatore è soggetto all'osservanza di tutte le norme e regolamenti interni del Committente. In via generale dovrà comunque osservare quanto segue:

- a) L'impiego di attrezzature di proprietà della Committenza è di norma vietato, fatto salvo quanto previsto nella documentazione di gara. Eventuali impieghi, a carattere eccezionale, devono essere di volta in volta preventivamente autorizzati;
- b) La custodia dei materiali necessari per l'esecuzione del servizio, all'interno delle sedi, è completamente a cura e rischio dell'appaltatore che dovrà provvedere alle relative incombenze;
- c) L'introduzione di materiali e/o attrezzature pericolose (per esempio, bombole di gas infiammabili, sostanze chimiche, ecc.) è vietata;
- d) L'accesso agli edifici del personale afferente a ditte appaltatrici, subappaltatrici e/o lavoratori autonomi dovrà essere limitato esclusivamente alle zone interessate alle attività oggetto del contratto.

È compito del Datore di Lavoro della Società Appaltatrice rendere noto al proprio personale e a fargli osservare scrupolosamente le seguenti prescrizioni riportate a titolo esclusivamente esemplificativo e non esaustivo:

- a) Obbligo di esporre il cartellino di riconoscimento di cui all'art.6 della L.123/2007;
- b) Obbligo di attenersi scrupolosamente a tutte le indicazioni segnaletiche ed in specie ai divieti contenuti nei cartelli indicatori e negli avvisi dati con segnali visivi e/o acustici;
- c) Divieto di accedere senza precisa autorizzazione a zone diverse da quelle interessate ai lavori;
- d) Obbligo di non trattenersi negli ambienti di lavoro al di fuori dell'orario stabilito;
- e) Divieto di introdurre sostanze infiammabili o comunque pericolose o nocive;

- f) Divieto di compiere, di propria iniziativa, attività ed operazioni che non siano di propria competenza e che possono perciò compromettere anche la sicurezza di altre persone;
- g) Obbligo di non usare, sul luogo di lavoro, indumenti o abbigliamento che, in relazione alla natura delle operazioni da svolgere, possono essere ritenuti non idonei;
- h) Divieto di ingombrare passaggi, corridoi e uscite di sicurezza con materiali di qualsiasi natura;
- i) Obbligo di impiegare attrezzature rispondenti alle vigenti norme di legge;
- j) Divieto di procurare falsi allarmi emergenza, al fine di non compromettere anche la sicurezza di altri lavoratori o occupanti la struttura.

8.1 Divieto di fumo

Ai sensi della Normativa Vigente (L.3/2003 e L. 311/ 2004 sul divieto di fumo) che disciplina il divieto di fumo all'interno dei locali pubblici:



**E' SEVERAMENTE VIETATO FUMARE IN TUTTE LE AREE
DELL'EDIFICIO**

È compito del Datore di Lavoro dell'Impresa appaltatrice vigilare sul rispetto di tale disposizione, ogni violazione accertata potrà essere sanzionata secondo le norme vigenti ed in base a quanto previsto dal Contratto.

8.2 Locali ed aree a rischio specifico

Ove necessario, è presente segnaletica conforme atta ad individuare le fonti di pericolo, le prescrizioni ed i divieti connessi. L'accesso ai locali è riservato al solo personale autorizzato.

8.3 Segnaletica di sicurezza

La segnaletica di sicurezza è di norma installata in conformità alle disposizioni del Titolo V e dell'allegato XXIV del D.Lgs. 81/2008. La segnaletica di sicurezza ha lo scopo di attirare in modo rapido e facilmente comprensibile l'attenzione su oggetti e situazioni che possono provocare determinati pericoli, ed in particolare:

- Vietare comportamenti pericolosi;
- Avvertire la presenza di un rischio o di un pericolo per le persone esposte;
- Fornire indicazioni relative alle uscite di sicurezza e ai mezzi di soccorso o di salvataggio;
- Prescrivere comportamenti sicuri ai fini della sicurezza.

In conformità al D.Lgs. 14/08/1996 n. 493 la segnaletica deve avere le caratteristiche riportate nella seguente tabella:

CARTELLO	SIGNIFICATO	CARATTERISTICHE
	<u>Cartelli di divieto</u>	forma rotonda; pittogramma nero su fondo bianco; bordo e banda (verso il basso da sinistra a destra lungo il simbolo, con un'inclinazione di 45°) rossi (il rosso deve coprire almeno il 35% della superficie del cartello).
	<u>Cartelli antincendio</u>	forma quadrata o rettangolare; pittogramma bianco su fondo rosso.
	<u>Cartelli di avvertimento</u>	forma triangolare; pittogramma nero su fondo giallo, bordo nero (il giallo deve coprire almeno il 50 % della superficie del cartello).
	<u>Cartelli di prescrizione</u>	forma rotonda; pittogramma bianco su fondo azzurro (l'azzurro deve coprire almeno il 50 % della superficie del cartello).
	<u>Cartelli di salvataggio</u>	forma quadrata o rettangolare; pittogramma bianco su fondo verde (il verde deve coprire almeno il 50 % della superficie del cartello).

8.3.1 Norme precauzionali e comportamenti generali

Prima dell'accesso ai luoghi di lavoro, concordare con i referenti dei lavori le modalità di esecuzione delle attività tenendo conto dei rischi specifici presenti.

Evitare di toccare oggetti e strumenti dei quali non si conosca l'uso e comunque senza l'autorizzazione di Dirigenti o Preposti del reparto o servizio.

Durante gli interventi evitare di entrare in contatto con luoghi, attività, persone non previste al fine di non costituire pericolo o intralcio.

Applicare le norme igieniche basilari: evitare di portare le mani alla bocca o agli occhi, di mangiare, bere o fumare nel luogo di lavoro, o comunque, prima di essersi lavati accuratamente le mani.

Lavarsi sempre le mani dopo aver eseguito il lavoro.

Coprire con cerotti o apposite medicazioni impermeabili eventuali graffi o lesioni cutanee.

Il Documento deve essere firmato digitalmente



**REGIONE
LAZIO**

**GARA COMUNITARIA CENTRALIZZATA SVOLTA TRAMITE PROCEDURA APERTA FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO**

INTERVENTO RECUP 3

**ALLEGATO 6
ELENCO DEL PERSONALE ATTUALMENTE IMPIEGATO**

N. addetti	CCNL utilizzato	Tipologia di contratto	Qualifica	Livello	Scatti di anzianità	Mansione	Ore Settimanali di impiego	Anzianità lavorativa (data assunzione)	Soggetto svantaggiato (si/no)	Personale in Cassa Integrazione (si/no)
1	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	20	22/7/2019	si	no
2	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	32,5	22/7/2019	no	no
3	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	9/10/2019	no	no
4	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
5	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Referente di Team CUP e Contact Center	40	22/7/2019	no	no
6	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	24/9/2019	no	no
7	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	27/8/2019	no	no
8	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
9	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	4	131,27	Assistente funzionale	38	22/7/2019	no	no
10	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
11	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	si	no
12	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
13	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
14	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	24/9/2019	no	no
15	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	si	no
16	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	7/10/2019	no	no
17	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	si	no
18	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C3	103,3	Referente di Team CUP e Contact Center	38	22/7/2019	no	no
19	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	si	no
20	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	19/8/2019	no	no
21	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
22	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
23	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
24	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	27/8/2019	no	no
25	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
26	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	9/10/2019	no	no
27	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
28	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
29	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
30	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	no	no
31	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
32	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	si	no
33	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
34	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
35	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	21/8/2019	no	no
36	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	30	5/8/2019	no	no
37	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	#N/A	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	25	1/7/2020	no	no
38	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
39	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	7/10/2019	no	no
40	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
41	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	4	72,68	Referente di Team CUP e Contact Center	38	22/7/2019	no	no
42	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
43	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	si	no
44	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	27/8/2019	no	no
45	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
46	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	si	no
47	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	4	131,27	Assistente funzionale	38	22/7/2019	no	no
48	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	9/10/2019	no	no
49	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
50	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
51	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	7/10/2019	no	no
52	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
53	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	38	24/2/2020	no	no
54	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
55	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
56	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	4/11/2019	no	no
57	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
58	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	5/8/2019	si	no
59	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no

60	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	no	no
61	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	4/11/2019	no	no
62	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	2/9/2019	no	no
63	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
64	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	5	68,02	Executive Staff Servizi Amministrativi	40	1/2/2016	no	no
65	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	no	no
66	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
67	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
68	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	1/11/2018	si	no
69	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	21/10/2019	no	no
70	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	si	no
71	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	37,18	Addetto Contact Center Operativo	15	22/7/2019	si	no
72	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
73	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
74	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	si	no
75	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	si	no
76	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	19/8/2019	no	no
77	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
78	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	7/10/2019	no	no
79	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	37,18	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
80	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto Contact Center Operativo	32	22/7/2019	no	no
81	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	18,59	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
82	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	18,17	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
83	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
84	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	83,68	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	si	no
85	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
86	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
87	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
88	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	25	22/7/2019	no	no
89	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	D2	134,3	Assistente funzionale	38	22/7/2019	si	no
90	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	5/8/2019	no	no
91	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
92	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	si	no
93	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
94	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
95	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
96	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
97	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
98	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	no	no
99	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	22,5	5/8/2019	si	no
100	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	22,5	5/8/2019	no	no
101	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
102	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	27,5	22/7/2019	si	no
103	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	54,51	Addetto Contact Center Operativo Back e/o	35	23/9/2019	no	no
104	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	37,18	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	no	no
105	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C3	116,2	Vice Referente di Team CUP e Contact Cent	38	22/7/2019	si	no
106	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
107	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	116,2	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	30	22/7/2019	no	no
108	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	4	100,97	Referente di Team CUP e Contact Center	40	22/7/2019	no	no
109	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
110	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
111	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
112	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
113	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
114	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
115	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
116	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	si	no
117	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	21/8/2019	no	no
118	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	si	no
119	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
120	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	si	no
121	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	4	131,27	Referente di Team CUP e Contact Center	38	22/7/2019	no	no
122	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	27,5	22/7/2019	si	no

123	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	1/10/2019	no	no
124	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
125	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	9/9/2019	no	no
126	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
127	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	67,15	Addetto Contact Center Operativo	25	18/9/2019	no	no
128	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
129	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	24	22/7/2019	si	no
130	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	18,59	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
131	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	30	5/8/2019	si	no
132	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	9/10/2019	no	no
133	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
134	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	3/9/2019	no	no
135	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
136	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
137	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	si	no
138	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	11/11/2019	no	no
139	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	9/10/2019	no	no
140	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	35	22/7/2019	no	no
141	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
142	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	24/9/2019	no	no
143	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
144	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	9/9/2019	no	no
145	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
146	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
147	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
148	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
149	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
150	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
151	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
152	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto CUP Front-Office (jolly)	30	22/7/2019	si	no
153	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
154	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
155	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	3/9/2019	no	no
156	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	9/9/2019	no	no
157	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
158	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
159	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
160	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	114,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
161	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
162	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	21/8/2019	no	no
163	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
164	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
165	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
166	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
167	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	36	2/9/2019	no	no
168	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	7/10/2019	no	no
169	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	no	no
170	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	5/8/2019	no	no
171	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	9/9/2019	no	no
172	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
173	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
174	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	20	4/11/2019	no	no
175	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
176	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
177	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	134,3	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
178	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
179	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	32,5	5/8/2019	no	no
180	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	24/9/2019	no	no
181	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	36	22/7/2019	no	no
182	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
183	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	36	12/8/2019	no	no
184	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
185	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no

186	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
187	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	27/8/2019	no	no
188	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	16,27	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	si	no
189	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	5	124,71	Executive Staff Servizi Amministrativi	40	1/12/2018	no	no
190	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
191	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	9/9/2019	no	no
192	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
193	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
194	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
195	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
196	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	79,52	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
197	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
198	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C3	0	Referente di Team CUP e Contact Center	38	22/7/2019	no	no
199	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
200	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
201	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
202	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
203	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	21/8/2019	no	no
204	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
205	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	si	no
206	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
207	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	si	no
208	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
209	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
210	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	0	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	30	17/10/2019	si	no
211	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
212	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	38	5/8/2019	si	no
213	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
214	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
215	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
216	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	27/8/2019	no	no
217	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	3/9/2019	no	no
218	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	4/11/2019	no	no
219	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	no	no
220	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	no	no
221	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
222	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	si	no
223	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	21/8/2019	no	no
224	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	19/8/2019	no	no
225	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
226	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	24	21/10/2019	no	no
227	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	9/10/2019	no	no
228	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	no	no
229	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
230	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
231	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	4	131,27	Assistente funzionale	38	22/7/2019	si	no
232	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	D2	134,3	Assistente funzionale	38	22/7/2019	no	no
233	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	27/8/2019	no	no
234	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	9/9/2019	no	no
235	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C3	103,3	Referente di Team CUP e Contact Center	38	22/7/2019	no	no
236	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
237	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
238	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	18,59	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
239	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	12/8/2019	no	no
240	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
241	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	9/9/2019	no	no
242	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
243	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	24	21/10/2019	no	no
244	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
245	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
246	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
247	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
248	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no

249	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	#N/A	Addetto Contact Center Operativo	40	1/7/2020	no	no
250	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	18,59	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
251	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	116,2	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
252	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
253	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	4/11/2019	no	no
254	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	79,52	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	si	no
255	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
256	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	18,17	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
257	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
258	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
259	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
260	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	54,51	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	no	no
261	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
262	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	18,17	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
263	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
264	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	24	21/10/2019	si	no
265	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
266	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
267	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
268	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	32,5	22/7/2019	si	no
269	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
270	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
271	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	si	no
272	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	si	no
273	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	21/8/2019	no	no
274	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	si	no
275	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
276	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
277	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
278	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	si	no
279	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	32,5	22/7/2019	no	no
280	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	55,77	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
281	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	18,17	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
282	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	9/9/2019	no	no
283	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
284	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
285	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
286	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	20	4/11/2019	no	no
287	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Referente di Team CUP e Contact Center	38	22/7/2019	no	no
288	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
289	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	18,59	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
290	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
291	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	4/11/2019	no	no
292	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	24	22/7/2019	si	no
293	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	54,51	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
294	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C3	103,3	Referente di Team CUP e Contact Center	38	22/7/2019	no	no
295	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
296	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	20	1/10/2019	no	no
297	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
298	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
299	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
300	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	20	4/11/2019	no	no
301	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
302	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	24/9/2019	no	no
303	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
304	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
305	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
306	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
307	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
308	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
309	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
310	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	54,51	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
311	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	18,17	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no

312	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
313	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	no	no
314	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	24/9/2019	no	no
315	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
316	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
317	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
318	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
319	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
320	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	9/9/2019	no	no
321	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	27,5	22/7/2019	si	no
322	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
323	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
324	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	4	100,97	Referente di Team CUP e Contact Center	38	22/7/2019	si	no
325	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
326	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
327	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
328	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
329	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
330	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	63,61	Addetto Contact Center Operativo	20	9/9/2019	no	no
331	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	5/8/2019	no	no
332	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	3/9/2019	no	no
333	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
334	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	21/10/2019	no	no
335	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	29/7/2019	si	no
336	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
337	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
338	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
339	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	9/10/2019	no	no
340	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
341	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
342	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
343	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	si	no
344	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
345	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	18	22/7/2019	si	no
346	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
347	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	80,57	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
348	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
349	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	4/11/2019	no	no
350	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	21/8/2019	no	no
351	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	si	no
352	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	4/11/2019	no	no
353	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	18,17	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	si	no
354	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
355	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
356	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
357	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
358	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	7/10/2019	no	no
359	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
360	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	24	21/10/2019	no	no
361	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
362	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
363	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	24	21/10/2019	no	no
364	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	19/8/2019	no	no
365	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	9/10/2019	no	no
366	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
367	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	si	no
368	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	3/9/2019	no	no
369	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	4/11/2019	no	no
370	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	24/9/2019	no	no
371	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	37,18	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
372	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	20	5/8/2019	si	no
373	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
374	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no

375	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	27,5	5/8/2019	si	no
376	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
377	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	no	no
378	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
379	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	3/9/2019	no	no
380	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
381	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
382	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
383	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	18	22/7/2019	si	no
384	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
385	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
386	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
387	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	19/8/2019	no	no
388	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	19/8/2019	no	no
389	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
390	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
391	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
392	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	21/10/2019	no	no
393	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
394	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
395	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	si	no
396	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	9/9/2019	no	no
397	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
398	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
399	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
400	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	16	22/7/2019	no	no
401	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
402	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
403	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
404	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	4	113,58	Assistente funzionale	38	22/7/2019	no	no
405	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
406	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
407	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	si	no
408	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
409	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
410	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
411	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
412	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
413	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	30	22/7/2019	no	no
414	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
415	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
416	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
417	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
418	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
419	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
420	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
421	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	24/9/2019	no	no
422	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	3/9/2019	no	no
423	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
424	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	18,17	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
425	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
426	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	7/10/2019	no	no
427	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	9/9/2019	no	no
428	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	12	5/8/2019	si	no
429	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	19/8/2019	no	no
430	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
431	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
432	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	19/8/2019	no	no
433	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
434	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
435	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
436	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
437	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no

438	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
439	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
440	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
441	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	27/8/2019	no	no
442	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	27/8/2019	no	no
443	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	37,18	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
444	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
445	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	no	no
446	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	54,44	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
447	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	20	4/11/2019	no	no
448	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	24/9/2019	no	no
449	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	0	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
450	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
451	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
452	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	si	no
453	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	si	no
454	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
455	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
456	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
457	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
458	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C3	103,3	Referente di Team CUP e Contact Center	38	22/7/2019	no	no
459	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
460	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	7/10/2019	no	no
461	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	si	no
462	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
463	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	32	22/7/2019	no	no
464	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
465	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
466	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	7/10/2019	no	no
467	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
468	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C3	20,66	Referente di Team CUP e Contact Center	38	22/7/2019	no	no
469	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	26	22/7/2019	si	no
470	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
471	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
472	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
473	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	no	no
474	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	5/8/2019	no	no
475	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
476	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	21/8/2019	no	no
477	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
478	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	16,26	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
479	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
480	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
481	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	si	no
482	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
483	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	4	113,58	Assistente funzionale	38	22/7/2019	no	no
484	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
485	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
486	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
487	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	12/8/2019	si	no
488	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
489	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	27,5	22/7/2019	si	no
490	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
491	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	19/8/2019	no	no
492	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	37,18	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
493	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	no	no
494	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	23/9/2019	si	no
495	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
496	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	55,77	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
497	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	2/9/2019	no	no
498	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	79,52	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	no	no
499	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	27/8/2019	no	no
500	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	si	no

501	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
502	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
503	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	si	no
504	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	33	22/7/2019	no	no
505	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
506	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	24/9/2019	no	no
507	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
508	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
509	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
510	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
511	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	5/8/2019	si	no
512	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
513	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
514	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
515	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
516	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
517	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	103,3	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	no	no
518	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	7/10/2019	no	no
519	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	32	22/7/2019	no	no
520	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	si	no
521	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	24	21/10/2019	si	no
522	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
523	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	77,17	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
524	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	32,5	22/7/2019	si	no
525	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
526	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	37,18	Addetto Contact Center Operativo	32,5	22/7/2019	si	no
527	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
528	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	9/9/2019	no	no
529	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
530	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	si	no
531	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	9/9/2019	no	no
532	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
533	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	no	no
534	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
535	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	30	22/7/2019	no	no
536	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	83,67	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
537	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
538	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
539	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
540	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	27/8/2019	no	no
541	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	27/8/2019	no	no
542	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
543	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	3/9/2019	si	no
544	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	32,5	22/7/2019	no	no
545	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	7/10/2019	no	no
546	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
547	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	20	22/7/2019	si	no
548	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
549	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
550	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
551	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
552	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	7/10/2019	no	no
553	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
554	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	si	no
555	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	no	no
556	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
557	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	5/8/2019	no	no
558	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	30	22/7/2019	no	no
559	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
560	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	25	5/8/2019	no	no
561	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,36	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
562	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
563	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	3/9/2019	no	no

564	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
565	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
566	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	83,67	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
567	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	4	131,27	Assistente funzionale	38	22/7/2019	no	no
568	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
569	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
570	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
571	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	9/9/2019	no	no
572	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
573	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
574	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	18,17	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
575	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
576	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	no	no
577	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
578	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	no	no
579	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	36	16/9/2019	no	no
580	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
581	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
582	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	7/10/2019	no	no
583	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	si	no
584	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
585	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	si	no
586	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	4/11/2019	no	no
587	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	7/10/2019	no	no
588	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	35	2/9/2019	no	no
589	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	65,08	Addetto Contact Center Operativo	24	22/7/2019	si	no
590	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	#N/A	Addetto Contact Center Operativo	30	1/7/2020	no	no
591	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	21/8/2019	no	no
592	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
593	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	27,5	22/7/2019	no	no
594	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo Back e/o	20	2/4/2019	si	no
595	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
596	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	134,3	Referente di Team CUP e Contact Center	38	1/11/2019	si	no
597	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	30	22/7/2019	no	no
598	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
599	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
600	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
601	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	24/9/2019	no	no
602	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	24/9/2019	no	no
603	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	30	22/7/2019	si	no
604	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
605	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	32,5	22/7/2019	no	no
606	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	no	no
607	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
608	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
609	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	no	no
610	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
611	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
612	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
613	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	27,5	22/7/2019	no	no
614	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
615	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	19/8/2019	no	no
616	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
617	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	20	14/10/2019	no	no
618	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	24	21/10/2019	no	no
619	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	C1	95,02	Referente di Team CUP e Contact Center	38	22/7/2019	no	no
620	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	7/10/2019	no	no
621	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
622	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
623	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	9/9/2019	no	no
624	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	20	5/8/2019	no	no
625	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
626	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no

627	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	27/8/2019	no	no
628	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
629	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	19/8/2019	no	no
630	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
631	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	3/9/2019	no	no
632	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	65,08	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
633	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	C1	16,27	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
634	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
635	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	si	no
636	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	no	no
637	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
638	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	9/10/2019	no	no
639	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	7/10/2019	no	no
640	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	18,17	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
641	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
642	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
643	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
644	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
645	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
646	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	19/8/2019	si	no
647	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
648	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
649	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
650	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	54,51	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
651	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	5/8/2019	si	no
652	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
653	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	si	no
654	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
655	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	no	no
656	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
657	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
658	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	20	22/7/2019	si	no
659	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	20	4/11/2019	no	no
660	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	si	no
661	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
662	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	24/9/2019	no	no
663	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
664	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	si	no
665	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	36	2/10/2019	no	no
666	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	3/9/2019	no	no
667	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
668	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,37	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
669	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	38	22/7/2019	no	no
670	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	20	4/11/2019	no	no
671	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	27/8/2019	no	no
672	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	20	5/8/2019	no	no
673	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
674	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
675	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	9/9/2019	no	no
676	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
677	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	21/8/2019	no	no
678	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
679	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	9/10/2019	no	no
680	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	19/8/2019	no	no
681	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	21/10/2019	no	no
682	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
683	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	18,59	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
684	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	32,5	22/7/2019	no	no
685	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
686	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	21/10/2019	no	no
687	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	14/10/2019	no	no
688	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
689	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,96	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no

690	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	4	153,95	Executive Staff Servizi Amministrativi	40	22/7/2019	si	no
691	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
692	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	9/10/2019	no	no
693	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	3/9/2019	no	no
694	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	18,17	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
695	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	20	4/11/2019	no	no
696	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	38	1/8/2019	no	no
697	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	76,5	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	36	1/2/2016	si	no
698	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	24/9/2019	si	no
699	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
700	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto CUP Front-Office	30	9/10/2019	no	no
701	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	27/8/2019	no	no
702	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	21/10/2019	no	no
703	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	si	no
704	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	24/9/2019	no	no
705	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
706	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
707	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
708	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
709	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
710	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
711	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	18	22/7/2019	si	no
712	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	18,59	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	si	no
713	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	15,9	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
714	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	3/9/2019	no	no
715	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
716	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	21/8/2019	no	no
717	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
718	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
719	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	36	22/7/2019	no	no
720	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	32	22/7/2019	no	no
721	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	54,51	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
722	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	si	no
723	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	si	no
724	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
725	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
726	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
727	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
728	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
729	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C3	103,3	Referente di Team CUP e Contact Center	38	22/7/2019	no	no
730	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	20	4/11/2019	no	no
731	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	30	19/8/2019	no	no
732	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	27/8/2019	no	no
733	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
734	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
735	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	35	22/7/2019	no	no
736	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	18,17	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
737	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
738	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	4/11/2019	no	no
739	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	20	1/10/2019	no	no
740	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	103,3	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	si	no
741	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	28	22/7/2019	no	no
742	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	80,78	Addetto CUP Back-Office e Front-Office	30	22/7/2019	no	no
743	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	4	100,97	Referente di Team CUP e Contact Center	38	22/7/2019	si	no
744	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	si	no
745	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
746	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	100,97	Addetto CUP Back-Office	38	22/7/2019	no	no
747	Multiservizi Integrativo ROMA	Somministrazione	IMPIEGATI	2	0	Addetto Contact Center Operativo	25	3/9/2019	no	no
748	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	si	no
749	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	72,68	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
750	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	74,36	Addetto Contact Center Operativo	22,5	22/7/2019	si	no
751	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	0	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
752	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	18,17	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no

753	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	92,95	Addetto Contact Center Operativo	30	22/7/2019	no	no
754	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	54,51	Addetto Contact Center Operativo	25	22/7/2019	no	no
755	Multiservizi Integrativo FROSINONE	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no
756	Cooperative Sociali	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	C1	81,35	Addetto Contact Center Operativo	24	22/7/2019	si	no
757	Multiservizi Integrativo ROMA	Tempo Indeterminato	IMPIEGATI	3	90,85	Addetto Contact Center Operativo	38	22/7/2019	no	no

Copia

REGIONE LAZIO
Direzione Regionale Centrale Acquisti
Sede: Via R.R. Garibaldi, 7 - 00145 Roma
Pec: centraleacquisti@regione.lazio.legalmail.it
C.F. e P.IVA: 80143490581

I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto: Regione Lazio – Direzione Regionale Centrale Acquisti – Via R.R. Garibaldi, 7 00145 Roma Tel. +39 0651683915 Fax: +39 0651683352; centraleacquisti@regione.lazio.legalmail.it; www.regione.lazio.it; www.centraleacquisti.regione.lazio.it
Presentazione per via elettronica di offerte e richieste di partecipazione: www.centraleacquisti.regione.lazio.it/web/login.html **Ulteriori informazioni sono disponibili presso:** punti di contatto sopra indicati; **I.2) Amministrazione aggiudicatrice:** Autorità regionale o locale - Servizi generali delle amministrazioni pubbliche; **I.4) Concessione di un appalto a nome di altre amministrazioni aggiudicatrici:** SI; **II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice:** RECUP3 - Gara comunitaria centralizzata telematica svolta con procedura aperta finalizzata all'affidamento del servizio di call center ReCup per la regione Lazio; **II.1.2) Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione :** Servizi; Categoria: 5; Luogo principale di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi: Lazio; Codice NUTS: ITE4; **II.1.3) Informazioni sugli appalti pubblici, l'accordo quadro o il sistema dinamico di acquisizione (SDA):** L'avviso riguarda un appalto pubblico; **II.1.5) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti:** L'appalto ha ad oggetto l'affidamento del servizio di Call Center ReCup3 per la Regione Lazio; **II.1.6) Vocabolario comune per gli appalti (CPV): Oggetto principale** 79511000-9; **II.1.7) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP):** L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici (AAP) : SI; **II.1.8) Lotti:** NO; **II.1.9) Ammissibilità di varianti:** no; **II.2.1) Quantitativo o entità totale :** € 71.960.700,00 IVA esclusa. Importo complessivo dell'appalto inclusi gli eventuali servizi analoghi di cui al successivo punto II.2.2) pari ad € 35.980.350,00 IVA esclusa **II.2.2) Opzioni:** sì, facoltà di ripetizione di servizi identici/analoghi a quelli oggetto del presente Contratto, agli stessi patti e condizioni ivi riportati, una sola volta e per un massimo di 24 (ventiquattro) mesi, nonché di concedere proroga limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura finalizzata all'individuazione di un nuovo contraente. **II.2.3) L'appalto è oggetto di rinnovo:** NO; **II.3) Durata dell'appalto o termine di esecuzione:** 24 mesi; **III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste:** 1) Garanzia provvisoria corredata dall'impegno di un fideiussore a rilasciare la cauzione definitiva come meglio specificato nella documentazione di gara; 2) Garanzia definitiva come da documentazione di gara. **III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:** Come da disciplinare di gara; **III.2) Condizioni di partecipazione - III.2.1) Situazione personale degli operatori economici, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale:** 1) non sussistenza delle cause di esclusione di cui all'articolo 80, commi 1, 2, 4 e 5, D.Lgs. n. 50/2016; 2) essere iscritti, per attività inerenti i servizi oggetto di gara, al Registro delle Imprese o ad uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza se si tratta di uno Stato dell'UE, in conformità con quanto previsto dall'articolo 83, comma 3, del D.lgs. n. 50/2016; 3) essere in possesso dei requisiti di idoneità tecnico-professionale necessari per la corretta esecuzione del Servizio, ai sensi dell'articolo 26, comma 1, lettera a), punto 2), D.lgs. n. 81/2008; 4) non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque non aver conferito incarichi ad ex dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto del Committente e/o della Stazione Appaltante nei propri confronti per il triennio successivo alla cessazione del rapporto. **III.2.3) Capacità tecnica:** Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti: 1) aver regolarmente eseguito, nell'ultimo triennio dalla data di pubblicazione del presente bando, uno o più contratti aventi ad oggetto servizi di Call Center a favore di enti pubblici o privati, per un importo complessivamente pari a 6.000.000 Euro. 2) Essere in possesso della Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), di conformità alla norma EN ISO 9001:2008 (o equivalente) rilasciata da organismi accreditati. **IV.1.1) Tipo di procedura:** Aperta; **IV.2.1) Criteri di aggiudicazione** Offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo in base ai criteri indicati nella documentazione di gara; **IV.2.2) Informazioni sull'asta elettronica:** NO; **IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto:** no; **IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione:** Data: 15/10/2020 Ore: 12:00; **IV.3.6) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:** Lingua italiana: IT; **IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente vincolato alla propria offerta:**

giorni: 360; **IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte:** Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte: si. **VI.1) Informazioni sulla periodicità:** Si tratta di un appalto periodico: no; **VI.3) Informazioni complementari:** 1) Documentazione di gara scaricabile ai punti di contatto. Per partecipare, l'impresa deve dotarsi di: firma digitale di cui all'art. 1, comma 1, lett. s) del D.Lgs. n. 82/2005 e di una casella di Posta elettronica Certificata abilitata alla ricezione anche di mail non certificate; dotazione hardware e software minima riportata nella home page del portale www.centraleacquisti.regione.lazio.it. 2) Richieste di chiarimenti tramite messaggistica o via pec all'indirizzo garecentraleacquisti@regione.lazio.legalmail.it entro le ore 12:00 del giorno 05/10/2020. 3) Codice Cig attribuito alla procedura: 8417356DE6. 4) In caso di avvalimento: documentazione richiesta come da disciplinare di gara. 5) Responsabile del procedimento: Ing Mattia Spiga Dirigente dell'Area E-Procurement, Controlli e Acquisti ICT della Direzione Regionale Centrale Acquisti. **VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso:** TAR Lazio, Città: Roma Paese: Italia (IT); **VI.4.2) Presentazione di ricorsi:** 30 giorni dalla data di pubblicazione del bando; **VI.5) Data di spedizione del presente avviso:** 31/08/2020

Il Direttore della Direzione Regionale Centrale Acquisti
Dott. Salvatore Gueci

Copia

ESENDER_LOGIN:	ENOTICES
CUSTOMER_LOGIN:	ECAS_n003ob4q
NO_DOC_EXT:	2020-XXXXXX
SOFTWARE VERSION:	9.14.0
ORGANISATION:	ENOTICES
COUNTRY:	EU
PHONE:	/
E_MAIL:	mispiga@regione.lazio.it

LANGUAGE:	IT
CATEGORY:	ORIG
FORM:	F02
VERSION:	R2.0.9.S03
DATE_EXPECTED_PUBLICATION:	/

Copia

Bando di gara

Servizi

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

I.1) **Denominazione e indirizzi**

Denominazione ufficiale: GARA COMUNITARIA CENTRALIZZATA SVOLTA TRAMITE PROCEDURA APERTA FINALIZZATA ALL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO INTERVENTO RECUP 3

Città: Roma

Codice NUTS: ITI43 Roma

Paese: Italia

Persona di contatto: Mattia Spiga

E-mail: mspiga@regione.lazio.it

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: www.regione.lazio.it

Indirizzo del profilo di committente: <http://www.regione.lazio.it/rl/centraleacquisti/>

I.2) **Appalto congiunto**

L'appalto è aggiudicato da una centrale di committenza

I.3) **Comunicazione**

I documenti di gara sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: <http://www.regione.lazio.it/rl/centraleacquisti/>

Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate in versione elettronica: <http://www.regione.lazio.it/rl/centraleacquisti/>

La comunicazione elettronica richiede l'utilizzo di strumenti e dispositivi che in genere non sono disponibili.

Questi strumenti e dispositivi sono disponibili per un accesso gratuito, illimitato e diretto presso: <http://www.regione.lazio.it/rl/centraleacquisti/>

I.4) **Tipo di amministrazione aggiudicatrice**

Autorità regionale o locale

I.5) **Principali settori di attività**

Altre attività: Operatori telefonici e supporto

Sezione II: Oggetto

II.1) **Entità dell'appalto**

II.1.1) **Denominazione:**

PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DEL SISTEMA INFORMATIVO HUMAN CAPITAL MANAGEMENT DI GESTIONE E SUPPORTO AL CHANGE MANAGEMENT E DEI RELATIVI SERVIZI DI MIGRAZIONE DATI, EV

II.1.2) **Codice CPV principale**

79511000 Servizi di operatore telefonico

II.1.3) **Tipo di appalto**

Servizi

II.1.4) Breve descrizione:

GARA COMUNITARIA CENTRALIZZATA SVOLTA TRAMITE PROCEDURA APERTA FINALIZZATA ALL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO INTERVENTO RECUP 3

II.1.5) Valore totale stimato

Valore, IVA esclusa: 35 980 350.00 EUR

II.1.6) Informazioni relative ai lotti

Questo appalto è suddiviso in lotti: no

II.2) Descrizione**II.2.1) Denominazione:****II.2.2) Codici CPV supplementari****II.2.3) Luogo di esecuzione**

Codice NUTS: ITI43 Roma

II.2.4) Descrizione dell'appalto:

L'appalto, così come specificato in dettaglio nel relativo Capitolato Tecnico, ha ad oggetto l'affidamento del servizio di Call Center per la gestione del sistema di prenotazione ReCUP della Regione Lazio, per un periodo di 24 mesi eventualmente rinnovabili di ulteriori 24 mesi.

Il presente appalto prevede l'esecuzione delle attività di coordinamento tecnico-organizzativo, gestione ed erogazione del servizio di ReCUP da intendersi come insieme di beni, servizi e delle attività volte a garantire la semplificazione dell'accesso alle prestazioni sanitarie erogate / erogande dal Servizio Sanitario Regionale della Regione Lazio (SSR), nonché la rilevazione della disponibilità dei posti letto offerti dal SSR.

Il servizio è stato articolato secondo le esigenze della Committente sulle seguenti componenti:

Servizio Descrizione attività

Coordinamento tecnico ed organizzativo del servizio Attività di coordinamento dei servizi erogati

Servizio di Call/Contact Center ReCUP Attività per prenotazione, modifica e revoca degli appuntamenti relativi alle prestazioni sanitarie e informazioni al cittadino

Attività di recall dell'utente prenotato per conferma delle prenotazioni di prestazioni ritenute "critiche"

Attività occorrenti per il servizio di prenotazione prioritaria da effettuare attraverso un canale dedicato ai possibili prescrittori convenzionati con il SSR

Servizio di Back Office Gestione degli archivi di base

Partecipazione alla gestione e monitoraggio delle attività aziendali relative al servizio ReCUP

Creazione delle utenze e gestione della configurazione dei diritti e dei ruoli degli applicativi associati alle utenze

Help desk generale di primo livello e help desk applicativo di secondo livello relativamente ad attività di propria competenza

Formazione e supporto agli utenti

Infrastruttura tecnologica e struttura logistica per la sede dei servizi Sede per l'esecuzione delle attività previste

Infrastruttura e struttura tecnologica del Call e Contact Center

Struttura del Back Office

Struttura apparato telefonico

Fornitura di moduli software di gestione del servizio, con esclusione di quelli affidati in gestione al

Coordinamento del servizio

Security

II.2.5) Criteri di aggiudicazione

I criteri indicati di seguito

Criterio di qualità - Nome: Valutazione tecnica / Ponderazione: 70

Costo - Nome: Valutazione economica / Ponderazione: 30

II.2.6) Valore stimato

Valore, IVA esclusa: 35 980 350.00 EUR

II.2.7) Durata del contratto d'appalto, dell'accordo quadro o del sistema dinamico di acquisizione

Durata in mesi: 24

Il contratto d'appalto è oggetto di rinnovo: sì

Descrizione dei rinnovi:

Opzione per rinnovo mediante servizi analoghi per ulteriori 36 mesi

II.2.10) Informazioni sulle varianti

Sono autorizzate varianti: sì

II.2.11) Informazioni relative alle opzioni

Opzioni: sì

Descrizione delle opzioni:

Opzione relativo al rinnovo per servizi analoghi ex art. 63 comma 5 del D.Lgs 50/2016

Opzioni relativo alla proroga ai sensi dell'art. 106 comma 11 del D.Lgs 50/2016

Opzioni relativo all'aumento o diminuzione delle prestazioni ai sensi dell'art. 106 comma 12 del D.Lgs 50/2016

II.2.12) Informazioni relative ai cataloghi elettronici

II.2.13) Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

II.2.14) Informazioni complementari

Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

III.1) Condizioni di partecipazione

III.1.1) Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale

Elenco e breve descrizione delle condizioni:

Possesso della Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), del produttore e del distributore, di conformità alla norma EN ISO 9001:2015 o equivalente, rilasciata da organismi accreditati;

III.1.2) Capacità economica e finanziaria

Criteri di selezione indicati nei documenti di gara

III.1.3) Capacità professionale e tecnica

Criteri di selezione indicati nei documenti di gara

III.1.5) Informazioni concernenti contratti d'appalto riservati

III.2) Condizioni relative al contratto d'appalto

III.2.1) Informazioni relative ad una particolare professione

III.2.2) Condizioni di esecuzione del contratto d'appalto:

III.2.3) Informazioni relative al personale responsabile dell'esecuzione del contratto d'appalto

Sezione IV: Procedura

IV.1) Descrizione

IV.1.1) Tipo di procedura

Procedura aperta

IV.1.3) Informazioni su un accordo quadro o un sistema dinamico di acquisizione

- IV.1.4) **Informazioni relative alla riduzione del numero di soluzioni o di offerte durante la negoziazione o il dialogo**
- IV.1.6) **Informazioni sull'asta elettronica**
- IV.1.8) **Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)**
L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici: sì
- IV.2) **Informazioni di carattere amministrativo**
- IV.2.1) **Pubblicazione precedente relativa alla stessa procedura**
- IV.2.2) **Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**
Data: 15/10/2020
Ora locale: 12:00
- IV.2.3) **Data stimata di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare**
- IV.2.4) **Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:**
Italiano
- IV.2.6) **Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta**
Durata in mesi: 12 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)
- IV.2.7) **Modalità di apertura delle offerte**
Data: 19/10/2020
Ora locale: 10:00
Luogo:
Seduta pubblica virtuale presso piattaforma telematica

Sezione VI: Altre informazioni

- VI.1) **Informazioni relative alla rinnovabilità**
Si tratta di un appalto rinnovabile: sì
Indicare il calendario previsto di pubblicazione dei prossimi avvisi:
Vedere atti di gara
- VI.2) **Informazioni relative ai flussi di lavoro elettronici**
Sarà accettata la fatturazione elettronica
- VI.3) **Informazioni complementari:**
- VI.4) **Procedure di ricorso**
- VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**
Denominazione ufficiale: Tribunale Amministrativo del Lazio
Indirizzo postale: Via Flaminia
Città: Roma
Codice postale: 00196
Paese: Italia
- VI.4.2) **Organismo responsabile delle procedure di mediazione**
- VI.4.3) **Procedure di ricorso**
Informazioni dettagliate sui termini di presentazione dei ricorsi:
Avverso il presente atto è ammesso ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo del Lazio nel termine di giorni 30 (trenta) dalla pubblicazione.
- VI.4.4) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulle procedure di ricorso**
- VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**

REGIONE LAZIO
ESTRATTO BANDO DI GARA

Ente Appaltante: Regione Lazio – Direzione Centrale Acquisti – Via Rosa Raimondi Garibaldi, 7 – 00145 Roma; sito: www.regione.lazio.it

Oggetto della gara: RECUP3 - GARA COMUNITARIA CENTRALIZZATA TELEMATICA SVOLTA CON PROCEDURA APERTA FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER RECUP PER LA REGIONE LAZIO CIG 8417356DE6

Importo complessivo posto a gara: € 35.980.350,00, IVA esclusa al netto delle imposte, valore determinato sulla durata contrattuale di 24 mesi. Previsto un importo opzionale di ulteriori € 35.980.350,00 per ulteriori 24 mesi per servizi analoghi.

Termine e luogo presentazione offerte: entro e non oltre le ore 12:00 del giorno 15/10/2020, utilizzando il Sistema per gli Acquisti Telematici Regione Lazio STELLA, disponibile all’indirizzo: <http://www.regione.lazio.it/rl/centraleacquisti/>

Responsabile del procedimento: Ing. Mattia Spiga

Data spedizione alla GUUE: 31/08/2020.

Bando integrale: disponibile sul sito www.regione.lazio.it

Direzione Regionale Centrale Acquisti
Il Direttore
Dott. Salvatore Gueci

Copia