



A.P.E.S. s.c.p.a.
Via Enrico Fermi 4 – 56126 PISA
C.F e P.I 01699440507

AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE s.c.p.a
Capitale sociale € 870.000,00 interamente versato
Iscrizione C.C.I.A.A. di Pisa REA n. 147832

DETERMINAZIONE DELL'AMMINISTRATORE UNICO DI A.P.E.S. - ATTO N. 17 del 15/03/2021

INDIZIONE GARA DI APPALTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL FRONT OFFICE DI
A.P.E.S. SCPA

L'Amministratore Unico di A.P.E.S. S.c.p.a - Dott. Luca Paoletti nominato con delibera dell'assemblea dei soci di A.P.E.S. S.c.p.a. in data 13 Maggio 2019.

PREMESSO CHE

APES, in qualità di Ente Gestore del patrimonio di edilizia residenziale pubblica di tutti i comuni della provincia di Pisa, ha tra le sue finalità quella di informare e orientare gli utenti-assegnatari degli alloggi di ERP rispetto alle procedure previste dalla normativa regionale vigente in materia. A tale scopo Apes intende riqualificare e incrementare le azioni di comunicazione e gestione dei rapporti con tali utenti secondo le varie tipologie di accesso ai servizi della società, mediante esternalizzazione delle attività con particolare riferimento all'accesso diretto, all'accesso telefonico, all'accesso mediante web ed alla creazione di una rete di Front Office diffuso sul territorio;

Tale finalità si inserisce nei processi di riforma volti a promuovere l'effettivo accesso alle istituzioni attuando, nel contempo, i principi di trasparenza e pubblicità. Il Front Office risponde alla duplice finalità, da un lato garantire la trasparenza amministrativa e dall'altro fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di comunicazione istituzionale al fine di migliorare il contatto con gli utenti e la qualità del servizio al cittadino.

Le funzioni del front Office devono essere funzionali alla realizzazione dei seguenti obiettivi:

garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni); agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti agli utenti, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, sulle strutture e sui

compiti di Apes;

promuovere e gestire il sistema di interconnessione telematica tra Apes e i Comuni soci, nonché creare e organizzare un sistema di FRONT OFFICE on-line con gli utenti e con eventuali stakeholder;

promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni comunali socie di Apes, come ad esempio attraverso la costituzione di reti di FRONT OFFICE;

promuovere l'ascolto degli utenti;

promuovere la delocalizzazione dell'ufficio di FRONT OFFICE, dando vita a sedi distaccate in zona Valdera, Val di Cecina e zona del cuoio.

garantire lo scambio di informazioni tra gli operatori del FRONT OFFICE e Apes, nonché dovrà garantire lo scambio di informazioni con gli uffici casa dei Comuni del territorio;

raccogliere le istanze di reclamo, le istanze degli utenti previste dalla legge regionale vigente in materia di ERP, i bandi pubblici gestiti da Apes per proprio conto e per conto dei comuni;

promuovere la mediazione e gestione dei conflitti condominiali;

Considerato che il Front office come sopra descritto costituisce per Apes un servizio fondamentale nel rapporto con l'utenza e considerato che la società intende valorizzare tale servizio;

Preso atto che al suo interno Apes, non dispone di personale da impiegare in maniera continuativa allo svolgimento delle attività riconducibili a tale servizio; Per soddisfare l'esigenza di cui sopra, l'Azienda intende implementare ed esternalizzare il servizio di Front Office mediante l'indizione di una gara con procedura aperta ai sensi dell'art. 60, comma 1 del D. Lgs. 50 del 18 aprile 2016.

La gara sarà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art.95 comma 2 del D.Lgs. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii, secondi i criteri di valutazione specificati nel disciplinare di gara allegato al presente atto. La gara si svolgerà sulla piattaforma telematica Start ed è soggetta alle norme tecniche di funzionamento del Sistema Telematico Acquisiti Regione Toscana-Start.

Il valore stimato dell'appalto, per la gestione del servizio e l'espletamento delle attività previste, è definito nell'importo complessivo di € 199.875,00 per la durata dell'appalto stabilita in 15 mesi. L'importo è comprensivo di € 450 per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso.

L'attività oggetto dell'appalto è specificata nel capitolato speciale di appalto allegato al presente atto.

Poiché la collocazione del Front Office è prevista al piano terra della sede di Apes in Pisa via E. Fermi n. 4, il responsabile della sicurezza prevenzione e protezione (RSPP) di Apes, ha redatto il Documento di valutazione dei rischi da Interferenze (DUVRI) che viene espressamente approvato unitamente al presente atto.

Finanziamento: Fondi propri di Apes (bilancio)

Fondi propri di Apes (bilancio)

Descrizione Capitolo: Servizio URP

Codice Capitolo: 30-7-1-29

Decorrenza: 01/03/2021 - Scadenza: 31/12/2022

Visto il Piano per la prevenzione della corruzione 2020-2022, approvato con atto dell'Amministratore Unico n. 7 del 31/01/2020

APPROVA

Per le motivazioni espresse in premessa, l'indizione, ai sensi dell'art. 60, comma 1 del D. Lgs. 50 del 18 aprile 2016, della gara avente ad oggetto il servizio gestione del front office di Apes, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art.95 comma 2 del D.Lgs. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii, secondo i parametri di valutazione specificati nel disciplinare di gara allegato al presente atto.

L'appalto avrà una durata di 15 mesi per un importo complessivo di € 199.875,00, comprensivi degli oneri per la sicurezza pari a € 450,00.

Agli importi come sopra indicati sarà applicata l'IVA nella misura di legge. Il servizio potrà essere consegnato in via d'urgenza ai sensi dell'art. 8 c. 1 lett. a) del D.L. 76/2020, nelle more della verifica dei requisiti del soggetto aggiudicatario e della stipula del relativo contratto.

Ai sensi dell'articolo 31 del D. Lgs. 50/2016 il Responsabile del Procedimento è nominato nella persona di: Enrico Quinti

Il presente atto è corredato da n. 7 allegati che ne fanno parte integrante e sostanziale.



DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENZIALI INFORMATIVA SUI RISCHI SPECIFICI

Documento redatto ai sensi dell'Art. 26, comma 3 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Luglio 2020

**Via Enrico Fermi 4
56126 PISA**

Rev.	Motivo della modifica	Nome file	Redatto	Approvato	Data
00	Prima emissione	DUVRI APES Rev00	FS/FV	CG	07/07/2020



Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali
D.Lgs. 81 del 09/04/2008

**Azienda Pisana Edilizia
Sociale scpa**
via Enrico Fermi, 4
56126 - Pisa (PI)

Il presente documento, redatto dal datore di lavoro in collaborazione con l'assistenza tecnica del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, riguarda la valutazione dei rischi da interferenza della APES S.c.p.a. ai sensi dell'art. 26, comma 3 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i, relativamente all'attività di affidamento del servizio di gestione dell'Ufficio Relazione con il Pubblico.

Datore di Lavoro Delegato

Dott. Claudio Grossi _____

Responsabile del S. P.P.

Ing. Fabrizio Vitale _____

BOLZA



INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
2	DESCRIZIONE GENERALE DELL'AZIENDA E DELLE ATTIVITÀ LAVORATIVE	6
3	IMPRESA APPALTATRICE	6
4	NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO.....	6
4.1	Principali obblighi per i fornitori	7
4.2	Principali divieti per i fornitori	8
5	DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ.....	9
5.1	Coordinamento delle fasi lavorative.....	9
5.2	Rischi legati ad interferenza.....	10
5.3	Rischi introdotti in azienda da parte dell'appaltatore	10
6	GESTIONE DELLE EMERGENZE	11
6.1	Istruzioni operative ditte esterne in caso di principio di incendio	11
6.2	Istruzioni operative ditte esterne in caso di evacuazione	11
6.3	Istruzioni operative ditte esterne in caso di infortunio/malore	11
ALLEGATO 1:	PLANIMETRIA	12
ALLEGATO 2:	ADDETTI ANTINCENDIO	12
ALLEGATO 3:	ADDETTI PRIMO SOCCORSO	12



1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente documento é garantire che siano rispettate le norme di salute e sicurezza sul lavoro, in caso di affidamento dei lavori all'interno dell'azienda, ad imprese appaltatrici o a lavoratori autonomi.

Il presente documento descrive inoltre i compiti e le responsabilità per ottemperare a quanto richiesto dall'articolo 26, comma 3 del D.Lgs. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i..

Il presente "**DUVRI - Documento Unico di Valutazione dei Rischi per le Interferenze**" è stato redatto alla data del **07 luglio 2020**.

I datori di lavoro, ivi compresi i subappaltatori, devono promuovere la cooperazione ed il coordinamento, in particolare:

- cooperano all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto;
- coordinano gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, informandosi reciprocamente anche al fine di eliminare rischi dovuti alle interferenze tra i lavori o servizi delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dell'opera complessiva

Prima dell'affidamento dei servizi si provvederà a:

- verificare l'idoneità tecnico-professionale dell'impresa appaltatrice o del lavoratore autonomo, attraverso la acquisizione del certificato di iscrizione alla camera di commercio, industria e artigianato, del documento unico di regolarità contributiva (di cui al D.M. 24/10/2007) e dell'autocertificazione dell'impresa appaltatrice o dei lavoratori autonomi del possesso dei requisiti di idoneità tecnico-professionale;
- fornire in allegato al contratto il documento unico di valutazione dei rischi che sarà costituito dal presente documento preventivo, eventualmente modificato ed integrato con le specifiche informazioni relative alle interferenze sui servizi che la ditta appaltatrice dovrà esplicitare in sede di gara.

Sospensione del Servizio

In caso di inosservanza di norme in materia di sicurezza o in caso di pericolo imminente per i lavoratori, il Committente potrà ordinare la sospensione dei servizi, disponendone la ripresa solo quando sia di nuovo assicurato il rispetto della normativa vigente e siano ripristinate le condizioni di sicurezza e igiene del lavoro.

Per sospensioni dovute a pericolo grave ed imminente il Committente non riconoscerà alcun compenso o indennizzo all'Appaltatore.

Stima dei costi della sicurezza

Secondo l'art. 26 comma 5 del D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81: "Nei singoli contratti di subappalto, di appalto e di somministrazione, anche qualora in essere al momento della data di entrata in vigore del succitato decreto e secondo gli articoli 1559, ad esclusione dei contratti di somministrazione di beni e servizi essenziali, 1655, 1656 e 1677 del codice civile, devono essere specificamente indicati a pena di nullità ai sensi dell'articolo 1418 del codice civile i costi relativi alla sicurezza del lavoro con particolare riferimento a quelli propri connessi allo specifico appalto". Tali costi finalizzati al



Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali
D.Lgs. 81 del 09/04/2008

**Azienda Pisana Edilizia
Sociale scpa**
via Enrico Fermi, 4
56126 - Pisa (PI)

rispetto delle norme di sicurezza e salute dei lavoratori, per tutta la durata dei servizi, previsti nell'appalto saranno riferiti rispettivamente ai costi previsti per:

- garantire la sicurezza del personale dell'appaltatore mediante la formazione, la sorveglianza sanitaria, gli apprestamenti e i dispositivi di protezione individuale (D.P.I.) in riferimento ai servizi appaltati;
- garantire la sicurezza rispetto ai rischi interferenziali che durante lo svolgimento dei servizi potrebbero originarsi all'interno dei locali;
- delle procedure contenute nel Piano di Sicurezza, se presente, e previste per specifici motivi di sicurezza.

BOLLA



Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali
D.Lgs. 81 del 09/04/2008

**Azienda Pisana Edilizia
Sociale scpa**
via Enrico Fermi, 4
56126 - Pisa (PI)

2 DESCRIZIONE GENERALE DELL'AZIENDA E DELLE ATTIVITÀ LAVORATIVE

Ragione Sociale	Azienda Pisana Edilizia Sociale scpa
Datore di Lavoro	Dott. Luca Paoletti
Datore di Lavoro Delegato	Dott. Claudio Grossi
RSPP	Ing. Fabrizio Vitale
Medico Competente	Prof. Alfonso Cristaudo
RLS	Stefano Giovannoni
Oggetto dell'attività	Funzioni attinenti al recupero, manutenzione e alla gestione amministrativa del patrimonio dei Comuni destinato all'edilizia residenziale pubblica (e.r.p.) e del patrimonio loro attribuito ai sensi dell'art. 73, comma 1, L.r. Toscana 3/11/1998 n. 77, nonché quelle attinenti a nuove realizzazioni secondo i contratti di servizio e gli atti stipulati con i singoli Comuni.
Indirizzo	Via Enrico Fermi, 4 - 56126 PISA
Telefono	050 - 505711
Fax	050 - 45040
Email	apespisa@apespisa.it

3 IMPRESA APPALTATRICE

Ragione Sociale	
Email	
Partita IVA	
Codice Fiscale	
Posizione CCIAA	
Posizione INAIL	
Posizione INPS	
Indirizzo	
Telefono	
Fax	

4 NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO

Le attività dovranno essere svolte esclusivamente negli **spazi concordati con l'Azienda**, in particolare con il personale di riferimento per l'attività. A lavoro ultimato le aree devono essere lasciate completamente sgombre.

Fatte salve le aree autorizzate, è disposto il divieto di fumo in tutti i locali.



In relazione alla emergenza Coronavirus si conferma che APES ha attuato tutte le misure di contenimento e le procedure previste dal **“Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro”** del 14 marzo 2020 e successive modifiche e integrazioni.

Le misure attuate da APES, già comunicate a tutti i fornitori, devono essere applicate in modo rigoroso da tutti i fornitori interessati alle attività.

Nel caso di variazione o aggiornamento di tali misure, APES provvederà alla immediata comunicazione a tutti i fornitori.

4.1 Principali obblighi per i fornitori

Le norme del presente documento sono parte integrante del contratto di appalto e sono il minimo requisito a cui devono attenersi le ditte appaltatrici.

Tali norme devono essere osservate e fatte osservare da chi presta il proprio lavoro sotto qualsiasi forma all'interno dell'azienda alle dipendenze o meno di imprese appaltatrici e subappaltatrici, al fine di prevenire infortuni al personale, danni alle apparecchiature e disturbo allo svolgimento del normale lavoro.

Le imprese appaltatrici che operano all'interno dell'Azienda saranno pienamente responsabili, a tutti gli effetti civili e penali, per danni al proprio personale o ai terzi prodotti da inosservanza da parte delle imprese stesse e del loro personale di tutte le disposizioni e leggi vigenti e inerenti alla sicurezza del lavoro.

L'Azienda potrà intervenire nel modo contemplato dai capitolati e dai contratti di appalto presso le imprese, richiamandole all'osservanza delle norme, rimanendo però sempre le imprese le sole responsabili a tutti gli effetti del loro mancato rispetto e delle conseguenze derivanti.

Il Datore di Lavoro delle ditte appaltatrici dovrà provvedere ad espletare i seguenti adempimenti:

- Osservare le norme di legge e le misure disposte dal datore di lavoro ai fini della sicurezza individuale e collettiva.
- Indossare sempre il tesserino di riconoscimento munito di foto fornito dal datore di lavoro, in accordo a quanto previsto dall'articolo 26, comma 8, del D.Lgs. 81/2008.
- Fornire tutte le informazioni richieste per la verifica dell'idoneità tecnico professionale dell'Appaltatore.
- Nel caso sia necessario trasportare documenti o altro attraverso gli uffici, è assolutamente necessario chiedere il permesso al referente APES indicato o eventualmente ad un delegato da lui incaricato e concordare modalità e tempi di svolgimento per evitare rischi dovuti alle interferenze delle attività.
- Il personale ospite deve mantenere all'interno dello stabilimento un contegno rispettoso e corretto verso tutti i colleghi di lavoro.
- Mantenere le postazioni di lavoro nelle migliori condizioni di **ordine e pulizia**.



- **Richiedere al proprio personale di riferimento esplicita autorizzazione (per mezzo di rilascio scritto del permesso di lavoro) qualora sia necessario lavorare o svolgere qualsiasi operazione diversa da quella definita all'inizio dell'attività.**
- Non rimuovere o manomettere i presidi antincendio.
- **Non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non siano di propria competenza** o che comunque possano compromettere la sicurezza propria e di altre persone.
- **Il personale APES deve essere immediatamente informato in caso avvengano incidenti/infortuni alle persone o danni alle cose.** L'Appaltatore farà pervenire, entro due giorni lavorativi, un rapporto scritto con una descrizione dettagliata dei fatti.

4.2 Principali divieti per i fornitori

- È fatto divieto di effettuare qualsiasi attività non concordata con il Committente.
- È fatto divieto di introdurre attrezzature all'interno dell'azienda senza approvazione da parte di APES. È fatto divieto di accedere a locali diversi da quelli per i quali si è ottenuta l'autorizzazione.
- È fatto divieto di scaricare nei servizi igienici qualsiasi prodotto.
- È fatto divieto di utilizzare attrezzature di proprietà di APES (se non concordato precedentemente).



5 DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

OGGETTO DELL'APPALTO: Servizio di Gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Durata del servizio, 16 mesi a partire dal

I locali in uso all'U.R.P. sono posti al piano terra dell'immobile sito in via E. Fermi n. 4, 56126 Pisa (PI), (si veda elaborato grafico riportato in allegato, le aree tratteggiate si riferiscono ai locali esclusi).

Complessivamente la superficie interna di calpestio dei locali (al lordo dei setti interni) è pari a circa 122 mq.

5.1. Coordinamento delle fasi lavorative

Si stabilisce che non potrà essere iniziata alcuna operazione all'interno degli uffici, da parte dell'impresa appaltatrice/lavoratore autonomo, se non a seguito di avvenuta firma, da parte del responsabile di sede incaricato per il coordinamento dei servizi affidati in appalto dell'apposito verbale di cooperazione e coordinamento.

Si stabilisce inoltre che eventuali inosservanze delle procedure di sicurezza che possano dar luogo ad un pericolo grave ed immediato, daranno il diritto ad entrambe le imprese, di interrompere immediatamente i servizi.

Si stabilisce inoltre che il responsabile di sede e l'incaricato della ditta appaltatrice per il coordinamento dei servizi 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.

La ditta appaltatrice è tenuta a segnalare alla stazione appaltante e per essa al responsabile del contratto ed al referente di sede, l'eventuale esigenza di utilizzo di nuove imprese o lavoratori autonomi.

I servizi di queste ultime potranno avere inizio solamente dopo la verifica tecnico-amministrativa, da eseguirsi da parte del responsabile del contratto e la firma del verbale di coordinamento da parte del responsabile di sede.

Nell'ambito dello svolgimento di 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 (art. 26, comma 8, D. Lgs. 9 aprile 2008, n.81). I lavoratori sono tenuti ad esporre detta tessera di riconoscimento.

Azienda Pisana Edilizia Sociale scpa via Enrico Fermi, 4 56126 - Pisa (PI)	Documento Unico di Valutazione dei Rischi d'Interferenza D.Lgs. 81 del 09/04/2008 "UNICO TESTO NORMATIVO in materia di salute e sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori"	<hr/>
		Data

5.2 Rischi legati ad interferenza

Di seguito sono riportate le fasi lavorative e i relativi rischi presenti nell'ambiente di lavoro dell'azienda committente.

Elenco Rischi	Misure di Prevenzione
Elettrocuzione	La ditta appaltatrice utilizza, nell'espletamento della propria attività, attrezzi di cui autocertifica la marcatura CE, la rispondenza ai requisiti di sicurezza, e la periodica manutenzione. La ditta appaltatrice certifica inoltre la formazione dei propri lavoratori in merito all'utilizzo delle attrezzature elettriche in dotazione, i cui manuali d'uso sono comunque sempre resi disponibili alla consultazione.
Incendio	Dalla valutazione di rischio effettuata per i locali degli uffici, si evidenzia un rischio d'incendio 'BASSO'. Si prescrive di non utilizzare fiamme libere sul luogo, nei quali vige inoltre il divieto di fumo.
Ostruzione vie di esodo	Prima di eseguire interventi che possano comportare l'ostruzione o l'interdizione delle vie di fuga (connessa per esempio alla manutenzione delle porte delle uscite di sicurezza o ad interventi non rientranti nel Titolo IV del D.Lgs. 81/08 che a causa della segregazione della zona di lavoro impediscano l'uso temporaneo di una via di esodo) richiedere l'autorizzazione al proprio referente per l'attività, che valuterà la fattibilità previo coordinamento con il proprio responsabile e con il supporto del RSPP analizzando la situazione in merito ed adottando le misure necessarie ad evitare possibili problematiche per la salute/sicurezza dei presenti.
Presidi Antincendio	Prima di eseguire interventi che richiedano lo spostamento o manomissione anche temporanea dei presidi antincendio (estintori, tubazioni idranti, lance idranti), è necessario informare il personale APES di riferimento.

5.3 Rischi introdotti in azienda da parte dell'appaltatore

Le imprese che intervengono nell'edificio devono preventivamente prendere visione della planimetria dei locali con l'indicazione delle vie di fuga, la localizzazione dei presidi di emergenza e la posizione degli interruttori di sgancio, comunicando al Datore di Lavoro interessato ed al RSPP eventuali modifiche temporanee necessarie per lo svolgimento degli interventi. L'impresa che attua i lavori o fornisce il servizio dovrà, inoltre, essere informata sui responsabili per la gestione delle emergenze.

I rischi introdotti in azienda da parte dell'appaltatore sono minimi ed in ogni caso coincidono con i rischi della sicurezza già analizzati per l'attività di ufficio svolta dalla azienda APES.

Azienda Pisana Edilizia Sociale scpa via Enrico Fermi, 4 56126 - Pisa (PI)	Documento Unico di Valutazione dei Rischi d'Interferenza D.Lgs. 81 del 09/04/2008 "UNICO TESTO NORMATIVO in materia di salute e sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori"	<hr/>
		Data

6 GESTIONE DELLE EMERGENZE

La ditta appaltatrice recepisce la planimetria di Emergenza e di Evacuazione che viene consegnata allegata al presente documento.

6.1 Istruzioni operative ditte esterne in caso di principio di incendio

Il **personale di ditte esterne**, in caso di incendio:

- **Provvede a segnalare l'emergenza al personale di riferimento, che provvederà all'attivazione dell'emergenza.**
- **Interrompe le lavorazioni in atto, provvedendo a mettere in sicurezza l'attrezzatura di competenza.**
- **Si allontana dal luogo del pericolo e converge presso il punto di raccolta e in conformità a quanto indicato nella planimetria del piano di emergenza.**

6.2 Istruzioni operative ditte esterne in caso di evacuazione

Il **personale di ditte esterne**, in caso di segnalazione di evacuazione deve:

- **Sospendere ogni lavoro in corso.**
- **Attuare le misure di messa in sicurezza delle attrezzature di competenza.**
- **Spostare i mezzi e le apparecchiature di competenza che possono costituire intralcio.**
- **Allontanarsi con sollecitudine dall'area e dirigersi al punto di raccolta secondo la procedura di evacuazione.**

6.3 Istruzioni operative ditte esterne in caso di infortunio/malore

Il personale di ditte esterne In caso di infortunio ad un lavoratore dovrà avvisare tempestivamente il personale APES e i propri colleghi e collaboratori per le richieste di aiuto necessarie.

Ciascuna impresa deve dotare il proprio personale di un pacchetto di medicazione e di un sistema di comunicazione da utilizzare in emergenza come disposto dal DM 388/03.

<p>Azienda Pisana Edilizia Sociale scpa via Enrico Fermi, 4 56126 - Pisa (PI)</p>	<p>Documento Unico di Valutazione dei Rischi d'Interferenza D.Lgs. 81 del 09/04/2008 "UNICO TESTO NORMATIVO in materia di salute e sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori"</p>	<p>_____</p>
		<p>Data</p>

ALLEGATO 1: PLANIMETRIA

ALLEGATO 2: ADDETTI ANTINCENDIO

ALLEGATO 3: ADDETTI PRIMO SOCCORSO



A.P.E.S s.c.p.a.
Via Enrico Fermi 4 – 56126 PISA
C.F e P.I 01699440507

AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE s.c.p.a
Capitale sociale € 870.000,00 interamente versato
Iscrizione C.C.I.A.A. di Pisa REA n. 147832

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO SERVIZIO DI GESTIONE DEL FRONT OFFICE

PARTE I ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Art. 1.Premessa

APES, in qualità di Ente Gestore del patrimonio di edilizia residenziale pubblica di tutti i comuni della provincia di Pisa, ha tra le sue finalità quella di informare e orientare gli utenti-assegnatari degli alloggi di ERP rispetto alle procedure previste dalla normativa regionale vigente in materia. A tale scopo Ape si intende riqualificare e incrementare le azioni di comunicazione e gestione dei rapporti con tali utenti secondo le varie tipologie di accesso, ai servizi della società:

accesso diretto;

accesso telefonico;

accesso mediante web;

rete di FRONT OFFICE diffuso sul territorio;

Tale finalità si inserisce nei processi di riforma volti a promuovere l'effettivo accesso alle istituzioni attuando, nel contempo, i principi di trasparenza e pubblicità. Per soddisfare questa esigenza Apes intende esternalizzare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico mediante affidamento del medesimo ad un operatore economico individuato mediante procedura aperta di cui all'art. 60 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm. e integrazioni.

Il FRONT OFFICE risponde alla duplice finalità, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di comunicazione istituzionale e contatto con gli utenti. Le attività del FRONT OFFICE devono essere funzionali alla realizzazione dei seguenti obiettivi:

garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);

agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti agli utenti, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, sulle strutture e sui compiti di Apes;

promuovere e gestire il sistema di interconnessione telematica tra Apes e i Comuni soci, nonché creare e organizzare un sistema di FRONT OFFICE on-line con gli utenti e con eventuali stakeholder;

promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni comunali socie di Apes, come ad esempio attraverso la costituzione di reti di FRONT OFFICE;

promuovere l'ascolto degli utenti;

promuovere la delocalizzazione dell'ufficio di FRONT OFFICE, dando vita a sedi distaccate in zona Valdera, Val di Cecina e zona del cuoio. Presso tali sedi dovrà essere garantita la presenza di un operatore secondo le modalità previste al successivo art.8. Tale operatore dovrà essere formato e in grado di adempiere a tutti i compiti di front office richiesti dell'ente. Lo sportello di front office decentrato ha il compito di strutturare le proprie informazioni, pratiche e procedure per agevolare l'utente all'accesso ai servizi Apes;

l'operatore economico dovrà garantire lo scambio di informazioni tra gli operatori del FRONT OFFICE e Apes, utilizzando l'applicativo CRM messo a disposizione dalla stazione appaltante per l'interconnessione con il soggetto appaltatore; nonché dovrà garantire lo scambio di informazioni con gli uffici casa dei Comuni del territorio;

raccogliere le istanze di reclamo, le istanze degli utenti previste dalla legge regionale vigente in materia di ERP, i bandi pubblici gestiti da Apes per proprio conto e per conto dei comuni; promuovere l'area dell'ascolto e della verifica mediante attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti.

promuovere la mediazione e gestione dei conflitti condominiali;

il FRONT OFFICE rappresenta il primo strumento di contatto tra Apes e l'utente, pertanto, deve assicurare un servizio adeguato e qualificato, capace di dare risposte semplici, immediate e chiare ai cittadini, riducendo i tempi di attesa.

Art. 2. Collocazione

La collocazione del FRONT OFFICE è prevista presso la sede di Apes in Pisa, in un locale attiguo all'ingresso principale, di facile accesso al pubblico, soprattutto da parte dei cittadini disabili.

Le attività degli sportelli di FRONT OFFICE decentrati verranno svolte presso le sedi dei Comuni designati al servizio, nei locali che le stesse pubbliche amministrazioni metteranno a disposizione.

Nei locali oggetto del presente contratto è vietata qualsiasi attività che non sia conforme o strettamente connessa all'attività oggetto dell'appalto.

Nell'area FRONT OFFICE sarà reso disponibile il materiale di auto-consultazione: bacheche, materiale informativo, dossier tematici e modulistica, da posizionare su apposite scaffalature adeguatamente segnalate e facilmente accessibili.

L'organizzazione degli spazi interni è già strutturata in modo funzionale alla comunicazione ed è a carico di Apes, così come i software, gli arredi e le utenze (telefonia, acqua, luce e gas).

Gli hardware, che verranno utilizzati dagli operatori del front office sia presso la sede di Apes che negli sportelli decentrati, sono a totale carico dell'operatore economico.

Art. 3. Servizi e attività del FRONT OFFICE

Il FRONT OFFICE deve essere organizzato in modo da assicurare l'espletamento dei seguenti servizi:

- a) informazione e orientamento degli utenti in merito ai servizi di Apes;
- b) supporto e gestione delle attività di comunicazione istituzionale;
- c) raccolta delle istanze di reclamo, delle istanze degli utenti previste dalla legge regionale; vigente in materia di ERP, bandi pubblici gestiti da Apes per proprio conto e per conto dei comuni;
- d) attività amministrativa di raccolta delle istanze previste dalla normativa di settore, richiesta di servizi individuali; attività di informazione rispetto alle procedure Apes di carattere generale ed informazioni specifiche utente per utente; monitoraggio dell'andamento delle pratiche tecniche e gestionali attraverso il sistema informatico CRM messo a disposizione da Apes;
- e) Il servizio erogato dagli sportelli decentrati sul territorio equivalgono a quelli forniti presso la sede centrale, lo sportello sarà in grado di fornire i seguenti servizi:
 - l'esercizio dei diritti d'informazione, di accesso e di partecipazione dei cittadini agli atti e ai documenti richiesti;

- fornire la modulistica disponibile per i principali procedimenti e fornire assistenza e tutoraggio agli utenti nella compilazione della stessa; in particolare: richieste di revisione canone, ospitalità temporanea, aumento nucleo familiare, duplicato bollettini pagamento affitto e chiarimenti su dettagli fattura ecc..;
- accogliere richieste di manutenzione e indirizzare l'utente a contattare le ditte di zona incaricate dall'azienda e fornire informazione sullo stato di avanzamento della richiesta;
- assistere gli utenti alle richieste di rateizzazione e di recupero del debito;
- assistere gli utenti per tutte le pratiche e le richieste destinate all'ufficio utenza e servizi condominiali.

Art. 4. Informazione e orientamento dei cittadini

La funzione principale dell'ufficio relazioni con il pubblico è costituita dalle attività di informazione, orientamento degli utenti in merito ai servizi ed alle procedure di Apes, raccolta delle istanze di reclamo, istanze degli utenti previste dalla legge regionale vigente in materia di ERP;

L'ufficio dovrà disporre di personale adeguatamente formato, per la ricezione di domande, istanze di reclamo, istanze degli utenti previste dalla legge regionale vigente in materia di ERP, Bandi pubblici gestiti da Apes per proprio conto e per conto dei comuni.

Il FRONT OFFICE dovrà acquisire e soddisfare le istanze degli utenti, ove possibile direttamente allo sportello. Là dove l'istanza richieda un'istruttoria, o un'autorizzazione o comunque una valutazione da parte degli uffici di Apes, il FRONT OFFICE dovrà trasmettere la stessa ai competenti uffici a mezzo protocollo.

L'esito dell'istruttoria sarà trasmesso dagli uffici di Apes al FRONT OFFICE che provvederà a sua volta a comunicarne l'esito ai richiedenti, tramite mail o lettera.

Il FRONT OFFICE cura, inoltre, il rapporto con gli utenti per l'esercizio del diritto di accesso agli atti e ai documenti ufficiali della società, per garantire la visione e il rilascio di copia. Per svolgere al meglio l'attività oggetto del servizio di FRONT OFFICE dovrà, utilizzare e aggiornare il sistema CRM (Customer relationship management) adoperato da Apes, nel quale dovranno essere inserite le istanze raccolte e tutta la documentazione inerente alla pratica trattata.

Al fine di una migliore gestione dell'attività di scambio di informazioni tra FRONT OFFICE e Apes saranno individuati due coordinatori uno per Apes e uno per l'operatore economico. I due referenti dovranno svolgere la loro attività di coordinamento attraverso riunioni periodiche dirette ad aggiornare le procedure, anche con riferimento ad eventuali modifiche normative ed a rilevare eventuali problematiche e /o criticità nell'esecuzione della prestazione oggetto del servizio.

Al fine di predisporre un'offerta economica compatibile con l'attività di Apes, si invitano i concorrenti a prendere visione dell'allegato A del presente capitolato speciale.

Art. 5. Supporto e gestione delle attività di comunicazione istituzionale

Il FRONT OFFICE dovrà svolgere anche attività di supporto per la comunicazione pubblica e istituzionale. In particolare, all'ufficio saranno affidati i seguenti compiti:

- ✓ redazione di testi aventi finalità informative e divulgative di carattere generale;
- ✓ campagne di comunicazione esterna della società;

Art. 6. Gestione delle istanze di chiarimenti o reclami, istanze degli utenti previste dalla legge regionale vigente ERP, Bandi pubblici gestiti da Apes per proprio conto e per conto dei comuni;

Gli utenti potranno rivolgersi al FRONT OFFICE per la presentazione delle istanze di chiarimento o reclamo, istanze previste dalla legge regionale vigente in materia di ERP, per Bandi pubblici gestiti da Apes per proprio conto e per conto dei comuni. Sarà cura del personale addetto al FRONT OFFICE compilare la modulistica necessaria per le attività in oggetto, avvalendosi dei modelli predisposti dalla società e trasmetterle ai vari uffici mediante il programma CRM.

Il responsabile dell'Ufficio, tramite il referente di Apes o il RUP, esaminata l'istanza o il reclamo invia la risposta agli operatori del FRONT OFFICE che, a loro volta, risponderanno agli utenti.

Art. 7. Mediazione sociale

Il FRONT OFFICE dovrà svolgere attività di supporto alla mediazione sociale all'interno del patrimonio Erp gestito da Apes.

Il servizio richiesto consiste nel supportare i dipendenti di Apes nella gestione dei conflitti condominiali, promuovere il rispetto del regolamento d'utenza adottato da Apes, e favorire l'emergere delle risorse più positive tra gli abitanti per una migliore convivenza tra condomini.

Il FRONT OFFICE dovrà svolgere attività di accompagnamento all'abitare al momento dell'inserimento dell'utente nel contesto abitativo dell'Erp. Tale attività è finalizzata a superare eventuali difficoltà di carattere burocratico, tecnico e relazionale con il nuovo contesto abitativo. L'accompagnamento può proseguire anche oltre la fase iniziale di inserimento, prevedendo un monitoraggio nel corso del tempo che si concentra in particolare sullo svolgimento delle procedure amministrative, sulla conduzione e manutenzione dell'alloggio e sui rapporti di vicinato. A ciò si aggiunge interventi su singoli nuclei, in particolare per le situazioni di maggiore difficoltà, attuando una comunicazione efficace e adeguata verso il singolo utente. Tale attività verrà determinata da Apes sulla base delle necessità rilevate e comunicata all'operatore economico, il quale, con autonomia organizzativa, attuerà l'attività sopra indicata all'interno degli orari di svolgimento del servizio proposto. L'operatore economico mensilmente dovrà produrre un report dettagliato della suddetta attività svolta.

Il FRONT OFFICE deve garantire un servizio di mediazione sociale che offre agli utenti un punto di ascolto e di raccolta di segnalazioni di disagi e problematiche che possono nascere all'interno dei diversi contesti abitativi, attuando buone pratiche per la prevenzione dei conflitti condominiali e l'eventuale gestione.

Il FRONT OFFICE deve promuovere e gestire attività di "portierato sociale" in accordo con Apes.

Art. 8. Orari dell'ufficio e orari di apertura al pubblico

L'operatore economico, al fine di predisporre un'offerta economica compatibile con l'attività di Apes, è tenuto a prendere visione sul sito istituzionale di Apes dell'organizzazione aziendale e dell'attività istituzionale svolta dalla società, con particolare attenzione agli orari di ricevimento al pubblico e di accesso telefonico che deve essere garantito almeno nelle fasce orarie dalle ore 8.30 alle ore 13:30 (lunedì, mercoledì e venerdì) e dalle ore 8:30 alle ore 17:30 (martedì e giovedì).

L'operatore economico, tenuto conto che Apes gestisce oltre 6000 alloggi di ERP, con un afflusso di utenza presso l'attuale sportello, calcolato in una media di n° 40 utenti al giorno dovrà garantire i seguenti orari di apertura al pubblico:

Sede centrale Apes	Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10:00
--------------------	--

	alle ore 12:30; Martedì dalle ore 15:30 alle ore 17:00.
Sede decentrata zona Valdera	n.1 operatore due volte a settimana per almeno 2 ore.
Sede decentrata zona del Cuoio	n.1 operatore alla settimana per almeno 2 ore.
Sede decentrata Zona Val di Cecina	n.1 operatore 2 volte al mese per almeno 2 ore.

Poiché l'eccesso all'FRONT OFFICE coincide con l'accesso alla sede, durante l'orario di apertura al pubblico l'operatore economico, nell'ambito dell'attività di portierato, dovrà orientare sia gli utenti che i fornitori; contemporaneamente dovrà essere garantito il servizio di FRONT OFFICE telefonico con la ricezione, gestione ed evasione delle chiamate.

L'espletamento delle attività amministrative necessarie per lo svolgimento del servizio nel suo complesso dovrà avvenire al di fuori dell'orario di apertura al pubblico, ciò al fine di agevolare l'attività di ricerca e aggiornamento di informazioni e documenti, inserimento dati nel CRM e lo svolgimento di riunioni di coordinamento tra i rispettivi referenti.

Art. 9. Personale da assegnare all'URP e coordinatore del servizio

Per garantire lo svolgimento di un servizio qualificato ed efficiente, il personale da assegnare all'FRONT OFFICE dovrà possedere adeguate competenze di base e attitudini alla comunicazione. In particolare:

- conoscenza della materia dell'edilizia residenziale pubblica;
- conoscenza della materia della mediazione sociale e moderazione del conflitto.
- conoscenze informatiche, capacità di utilizzare strumenti informatici e telematici con particolare riferimento a quelli in uso ad Apes(Microsoft CRM);
- conoscenza di una o più lingue straniere (almeno la lingua inglese);

Tali conoscenze, se possedute, dovranno essere indicate nell'offerta tecnica e accuratamente documentate.

E' necessario adibire al servizio oltre ad **un coordinatore responsabile, almeno tre operatori in grado di garantire tutte le attività comprese nel presente documento.**

Il coordinatore ed il personale dedicato al servizio dovranno garantire la presenza giornaliera presso Apeso presso la sede decentrata. In caso di assenza del personale addetto al servizio, l'operatore economico dovrà garantire la presenza di altro personale di pari competenza.

Il coordinatore del servizio dovrà essere in possesso di adeguate conoscenze giuridico-amministrative ed in materia di comunicazione ed aver maturato specifica conoscenza della materia dell'edilizia residenziale pubblica, nonché possedere una laurea specialistica in giurisprudenza, economia o scienze politiche. Il personale diverso dal coordinatore deve invece essere in possesso almeno del diploma di Laurea Triennale.

Il personale impiegato nel servizio è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui venga a conoscenza nell'espletamento delle proprie attività. Sono a totale carico del concorrente tutti gli oneri assicurativi e previdenziali del proprio personale dipendente nei confronti del quale dovrà ottemperare a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro, assicurazioni sociali e da contratti collettivi di lavoro.

Il concorrente si obbliga ad applicare nei confronti del proprio personale condizioni retributive e contributive non inferiori a quelle risultanti dal CCNL applicabile alla categoria e nelle località in cui si svolgono le prestazioni oggetto del contratto ed in genere ogni altro CCNL successivamente stipulato per la categoria anche se l'impresa non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse. L'Impresa è obbligata ad applicare i sindacati contratti anche dopo la loro scadenza e fino al rinnovo.

La responsabilità del servizio sarà affidata ad un funzionario dipendente di Apes, con funzione di responsabile del procedimento che potrà a sua volta nominare un direttore dell'esecuzione con funzioni di referente. Il referente del servizio svolgerà le necessarie funzioni di raccordo con il coordinatore dell'appaltatore. In assenza del referente le funzioni verranno svolte dal responsabile del procedimento.

Art.10: rispetto della sicurezza nei luoghi di lavoro

L'operatore economico è tenuto all'osservanza delle disposizioni di cui al D.Lgs. 81/08 e s.m.i. con particolare riguardo a quanto disposto all'art. 28 comma 2 lett. a), b) e c), adottando tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi. L'impresa esecutrice è tenuta ad impartire al personale impiegato nel servizio, un'adeguata formazione ed informazione relativamente ai rischi specifici propri delle attività da svolgere, e sulle misure di prevenzione e protezione da adottare.

In relazione a quanto sopra, l'impresa dovrà prima della stipula del contratto, comunicare alla stazione appaltante:

- il nominativo del responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ai sensi dell'art. 17 comma 2 del D.Lgs. sopra menzionato;
- Dichiarazione sostitutiva attestante la regolarità contributiva di cui al D.M. 24/10/2007;
- Dichiarazione sostitutiva del Certificato di iscrizione alla Camera di Commercio Industria ed Artigianato, se iscritto.
- Autocertificazione, sottoscritta in originale, di possedere i requisiti tecnici e professionali e di ottemperare agli adempimenti ed alle prescrizioni in carico al datore di lavoro in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Si allega il Documento Unico di Valutazione dei Rischi di cui al comma 3, art. 26 del D.Lgs. 81/08, che indica le misure da adottare per eliminare o ridurre al minimo i rischi da interferenze ed i costi relativi alla sicurezza dello specifico appalto (comma 5, art. 26 del D.Lgs.81/08), quali parti integranti del presente contratto.

Art. 11: danni a cose o persone

Il soggetto aggiudicatario assume ogni responsabilità per danni a persone e/o a cose derivante da cause imputabili all'impresa. Tali danni saranno dalla stessa prontamente risarciti. A tal fine l'impresa è tenuta prima dell'inizio del servizio a presentare una polizza assicurativa RCT con i seguenti massimali: € 1.000.000,00 e sottolimito di € 500.000,00 per danni a cose e animali.

L'ente non è responsabile dei danni eventualmente causati ai dipendenti ed alle attrezzature dell'impresa aggiudicataria, che possono derivare da comportamenti di terzi estranei all'organico dell'Ente stesso.

PARTE II AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Art. 12. Modalità di affidamento del servizio

Sono ammessi a presentare offerta tutti i soggetti singoli, consorziati, o temporaneamente raggruppati, che abbiano i requisiti indicati nel disciplinare di gara. La procedura di gara è quella indicata all'art. 60 del D.Lgs. 50/2016 e ss. mm.; il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95 c. 3 del citato D.Lgs.

Con l'operatore economico, individuato all'esito del confronto concorrenziale, sarà stipulato un contratto di appalto in cui saranno definiti gli obblighi delle parti e le condizioni di espletamento del servizio che dovrà essere svolto nel rispetto delle previsioni del presente documento.

Art. 13. Durata del servizio e recesso

L'affidamento del servizio di gestione del FRONT OFFICE ha la durata di quindici mesi a decorrere dalla data di stipulazione del relativo contratto. La società scrivente si riserva, comunque, la facoltà di recedere dal contratto per motivate ragioni di interesse pubblico, anche prima della scadenza, dando un preavviso di tre mesi, in tal caso nulla è dovuto all'appaltatore se non l'importo corrispondente ai lavori eseguiti. In caso di recesso da parte dell'operatore economico, lo stesso si impegna a svolgere il servizio fino al momento dell'individuazione del nuovo operatore economico e comunque per almeno 45 giorni dal recesso.

E' altresì possibile da parte di Apes recedere dal contratto in qualsiasi momento in applicazione dell'art. 109 del D.lgs. 50/2016.

Art. 14. Corrispettivo del servizio

Il corrispettivo annuale previsto per l'organizzazione, la gestione del servizio e l'espletamento delle attività previste, da porre a base di gara è definito nell'importo complessivo di € 199.875,00 per la durata dell'appalto stabilita in 15 mesi. L'importo è comprensivo di € 450 per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso.

Al suddetto importo dovrà essere aggiunta l'Iva secondo la percentuale di legge.

Tale compenso copre tutti i costi di gestione del servizio. Sono ad esclusivo carico dell'operatore economico tutte le spese del personale adibito al servizio, nessuna esclusa od eccettuata, ivi comprese le spese per assicurazioni obbligatorie, oneri di sicurezza, spese di formazione, hardware e cancelleria.

APES concede l'utilizzo gratuito dei locali già arredati, al piano terra dell'edificio posto in Pisa via E. Fermi n. 4, quale sede del FRONT OFFICE, nonché software per lo svolgimento del servizio.

Il soggetto affidatario sarà responsabile del corretto uso del locale e dei beni mobili di cui lo stesso è già provvisto, ed è tenuto alla custodia e conservazione degli stessi beni, con la diligenza del buon padre di famiglia. Per tutto quanto non espressamente previsto nella presente disposizione trovano applicazione le norme del codice civile di cui agli articoli da 1803 a 1812. Saranno, a carico di Apes i costi delle utenze: gas, energia elettrica, spese telefoniche e di collegamento internet, spese di pulizia dei locali e altri oneri di manutenzione ordinaria.

Art. 15. Pagamenti

I pagamenti saranno effettuati con cadenza mensile **dietro presentazione di fattura** relativa alla prestazione svolta nel mese precedente; il relativo importo sarà corrisposto previa verifica dello svolgimento regolare del servizio, della regolarità contributiva (DURC) e dell'accertamento presso Agenzia delle Entrate Riscossione qualora ne ricorrano le condizioni.

L'aggiudicatario è soggetto alla L. 136/2010 con particolare riferimento all'art. 3 della stessa, recante: "Tracciabilità dei flussi finanziari", e si impegna a comunicare alla Stazione appaltante gli estremi identificativi del conto corrente dedicato e le ulteriori informazioni previste al comma 7 del sopra citato articolo. Qualora le transazioni derivanti dal relativo contratto avvengano senza avvalersi di banche o della Società Poste Italiane, lo stesso si intende risolto di diritto.

Il pagamento avverrà nel termine di 30 giorni dell'emissione della fattura, mediante bonifico bancario. La fattura dovrà essere emessa in formato elettronico ovvero in formato XML e dovrà obbligatoriamente transitare tramite il Sistema di Interscambio (SDI). Le fatture emesse con modalità diverse si intendono come non emesse, con le conseguenti responsabilità sia in capo al fornitore che al cliente.

L'indirizzo PEC per la ricezione delle fatture elettroniche è il seguente:

fatturericevuteapes@apespisa.it

Le fatture dovranno essere intestate a:

AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE – s.c.p.a. (A.P.E.S. s.c.p.a.)

Via Enrico Fermi 4

56126 – PISA

C.F. e P.IVA 01699440507

Codice destinatario: 0000000

Art. 16. Requisiti di partecipazione

Possono partecipare al confronto concorrenziale per l'individuazione del soggetto cui affidare il servizio di organizzazione e gestione del FRONT OFFICE i soggetti in possesso dei requisiti indicati all'art.8 del Disciplinare di gara.

Art. 17. Criteri di valutazione per la selezione del soggetto gestore

L'individuazione dell'operatore economico per l'affidamento del servizio sarà effettuata avvalendosi del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui all'art.95 c. 2 del d.lgs. 50/2016 e ss. mm.ii, da valutare in base ai seguenti elementi:

- A) progetto tecnico max 70 punti
- B) offerta economica max 30 punti

Il progetto tecnico sarà valutato in base agli elementi indicati nel disciplinare di gara.

Art. 18. Non conformità e penali

Sono considerate non conformità, ai sensi del presente capitolato:

1. tardiva apertura al pubblico dell'ufficio FRONT OFFICE per tre volte nel corso della durata del contratto (1 non conformità). Non concorrono all'attribuzione della presente non conformità le cause di forza maggiore non imputabili all'operatore;
2. Mancato inserimento delle pratiche acquisite nell'esercizio della propria attività, all'interno del gestionale CRM messo a disposizione della stazione appaltante, se non inserite nel termine di 10 giorni dalla contestazione; la non conformità verrà attribuita dopo tre contestazioni (1 non conformità) comunicate a mezzo pec.
3. Assenza del numero minimo degli operatori addetti al servizio per un periodo superiore a 10 anche non consecutivi (2 non conformità);

Nel caso di applicazione di una delle non conformità come sopra individuate, sarà richiesta una penale pari allo 0,3 per mille dell'importo del contratto per ogni giorno di ritardo nel caso di inadempimento di cui al punto 2 o per ogni giorno di assenza per gli inadempienti di cui al punto 3 del presente articolo. L'importo della penale sarà decurtato dal compenso dovuto all'appaltatore; nell'ipotesi in cui le penali superino l'importo del compenso, le stesse saranno recuperate mediante incameramento della cauzione definitiva.

Ferma restando l'applicazione delle penali sopra individuate, la Stazione appaltante accertate tre non conformità, potrà risolvere il contratto, pagando le prestazioni svolte fino al momento della risoluzione, riservandosi di chiedere l'eventuale risarcimento del danno subito.

Art. 18. Rinvio

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente progetto, e nel disciplinare di gara

trovano applicazione le norme del Codice Civile e le norme di cui al D.Lgs.50/2016 e ss.mm.ii.

Art. 19. Clausole risolutive espresse

In riferimento al contratto che verrà stipulato tra la stazione appaltante e l'impresa aggiudicataria, si applicano le ipotesi di risoluzione previste dall' art.108 del D.Lgs. 50/2016.

Nonostante quanto previsto dagli articoli precedenti per quanto riguarda la durata, la stazione appaltante potrà dichiarare risolto il contratto, oltre che nelle ipotesi previste dalla legge, in uno dei seguenti casi:

- a) in presenza di inadempimento rispetto ad uno degli obblighi sostanziali previsti dal contratto.
- b) quando la parte sia sottoposta ad una delle procedure concorsuali;
- c) in caso di violazione delle regole del Codice Etico e delle procedure e prescrizioni del modello organizzativo attinenti all'oggetto del presente contratto.

La risoluzione del contratto libera entrambe le parti dai relativi obblighi tranne per quanto riguarda il risarcimento del danno eventualmente dovuto alla Parte inadempiente. Essa, tuttavia, non produce effetti su quella parte del contratto che ha avuto regolare esecuzione.

Art.20. Clausola sociale

Ai sensi dell'art. 50 del Dlgs. 50/2016 e ss.mm.ii, considerato che il presente appalto è ad alta intensità di manodopera, al fine di consentire la stabilità del personale attualmente impiegato, l'aggiudicatario si impegna, nel caso in cui abbia necessità di effettuare nuove assunzioni, ad assumere i lavoratori già impiegati nell'appalto. Ciò a condizione che tali lavoratori abbiano le medesime qualificazioni (titoli di studio, esperienza maturata, abilitazioni professionali ecc..) offerte in sede di gara e semprechè l'impresa uscente non manifesti interesse a mantenere tali lavoratori alle proprie dipendenze.

CODICE ETICO

Apes ha adottato un Codice Etico ed un Modello Organizzativo in attuazione del d.lgs. 231/2001. Il codice Etico adottato dalla società è pubblicato sul sito internet di Apes: www.apespisa.it nella sezione amministrazione trasparente. La violazione grave o reiterata dei principi contenuti nel Codice Etico, ed in particolare quelli previsti nella parte VI avente ad oggetto "Rapporti con i partecipanti alle procedure di affidamento", è considerato inadempimento degli obblighi scaturenti dal presente appalto e determina la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c, nonché il risarcimento dei danni eventualmente subiti dalla società.

FORO COMPETENTE

Le parti convengono che per qualsiasi controversia adiranno esclusivamente al Foro di Pisa.

**Il Responsabile del Procedimento
Sig. Enrico Quinti**



A.P.E.S s.c.p.a.
Via Enrico Fermi 4 – 56126 PISA
C.F e P.I 01699440507

AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE s.c.p.a
Capitale sociale € 870.000,00 interamente versato
Iscrizione C.C.I.A.A. di Pisa REA n. 147832

DISCIPLINARE DI GARA
Procedura aperta svolta in modalità telematica

**DISCIPLINARE DI GARA PER L’AFFIDAMENTO
DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL FRONT OFFICE
DELLA SOCIETÀ A.P.E.S. SCPA**

CIG: 8649380E29

CUP: H59J21000130005

ART 1: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE

Stazione appaltante: A.P.E.S. SCPA – AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE – via E. Fermi n. 4 – 56126 Pisa;

L'affidamento in oggetto è stato approvato con atto dell'Amministratore Unico di Apes n. _____

Responsabile del Procedimento: ENRICO QUINTI, dipendente di ruolo di Apes.

Referenti di Gara:

D.ssa Romina Fieronì – D.ssa Giulia Albani.

Profilo committente: www.apespisa.it;

La gara è soggetta alle disposizioni del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. e del DPR 207/2010 per le parti ancora in vigore indicate all'art.216 del D.Lgs. 50/2016e ss.mm.ii.nonché alle prescrizioni tecniche indicate in tutti i documenti facenti parte del progetto pubblicato sul sito internet: <https://www.apespisa.it/bandi-in-corso-di-validita/>.La gara è altresì soggetta al D.L. 76/2020 come convertito con L. 120/2020.

La gara si svolgerà sulla piattaforma telematica Start (<http://start.toscana.it>) ed è soggetta oltre che al presente disciplinare alle norme tecniche di funzionamento del Sistema Telematico Acquisiti Regione Toscana-Start reperibili all'indirizzo <https://start.toscana.it/>.

ART.2: SCELTA DELLA PROCEDURA (ART. 59 DEL D.LGS. 50/2016) E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO (ART. 95, COMMA 2, DEL D.LGS. 50/2016)

Il presente disciplinare contiene i requisiti di partecipazione, le modalità di espletamento della gara, le prescrizioni per la redazione dell'offerta con i relativi criteri di valutazione, nonché le modalità di aggiudicazione dell'appalto e del perfezionamento del contratto. La gara d'appalto si svolgerà ai sensi dell'art. 60, comma 1 del D. Lgs. 50 del 18 aprile 2016, con procedura aperta.

La gara sarà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95 comma 2 del D.Lgs. 50 del 18 aprile 2016e ss.mm.ii. secondo i seguenti pesi eponderazioni:

CRITERIO	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

ART.3: OGGETTO DELL'APPALTO

L'Appalto consiste nella gestione e organizzazione del servizio di FRONT OFFICE di APES s.c.p.a., secondo le modalità indicate nel capitolato speciale di appalto.

ART. 4: DISPONIBILITÀ, REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI DI GARA (ART. 74 DEL D.LGS. 50/2016) E SOPRALLUOGO

La documentazione amministrativa necessaria per partecipare alla gara è disponibile in formato elettronico, sul sito internet: <http://start.toscana.it> e sul profilo committenti di Apes all'indirizzo <https://www.apespisa.it/bandi-in-corso-di-validita/>.

Eventuali chiarimenti e/o quesiti **di carattere tecnico/amministrativo** dovranno essere formulati entro il _____ tramite l'apposita sezione "Chiarimenti" presente nell'area riservata della presente procedura sulla piattaforma START. Attraverso lo stesso mezzo Apes provvederà a fornire le risposte mediante pubblicazione in forma anonima della richiesta di chiarimento e della relativa risposta nella sezione "Comunicazioni dell'Amministrazione". La Stazione Appaltante garantisce una risposta, nel termine ultimo di 6 giorni prima della scadenza del termine stabilito per la ricezione delle offerte ai sensi dell'art. 74 c. 4 D. Lgs. 50/2016 ss.mm.ii., alle richieste di chiarimenti che perverranno in tempo utile. Non sono ammessi chiarimenti telefonici.

ART. 5: SOCCORSO ISTRUTTORIO (ART. 83, COMMA 9, DEL D.LGS. 50/2016)

Tutte le dichiarazioni formulate ai fini della partecipazione alla presente procedura di gara devono essere rese secondo le modalità previste dal D.P.R. n. 445/2000 e successive integrazioni. Le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui al presente articolo. In particolare, in caso di mancanza, incompletezza e di ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e del documento di gara unico europeo di cui all'articolo 85, con esclusione di quelle afferenti all'offerta economica e all'offerta tecnica, la stazione appaltante assegna al concorrente un termine, non superiore a dieci giorni, perché siano resi, integrati o regolarizzati le dichiarazioni necessarie, indicandone il contenuto e i soggetti che le devono rendere. In caso di inutile decorso del termine di regolarizzazione il concorrente è escluso dalla gara. Costituiscono irregolarità essenziali non sanabili le carenze della documentazione che non consentono l'individuazione del contenuto o del soggetto responsabile della stessa.

ART. 6: CALCOLO DEL VALORE STIMATO DELL'APPALTO E DURATA (ART. 35, COMMA 4, D.LGS. 50/2016)

Il corrispettivo previsto per l'organizzazione, la gestione del servizio e l'espletamento delle attività previste, da porre a base di gara è definito nell'importo complessivo di **€ 199.875,00** per la durata dell'appalto stabilita in 15 mesi. L'importo è comprensivo di **€ 450 per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso.**

Al suddetto importo dovrà essere aggiunta l'Iva secondo la percentuale di legge.

Il contratto per la gestione del servizio ha la durata di quindici mesi a partire dalla data di sottoscrizione di specifico verbale di consegna. La Stazione appaltante si riserva, comunque, la facoltà di recedere dal contratto per motivate ragioni di interesse pubblico, anche prima della scadenza, dando un preavviso di tre mesi. Il servizio dovrà essere avviato dalla data di specifico verbale di consegna. Ai sensi dell'art. 8 comma 1 lett. a) del D.L. 76/2020 convertito con L. 120/2020, è sempre autorizzata la consegna dei lavori in via d'urgenza nelle more della verifica dei requisiti di cui all'art. 80 D. Lgs. 50/2016, nonché dei requisiti di qualificazione previsti per la partecipazione alla procedura.

ART. 7: OPERATORI ECONOMICI AMMESSI (Artt. 45, 47 e 48 DEL D.LGS. 50/2016)

Sono ammessi a partecipare alla procedura di affidamento dei contratti pubblici gli operatori economici di cui all'articolo 3, comma 1, lettera p) del Codice dei Contratti, nonché gli operatori economici stabiliti in altri Stati membri, costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi Paesi. A norma dell'art. 45 del Codice, gli operatori economici, i raggruppamenti di operatori economici, comprese le associazioni temporanee, che in base alla normativa dello Stato membro nel quale sono stabiliti, sono autorizzati a

fornire la prestazione oggetto della procedura di affidamento, possono partecipare alle procedure di affidamento dei contratti pubblici anche nel caso in cui essi avrebbero dovuto configurarsi come persone fisiche o persone giuridiche, ai sensi del presente codice.

Rientrano nella definizione di operatori economici i seguenti soggetti:

- a) gli imprenditori individuali, anche artigiani, e le società, anche cooperative;
- b) i consorzi fra società cooperative di produzione e lavoro costituiti a norma della legge 25 giugno 1909, n. 422, e del decreto legislativo del Capo provvisorio dello Stato 14 dicembre 1947, n. 1577, e successive modificazioni, e i consorzi tra imprese artigiane di cui alla legge 8 agosto 1985, n. 443;
- c) i consorzi stabili, costituiti anche in forma di società consortili ai sensi dell'articolo 2615 ter del codice civile, tra imprenditori individuali, anche artigiani, società commerciali, società cooperative di produzione e lavoro. I consorzi stabili sono formati da non meno di tre consorziati che, con decisione assunta dai rispettivi organi deliberativi, abbiano stabilito di operare in modo congiunto nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture per un periodo di tempo non inferiore a cinque anni, istituendo a tal fine una comune struttura di impresa.
- d) i raggruppamenti temporanei di concorrenti, costituiti dai soggetti di cui alle lettere a), b) e c), i quali, prima della presentazione dell'offerta, abbiano conferito mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, qualificato mandatario, il quale esprime l'offerta in nome e per conto proprio e dei mandanti;
- e) i consorzi ordinari di concorrenti di cui all'articolo 2602 del codice civile, costituiti tra i soggetti di cui alle lettere a), b) e c) del presente comma, anche in forma di società ai sensi dell'articolo 2615- ter del codice civile;
- f) le aggregazioni tra le imprese aderenti al contratto di rete ai sensi dell'articolo 3, comma 4-ter, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, convertito, con modificazioni, dalla legge 9 aprile 2009, n. 33;
- g) i soggetti che abbiano stipulato il contratto di gruppo europeo di interesse economico (GEIE) ai sensi del decreto legislativo 23 luglio 1991, n. 240;

E' consentita la presentazione di offerte da parte dei soggetti di cui all'articolo 45, comma 2, lettere d) ed e), anche se non ancora costituiti. In tal caso l'offerta deve essere sottoscritta da tutti gli operatori economici che costituiranno i raggruppamenti temporanei o i consorzi ordinari di concorrenti ed dovrà essere accompagnata dall'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, gli stessi operatori conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, da indicare in sede di offerta e qualificata come mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti.

Per i requisiti necessari alla partecipazione alla gara dei consorzi e dei raggruppamenti di imprese si rinvia alle disposizioni di cui all'art. 47 e 48 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii..

ART. 8: CRITERI DI SELEZIONE E COMPROVA DEI REQUISITI (ART. 83, 84, 85, 86 e 87 DEL D.LGS. 50/2016)

Per essere ammessi a presentare offerta gli operatori economici interessati devono possedere a pena di esclusione, i requisiti di seguito riportati che avranno provveduto ad autocertificare mediante il Documento di gara unico europeo di cui all'articolo 85 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. (il cui modello è allegato al presente disciplinare, unitamente alle relative istruzioni per la compilazione - D.M. Infrastrutture e Trasporti 18/7/2016 n. 3), nonché mediante i modelli allegati messi a disposizione dalla stazione appaltante.

I concorrenti devono essere in possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016, di idoneità professionale, di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale (art. 83 del D.Lgs. 50/2016), come di seguito riportati.

8.1) Requisiti di ordine generale (da dichiarare nel DGUE e nel modello "Allegato 1 - Ulteriori dichiarazioni).

Gli operatori economici partecipanti alla presente procedura non dovranno trovarsi in alcuna delle condizioni di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

Analogamente non possono essere affidatari di subappalti e non possono stipulare i relativi contratti quei soggetti per i quali ricorrono i medesimi motivi di esclusione previsti dal menzionato articolo.

Il possesso dei requisiti generali di cui all'art. 80 del codice dovrà essere dichiarato all'interno del Documento di Gara Unico Europeo compilando la Parte III, lettere A, B, C, D. Le dichiarazioni della non sussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016 devono essere rese in riferimento a tutti i soggetti previsti dall'art. 80 comma 3 D.Lgs. 50/2016. Nella parte II lett. B del DGUE, devono essere pertanto indicati tutti i soggetti previsti dall'art. 80 comma 3 D.Lgs. 50/2016 per i quali valgono le dichiarazioni rilasciate mediante la compilazione della parte III del DGUE.

Il possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 co. 5 lett. b), c-bis), c-ter), c-quater), f-ter) così come da modifiche apportate al D.lgs. 50/2016 dal D.lgs. 56/2017, dal D.L. n. 135/2018 e dal D.L. n. 32/2019, dovrà essere dichiarato all'interno del modello "Allegato 1 - Ulteriori dichiarazioni".

In caso di presentazione di falsa dichiarazione o falsa documentazione, nelle procedure di gara e negli affidamenti di subappalto, la stazione appaltante, ai sensi dell'art. 80 c. 12, ne dà segnalazione all'Autorità che, se ritiene siano state rese con dolo o colpa grave in considerazione della rilevanza o della gravità dei fatti oggetto della falsa dichiarazione o della presentazione di falsa documentazione, dispone l'iscrizione nel casellario informatico ai fini dell'esclusione dalle procedure di gara e dagli affidamenti di subappalto fino a due anni, decorso il quale l'iscrizione è cancellata e perde comunque efficacia.

È vietato il ricorso all'istituto dell'avvalimento di cui all'art. 89 del Codice per la soddisfazione dei requisiti generali.

8.2) Requisiti di idoneità professionale (da dichiarare nel DGUE e nel modello Allegato 1)

-I partecipanti devono essere iscritti nel Registro delle Imprese della Camera di Commercio per attività consistenti in servizi di natura amministrativa.

I requisiti di idoneità professionale sono posseduti secondo quanto disposto dall'art. 83 comma 3 D.lgs. 50/2016. Il possesso di tale requisito dovrà essere dichiarato all'interno del DGUE parte IV lett. A 1). I partecipanti devono altresì compilare il modello Allegato 1 in cui specificano la natura dell'attività esercitata.

- se l'operatore economico è una società Cooperativa deve essere iscritto all'albo delle Società Cooperative istituito con D.M. (Ministero delle Attività Produttive) del 23/06/04 e s.m.i.. Il possesso di tale requisito dovrà essere dichiarato all'interno del DGUE parte IV lett. A 2).

È vietato il ricorso all'istituto dell'avvalimento di cui all'art. 89 del Codice per la soddisfazione dei requisiti di idoneità professionale.

8.3) Requisiti di capacità tecnica, organizzativa e professionale (da dichiarare nel modello Allegato 1)

Per quanto riguarda i requisiti di capacità tecnica, organizzativa e professionale, gli operatori economici devono aver realizzato uno o più servizi analoghi a quello oggetto della gara (gestione ufficio di FRONT OFFICE nell'ambito dell'edilizia residenziale pubblica ovvero sportello utenza settore per le politiche abitative per conto di uno o più comuni, o per conto di enti gestori del patrimonio di ERP).

È richiesto, inoltre, che l'operatore economico abbia la disponibilità di una adeguata struttura tecnico organizzativa - competente sotto gli aspetti professionali, amministrativi e informatici - idonea a garantire il corretto svolgimento del servizio. Nello specifico l'operatore economico dovrà avere la disponibilità di personale con comprovata professionalità che sia in possesso almeno di diploma di Laurea Triennale. Inoltre è necessaria la figura di un coordinatore il quale dovrà essere in possesso di laurea specialistica in uno dei seguenti corsi di laurea: giurisprudenza, economia e commercio, scienze politiche o altrotitolo di studio equivalente rilasciato in uno degli stati membri dell'Unione Europea e riconosciuto dall'ordinamento italiano. Il Coordinatore dovrà dimostrare di conoscere la materia dell'edilizia residenziale pubblica, dando prova di aver maturato adeguata esperienza professionale per almeno un anno al servizio di uno o più Comuni con almeno 15.000 abitanti, di Enti Gestori del patrimonio ERP o per società che hanno svolto i suddetti servizi.

In caso di raggruppamenti temporanei di concorrenti i requisiti di carattere soggettivo (di cui ai precedenti punti 8.1 e 8.2) devono essere posseduti singolarmente da ciascuna impresa o concorrente associato, mentre i requisiti di carattere oggettivo (di cui al precedente punto 8.3) possono essere posseduti cumulativamente (mediante sommatoria) dalle imprese raggruppate. A pena di esclusione, i requisiti di carattere oggettivo devono essere posseduti dai concorrenti riuniti in misura almeno corrispondente alla quota di partecipazione al raggruppamento. Il requisito di esperienza del Coordinatore non è cumulabile/ frazionabile.

MEZZI DI PROVA ART (86DEL D.LGS. 50/2016 COMPROVA DEI REQUISITI)

La stazione appaltante verificherà il possesso dei requisiti dell'aggiudicatario provvisorio riservandosi in ogni caso di procedere alle dette verifiche anche in corso di gara su ognuno dei partecipanti.

La stazione appaltante accetta come prova sufficiente della non applicabilità all'operatore economico dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D. Lgs.vo 50/2016, i documenti di cui all'articolo 86, lett. a) e b), del D. Lgs.vo 50/2016 ss.mm.ii. tramite la banca dati AVCPass istituita presso l'ANAC ai sensi all'articolo 216, comma 13, del D.Lgs.vo 50/2016 ss.mm.ii.

In relazione alle dichiarazioni rese negli allegati messi a disposizione dalla stazione appaltante, quest'ultima si riserva di chiedere all'operatore economico la documentazione a comprova delle dichiarazioni rilasciate anche sulla base di quanto indicato nell'allegato XVII al D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

ART. 9: AVVALIMENTO E SUBAPPALTO (ARTT. 89 e 105 DEL D.LGS. 50/2016)

9.1 AVVALIMENTO

L'operatore economico, singolo o in raggruppamento di cui all'articolo 45 del Codice degli appalti, per un determinato appalto, può soddisfare la richiesta relativa al possesso dei solirequisiti di carattere economico, finanziario, tecnico e professionale di cui all'art. 83 c. 1 lett. b) e c), necessari per partecipare alla presente procedura di gara e, in ogni caso, con esclusione dei requisiti di cui all'articolo 80 del D.Lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii., avvalendosi delle capacità di altri soggetti, anche partecipanti al raggruppamento, a prescindere dalla natura giuridica dei suoi legami con questi ultimi. **Per l'avvalimento dei requisiti di capacità tecnica e professionale, riguardanti i criteri relativi all'indicazione dei titoli di studio e professionali o alle esperienze professionali pertinenti, gli operatori economici possono avvalersi delle capacità di altri soggetti solo se questi ultimi eseguono direttamente i servizi per cui tali capacità sono richieste.**

L'operatore economico che vuole avvalersi delle capacità di altri soggetti allega **in fase di offerta**:

- a) una sua dichiarazione verificabile ai sensi dell'articolo 86 del D.Lgs. 50/2016ss.mm.ii, attestante l'avvalimento dei requisiti necessari per la partecipazione alla gara, con specifica indicazione dei requisiti stessi;
- b) una dichiarazione sottoscritta da parte dell'Impresa ausiliaria attestante il possesso da parte di quest'ultima dei requisiti generali di cui all'articolo 80 del D.Lgs. 50/2016ss.mm.ii, nonché il possesso dei requisiti tecnici e delle risorse oggetto di avvalimento. Tale dichiarazione dovrà altresì contenere l'obbligo 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;
- c) il DGUE compilato e sottoscritto dall'impresa ausiliaria;
- d) **contratto di avvalimento** in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto. **Il contratto di avvalimento contiene, a pena di nullità, la specificazione dei requisiti forniti e delle risorse messe a disposizione dall'impresa ausiliaria. Tale contratto è a titolo oneroso oppure, in mancanza di corrispettivo in favore dell'ausiliario, deve emergere chiaramente dal testo contrattuale l'interesse**

dell'ausiliario.

La stazione appaltante verifica, conformemente agli articoli 85, 86 e 88 del D.Lgs. 50/2016ss.mm.ii, se i soggetti della cui capacità l'operatore economico intende avvalersi, soddisfano i pertinenti criteri di selezione o se sussistono motivi di esclusione ai sensi dell'articolo 80 del medesimo Decreto Legislativo. Essa impone all'operatore economico di sostituire i soggetti che non soddisfano un pertinente criterio di selezione o per i quali sussistono motivi obbligatori di esclusione.

Il concorrente e l'impresa ausiliaria sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto. Gli obblighi previsti dalla normativa antimafia a carico del concorrente si applicano anche nei confronti del soggetto ausiliario, in ragione dell'importo dell'appalto posto a base di gara.

E' ammesso l'avvalimento di più imprese ausiliarie. L'ausiliario non può avvalersi a sua volta di altro soggetto.

In relazione alla presente procedura di gara non è consentito, **a pena di esclusione**, che della stessa impresa ausiliaria si avvalga più di un concorrente, ovvero che partecipino sia l'impresa ausiliaria che quella che si avvale dei requisiti.

Il contratto è in ogni caso eseguito dall'impresa che partecipa alla gara, alla quale è rilasciato il certificato di esecuzione, e l'impresa ausiliaria può assumere il ruolo di subappaltatore nei limiti dei requisiti prestati.

In relazione al presente affidamento la stazione appaltante esegue in corso d'esecuzione le verifiche sostanziali circa l'effettivo possesso dei requisiti e delle risorse oggetto dell'avvalimento da parte dell'impresa ausiliaria, nonché l'effettivo impiego delle risorse medesime nell'esecuzione dell'appalto. A tal fine il responsabile unico del procedimento accerta in corso d'opera che le prestazioni oggetto di contratto siano svolte direttamente dalle risorse umane e strumentali dell'impresa ausiliaria che il titolare del contratto utilizza in adempimento degli obblighi derivanti dal contratto di avvalimento.

9.2 SUBAPPALTO

Vista la specificità del servizio e la qualificazione richiesta per l'esecuzione dello stesso, non è consentita la possibilità di ricorrere al subappalto.

ART. 10: GARANZIE (ARTT. 93 E 103 DEL D.LGS. 50/2016)

Garanzie per la partecipazione alla procedura

a) Garanzia provvisoria: per la partecipazione alla presente gara non è richiesta la cauzione provvisoria

b) Garanzie definitive

L'appaltatore per la sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia, denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione pari al 10 per cento dell'importo contrattuale o del maggior importo calcolato come previsto dal comma 1 dell'art. 103.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore.

La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

La stazione appaltante può richiedere al soggetto aggiudicatario la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'esecutore.

Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7, del D. Lgs. 50 del 18 aprile 2016.

Le stazioni appaltanti hanno il diritto di valersi della cauzione, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle attività nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore e hanno il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti in cantiere o nei luoghi dove viene prestato il servizio e in casi di appalti di servizi.

Le stazioni appaltanti possono incamerare la garanzia per provvedere al pagamento di quanto dovuto dal soggetto aggiudicatario per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori addetti all'esecuzione dell'appalto.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la **decadenza dell'affidamento e l'acquisizione** della cauzione provvisoria presentata in sede di offerta da parte della stazione appaltante, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

La garanzia definitiva a scelta dell'appaltatore può essere rilasciata dai soggetti di cui al comma 93, comma 3, del decreto legislativo 50/2016. La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, secondo comma, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

La garanzia è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo della cauzione definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione o comunque fino a dodici mesi dalla data di ultimazione dei lavori risultante dal relativo certificato.

Lo svincolo è **automatico**, senza necessità di nulla osta del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore o del concessionario, degli stati di avanzamento delle prestazioni o di analogo documento, in originale o in copia autentica, attestanti l'avvenuta esecuzione. Sono nulle le pattuizioni contrarie o in deroga. Il mancato svincolo nei quindici giorni dalla consegna degli stati di avanzamento o della documentazione analoga costituisce **inadempimento del garante** nei confronti dell'impresa per la quale la garanzia è prestata.

Il soggetto aggiudicatario assume ogni responsabilità per danni a persone e/o a cose derivante da cause imputabili all'impresa. Tali danni saranno dalla stessa prontamente risarciti. A tal fine l'impresa è tenuta prima dell'inizio del servizio a presentare una polizza assicurativa RCT con i seguenti massimali: € 1.000.000,00 e sottolimito di € 500.000,00 per danni a cose e animali.

La stazione appaltante non è responsabile dei danni eventualmente causati ai dipendenti ed alle attrezzature dell'impresa aggiudicataria, che possono derivare da comportamenti di terzi estranei all'organico della stazione appaltante stessa. La copertura assicurativa decorre dalla data di consegna dei lavori e cessa alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione o comunque decorsi dodici mesi dalla data di ultimazione dei lavori risultante dal relativo certificato. L'omesso o il ritardato pagamento delle somme dovute a titolo di premio o di commissione da parte dell'esecutore non comporta l'inefficacia della garanzia nei confronti della stazione appaltante.

Le **fidejussioni** devono essere conformi allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico (DM n. 31 del 19/01/18).

In caso di raggruppamenti temporanei le garanzie fidejussorie e le garanzie assicurative sono presentate, su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese.

Le cauzioni dovranno essere prodotte:

- in caso di R.T.I. costituito, dalla impresa mandataria con indicazione che il soggetto contraente è il raggruppamento;
- in caso di R.T.I. costituendo, dall'impresa capogruppo con indicazione che i soggetti contraenti sono tutte le imprese raggruppate;
- in caso di consorzio ordinario di concorrenti di cui all'art. 45, comma 2, lett. c) ed e), del D. Lgs. n. 50/2016 non ancora costituito, da una delle imprese consorziate con indicazione che i soggetti contraenti sono tutte le imprese che intendono costituirsi in consorzio;
- in caso di consorzi di concorrenti di cui all'art. 45, comma 2, lett. b), c) ed e), del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, già costituiti dal Consorzio medesimo.

Tali garanzie potranno essere oggetto di riduzioni secondo le previsioni dell'articolo 93, comma 7, del D. Lgs. 50 del 18 aprile 2016 ss.mm.ii. Si precisa che 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:

a. 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, che partecipano alla gara siano in possesso della predetta certificazione.

b. 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.

Per usufruire delle suddette riduzioni l'operatore economico dovrà indicare nella Domanda di partecipazione la tipologia di certificazione in possesso tra quelle individuate all'art. 93 comma 7 del Codice o la ulteriore documentazione prevista che dà titolo alla riduzione dell'importo della garanzia, nonché la data del rilascio/registrazione/etc., il periodo di validità, l'ente certificatore o competente, la scadenza e il numero e la relativa percentuale di riduzione della garanzia.

L'operatore economico potrà altresì produrre la/le certificazioni in formato digitale (scansione dell'originale cartaceo) e inserirla/e sulla piattaforma Start nella specifica sezione: "Documentazione amministrativa aggiuntiva".

ART. 11: MOTIVI DI ESCLUSIONE (ART. 59 art. 80 DEL D.L.VO 50/2016)

Oltre ai motivi previsti all'articolo 80 del D. Lgs. 50 del 18 aprile 2016, fatte salve le previsioni di cui ai commi 7 e 8 del medesimo articolo e dell'art. 83 comma 9, l'operatore economico è escluso nei seguenti casi:

1. presentazione di offerte irregolari (art. 59 c.3)

Sono considerate inammissibili le offerte:

- a) che non rispettano i documenti di gara;
- b) che sono state ricevute in ritardo rispetto ai termini indicati nel bando o nell'invito con cui si indice la gara;
- c) che l'amministrazione aggiudicatrice ha giudicato anormalmente basse.

2. presentazione di offerte inammissibili (art. 59 c. 4)

Sono considerate inammissibili le offerte:

- a) in relazione alle quali si ritengano sussistenti gli estremi per informativa alla Procura della Repubblica per reati di corruzione o fenomeni collusivi;
- b) che non hanno la qualificazione necessaria;
- c) il cui prezzo supera l'importo posto dall'amministrazione aggiudicatrice a base di gara, stabilito e documentato prima dell'avvio della procedura di appalto.

Sono altresì escluse le offerte che siano prive dell'indicazione dei propri costi della manodopera e degli

oneri aziendali, la cui quantificazione spetta a ciascuno dei concorrenti in rapporto all'appropriata offerta economica ai sensi dell'art 95 c. 10 del D.Lgs. 50/2016.

Sono inoltre escluse le offerte inviate con modalità diverse da quelle indicate dal presente disciplinare ovvero non inviate tramite la piattaforma Start.

Saranno esclusi i concorrenti che pur essendo ammessi al soccorso istruttorio non presentino la documentazione nel termine assegnato. Nel caso in cui il concorrente non dimostri che, a seguito di attivazione del soccorso istruttorio, i seguenti documenti presentati in risposta non fossero stati già costituiti prima della presentazione dell'offerta: la garanzia provvisoria e/o l'impegno a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva e/o il contratto di avvalimento e/o l'allegato 1. È onere dell'operatore economico dimostrare che tali documenti siano costituiti in data non successiva al termine di scadenza della presentazione delle offerte. A tal fine faranno fede la data e l'ora di apposizione della firma digitale sul documento.

ART. 12: COMMISSIONE GIUDICATRICE(ART. 77 DEL D.L.VO 50/2016)

La valutazione tecnico - economica delle offerte ricevute sarà effettuata dalla Commissione di cui all'art. 77 del D. Lgs. 50 del 18 aprile 2016.

Numero e nomina dei commissari. La commissione sarà composta da 3 membri, oltre il segretario verbalizzante e sarà nominata, dall'organo della stazione appaltante competente ad effettuare la scelta del soggetto aggiudicatario, tra il personale interno alla stazione medesima o in mancanza tra professionisti esterni. L'atto di nomina sarà pubblicato sul sito della stazione appaltante.

Compiti della commissione giudicatrice: Valutazione delle offerte tecniche ed economiche con attribuzione dei punteggi sulla base dei criteri previsti dal presente disciplinare di gara.

ART. 13 CRITERI PER LA VALUTAZIONE DELL'OFFERTA.

La gara verrà aggiudicata a favore del concorrente che presenterà l'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 2, del D.lgs.vo 50/2016, da individuare sulla base dei parametri e con i pesi di seguito elencati:

CRITERIO	PUNTEGGIO MASSIMO
Punteggio tecnico	70
Punteggio economico	30
TOTALE	100

Il punteggio totale viene determinato con la seguente formula:

$$P_i = (V_{i,a} \cdot W_{a,1} + V_{i,a} \cdot W_{a,2}) + W_b + W_c + W_d + W_e + W_p \cdot V_{i,p} \quad (1)$$

Dove:

P_i = Punteggio dell'offerta i-esima

i = offerta i-esima

$V_{i,j}$ = coefficiente attribuito all'offerta del concorrente i-esimo per l'elemento di valutazione j variabile tra 0 e 1

W_j = Ponderazione dell'elemento di valutazione j stabilito nel bando di gara. La somma di tutti gli elementi di ponderazione deve essere uguale a 100. Per i criteri b) e c) il punteggio viene attribuito nella sua totalità in caso di possesso delle certificazioni di sotto elencate.

L'applicazione della summenzionata formula richiede l'individuazione dei coefficienti V_{ij} che vanno

determinati come di seguito indicato.

13.1 Valutazione dell'offerta economica (Wp*Vi,p formula (1)) massimo 30 punti

Il punteggio relativo all'offerta economica sarà calcolato sulla base della seguente formula

$$W_p \cdot V_{i,p} = 30 \cdot \left(\frac{R_i}{R_{max}} \right)^\alpha$$

Con:

$V_{i,p}$ è il coefficiente dell'offerta i-esima relativo al criterio PREZZO

R_i è ribasso offerto dal concorrente i-simo

R_{max} è ribasso massimo offerto in gara

α è un coefficiente < 1 che nella fattispecie viene assunto pari a 0,3

13.2 Valutazione dell'offerta tecnica

$$P_i = (V_{i,a} \cdot W_{a,1} + V_{i,a} \cdot W_{a,2}) + W_b + W_c + W_d + W_e \text{ Massimo 70 punti}$$

Il progetto tecnico sarà valutato in base ai seguenti elementi:

CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO
<p>a) <u>Orario del servizio</u></p> <p style="padding-left: 40px;"><u>a.1) Orari di svolgimento del servizio fuori dall'orario di apertura al pubblico;</u></p> <p>sarà valutato sulla base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • presenza del personale (totale numero di impiegati allo svolgimento del servizio); • Accesso telefonico (orario del centralino non inferiore al minimo stabilito); • Migliorie organizzative. <p style="padding-left: 40px;"><u>a.2) Orari di apertura al pubblico;</u></p> <p>sarà valutato sulla base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orario proposto; • Numero delle unità di personale impiegate negli orari proposti per l'apertura al pubblico <p>Il concorrente dovrà produrre una breve relazione di massimo due facciate A 4 suddivisa nei paragrafi sopra indicati contenente la propria proposta.</p>	<p>Punti massimo 15 di cui:</p> <p>Massimo punti 7</p> <p>Massimo punti 8</p>

<p>b) <u>Organizzazione del servizio</u></p> <p><u>b.1) Organizzazione dell'ufficio di Front Office, intesa come articolazione del servizio sia verso l'utenza che verso gli uffici Apes.</u></p> <p><u>b.2) Proposta per l'attività di mediazione sociale e gestione dei conflitti;</u></p> <p><u>b.3) Creazione di una rete di Front Office decentrato a servizio dei Comuni soci.</u></p> <p>Relativamente al presente criterio, l'operatore economico dovrà presentare una relazione di massimo 6 facciate formato A4, suddivise in paragrafi, uno per ogni criterio sopra elencato, nella quale descriva le soluzioni proposte, tenuto conto delle esigenze descritte nel Capitolato speciale dell'Appalto.</p>	<p>Punti massimo 25:</p>
<p>c) <u>Creazione e gestione di un Front Office on line.</u></p> <p>Relativamente al presente criterio, l'operatore economico dovrà presentare una relazione di massimo 2 facciate formato A4, nella quale descriva le soluzioni proposte, tenuto conto delle esigenze descritte nel Capitolato speciale dell'Appalto.</p>	<p>Massimo punti 5</p>
<p>d) <u>Numero addetti al servizio diversi dal coordinatore</u></p> <p>sarà valutato sulla base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personale impiegato. • Titolo di studio se superiore a quello previsto come requisito di ammissione; • Corsi di formazione inerenti al servizio che deve essere prestato; • Abilitazioni professionali inerenti al servizio che deve essere prestato; • Esperienza lavorativa inerente al servizio che deve essere prestato. <p>Relativamente al presente criterio, l'operatore economico dovrà presentare una descrizione per ogni soggetto proposto, nella quale descriva le capacità professionali e le esperienze lavorative del personale impiegato nel servizio. Il concorrente dovrà presentare tale descrizione mediante la compilazione dello specifico modello "Allegato 2" messo a disposizione dalla stazione appaltante</p> <p>(I requisiti dichiarati verranno verificati in sede di aggiudicazione)</p>	<p>Massimo punti 15</p>
<p>e) <u>Presenza del coordinatore presso l'ufficio e esperienza professionale maturata</u></p> <p>sarà valutato sulla base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orario di servizio proposto, specificando le ore in presenza presso la sede di A.P.E.S. e presso le sedi decentrate; • Esperienza professionale superiore a quella prevista come requisito di ammissione; • Abilitazioni professionali inerenti al servizio che deve essere 	<p>Massimo punti 10</p>

<prestato;< pre=""> <ul style="list-style-type: none"> • Corsi di formazione inerenti al servizio che deve essere prestato <p>Relativamente al presente criterio, l'operatore economico dovrà presentare una descrizione mediante compilazione del modello "Allegato 3" messo a disposizione dalla stazione appaltante, nel quale descriva la disponibilità oraria, le capacità professionale e le esperienze lavorative del coordinatore del servizio, gli eventuali corsi di formazioni e le abilitazioni professionali possedute.</p> <p>(I requisiti dichiarati verranno verificato in sede di aggiudicazione)</p> </prestato;<>	
---	--

Inparticolare, l'operatore economico dovrà indicare nella propria offerta tecnica una dettagliata organizzazione del servizio tenendo conto di quanto descritto nel Capitolato Speciale d'Appalto ed in particolare:

a) Orario del servizio

a.1) Orari di svolgimento del servizio nel suo complesso:

Al fine di predisporre un'offerta tecnica compatibile con l'attività di Apes, si invitano i concorrenti a prendere visione sul sito istituzionale di Apes dell'organizzazione aziendale e dell'attività istituzionale svolta dalla società, con particolare attenzione agli orari di ricevimento al pubblico e di accesso telefonico.

L'accesso telefonico che deve essere garantito almeno nelle fasce orarie dalle ore 8.30 alle ore 13:30 (lunedì, mercoledì e venerdì) e dalle ore 8:30 alle ore 17:30 (martedì e giovedì);

a.2) Orari di apertura al pubblico:

L'operatore economico dovrà indicare nella propria offerta tecnica gli orari nei quali intende aprire l'ufficio al pubblico tenendo conto delle seguenti esigenze:

Sede centrale Apes	Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:30; Martedì dalle ore 15:30 alle ore 17:00.
Sede decentrata zona Valdera	n.1 operatore due volte alla settimana per almeno 2 ore.
Sede decentrata zona del Cuoio	n.1 operatore alla settimana per almeno 2 ore.
Sede decentrata zona Val di Cecina	n.1 operatore 2 volte al mese per almeno 2 ore.

b) Organizzazione del servizio:

L'operatore economico dovrà presentare un elaborato indicando le modalità di organizzazione del servizio di FRONT OFFICE finalizzate a riqualificare e incrementare le attività richieste da Apes, tenuto conto delle esigenze descritte per Capitolato speciale dell'Appalto;

c) Creazione e gestione di un Front Office on line:

L'operatore economico dovrà sviluppare le modalità di accesso on line relative al servizio di Front office telematico al fine migliorare le modalità di ricezione delle informazioni e dei servizi sia al cittadino che ai Comuni del Lode Pisano.

d) Numero addetti al servizio diversi dal coordinatore:

L'operatore economico dovrà garantire e adibire al servizio **oltre ad un coordinatore responsabile,**

almeno tre operatori in grado di garantire tutte le attività previste nel Capitolato Speciale dell'Appalto;

e) Presenza del coordinatore presso l'ufficio:

L'operatore economico dovrà garantire la **presenza del coordinato almeno due giorni** settimana presso la sede centrale di Apes;

f) Qualificazione professionale del personale e dal coordinatore:

Il coordinatore del servizio dovrà essere in possesso di adeguate conoscenze giuridico-amministrative ed in materia di comunicazione ed aver maturato specifica conoscenza della materia dell'edilizia residenziale pubblica, nonché possedere una laurea specialistica in giurisprudenza, economia o scienze politiche. Il personale diverso dal coordinatore deve invece essere in possesso almeno del diploma di Laurea Triennale.

Per i criteri di cui ai punti a), b), c), d), e) la Commissione giudicatrice procederà ad attribuire, i punteggi in base alle valutazioni sotto riportate. Ad ogni valutazione corrisponde un coefficiente che, moltiplicato per il punteggio massimo previsto, determinerà il punteggio attribuito.

valutazione	Coefficiente per $V_{i,a}$, $V_{i,b}$, $V_{i,c}$, $V_{i,d}$, $V_{i,e}$
eccellente	1
ottimo	0,80
buono	0,70
Più che sufficiente	0,60
Sufficiente	0,50
mediocre	0,40
insufficiente	0,00

Per quanto riguarda i coefficienti V_i come evidenziato dalla formula (1), questi verranno calcolati come media dei coefficienti arrotondati per troncamento alla seconda cifra decimale attribuiti dal singolo membro della commissione per ciascun criterio di valutazione.

Al fine dell'attribuzione del punteggio di cui al presente articolo, il concorrente dovrà produrre la specifica documentazione dalla quale la commissione possa individuare in maniera immediata, chiara ed inequivocabile quanto richiesto, pena la non attribuzione del punteggio.

Le imprese che non raggiungeranno un punteggio superiore alla sufficienza, ovvero pari o superiore a 35 nell'offerta tecnica, non saranno ammesse alla successiva fase di apertura delle offerte economiche.

ART. 14: MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE, DI SVOLGIMENTO DELLA GARA ED AGGIUDICAZIONE DEI LAVORI

La procedura di gara si svolge in modalità telematica ai sensi dell'art 58 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.; la documentazione sottoindicata, richiesta per la partecipazione alla gara, firmata digitalmente, dovrà essere caricata sulla piattaforma Start (sistema telematico acquisti regione Toscana) entro e non oltre le

Gli operatori economici interessati dovranno identificarsi sul sistema Telematico Acquisiti Regionale della Toscana accessibile all'indirizzo [www/start.toscana.it](http://www.start.toscana.it) ed inserire la documentazione richiesta. Per identificarsi, gli operatori dovranno completare la procedura di registrazione on line presente sul sistema. Le istruzioni su come completare tale procedura sono disponibili sul sito stesso nella specifica sezione dedicata alla procedura di registrazione, oppure richieste al call center del gestore della piattaforma al numero **0810084010** oppure all'indirizzo: Start.oe.pa.i-faber.com

DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

1) Domanda di partecipazione

La domanda di partecipazione è generata dal Sistema telematico. A tal fine il concorrente, dopo essersi identificato sul Sistema Start come sopra precisato, dovrà:

- **Accedere** allo spazio dedicato alla gara sul sistema telematico;
 - **Scegliere** la funzione "Presenta offerta";
 - **Completare** i seguenti step:
 1. "Definisci forma di partecipazione" ed eventualmente aggiornare le informazioni presenti nell'Indirizzario fornitori cliccando su "Modifica";
 2. "Gestione della documentazione - amministrativa" da qui cliccare sul tasto "crea" per compilare il form "Domanda di partecipazione";
 - **Scaricare** sul proprio pc il documento "domanda di partecipazione" generato dal sistema;
 - **Firmare** digitalmente il documento "domanda di partecipazione" generato dal sistema. Il documento deve essere firmato digitalmente dal titolare o legale rappresentante o procuratore del soggetto concorrente che rende le dichiarazioni ivi contenute.
 - **Inserire** nel sistema il documento "domanda di partecipazione" firmato digitalmente nell'apposito spazio previsto.
- Per modificare o completare le informazioni mancanti è necessario utilizzare la funzione "Modifica" presente allo step 1 della procedura di presentazione dell'offerta.

L'operatore economico deve indicare, nel Form on-line della Domanda di partecipazione, nel campo "Dati amministrativi", i dati anagrafici e di residenza di tutti i soggetti che ricoprono le cariche di cui all'art. 80 co.3 del D. Lgs. 50/2016ss.mm.ii o i soggetti cessati che le abbiano ricoperte nell'anno antecedente la data di invio del presente invito.

L'inserimento e la modifica dei dati anagrafici e di residenza di tutti i soggetti di cui al comma 3 dell'art. 80 del D.Lgs. 50/2016, qualora non presenti nella domanda di partecipazione, deve essere effettuata utilizzando la funzione "Modifica anagrafica" presente nella home page.

Gli operatori economici devono verificare la completezza e l'esattezza delle informazioni contenute nel pdf "domanda di partecipazione" generato automaticamente dal Sistema.

In caso di **operatori riuniti** (RTI o consorzio) la domanda deve essere generata dalla mandataria per sé e per conto di ciascun mandante. La mandataria genera la domanda recuperando le informazioni precedentemente inserite dal mandante nell'indirizzario fornitori, di conseguenza ciascun mandante deve iscriversi all'indirizzario fornitori. Per ogni mandante dovrà essere specificata la percentuale di partecipazione all'RTI. Ogni membro del RTI dovrà firmare digitalmente la propria domanda. Le domande generate, dovranno essere inserite nel sistema da parte dell'operatore economico che assume la qualifica di mandatario e abilitato ad operare sul sistema Start.

2) Comprova imposta di bollo

La domanda di partecipazione è soggetta all'imposta di bollo ai sensi del DPR 642/1972.

Il pagamento della suddetta imposta del valore di Euro 16,00 dovrà avvenire mediante l'utilizzo del modello F23, con specifica indicazione:

- dei dati identificativi del concorrente (campo 4: denominazione o ragione sociale, sede sociale, Prov., codice fiscale);
- dei dati identificativi della stazione appaltante (campo 5: Ente appaltante A.p.e.s. Scpa C.F. 01699440507);
- del codice ufficio o ente (campo 6: TZZ);
- del codice tributo (campo 11: 456T);
- della descrizione del pagamento (campo 12: "Affidamento del servizio di gestione del front office della società A.P.E.S. Scpa.CIG: 8649380E29").

Nel caso di partecipazione in forma associata l'importo dell'imposta di bollo è dovuto solo in riferimento alla domanda della mandataria.

A comprova del pagamento effettuato, il concorrente dovrà inserire sul sistema telematico nell'apposito Spazio "comprova imposta di bollo", copia informatica dell'F23.

In alternativa si precisa che, se non può essere pagata la marca da bollo su modello F23, come prescrive

il disciplinare di gara, l'O.E. può inserire sul sistema telematico nell'apposito spazio "comprova imposta di bollo" la copia di una marca da bollo da 16 Euro apposta materialmente su un foglio poi scansionato in pdf e caricato sul sistema corredata da dichiarazione sostitutiva e da documento di identità del dichiarante con la quale si attesta "consapevole delle conseguenze penali in caso di dichiarazioni false o mendaci ai sensi dell'art.76 D.P.R. 445/2000, che la marca da bollo di 16 Euro avente identificativo n. ___ presentata come scansione unitamente alla documentazione di gara è esclusivamente utilizzata per la gara avente ad **oggettol'affidamento del servizio di gestione del front office della società A.P.E.S. Scpa. CIG: 8649380E29**

". Si specifica che l'originale della marca da bollo deve essere conservato per eventuali controlli da parte degli organi competenti.

3) Documento di gara unico europeo (DGUE).

Ai sensi dell'articolo 85 del Codice, così come emesso con Circolare n. 3 del 18/07/2016 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti pubblicato nella GURI n° 174 del 27/07/2016 il concorrente compila il documento di gara unico europeo (DGUE) messo a disposizione tra la documentazione di gara.

Mediante la compilazione del DGUE l'operatore economico dichiara di soddisfare le seguenti condizioni:

- a) di non trovarsi in una delle situazioni di cui all'articolo 80;
- b) di soddisfare i requisiti di idoneità professionale di cui all'art. 83 comma 1 lett. a)

Qualora il DGUE sia firmato dal procuratore speciale è necessario allegare **copia della procura.**

Si precisa che non dovranno essere compilate le parti IV lettera B, C e la parte V del DGUE.

I partecipanti in raggruppamento dovranno presentare ciascuno il proprio DGUE firmato digitalmente. Nel caso di consorzio il DGUE dovrà essere presentato dal consorzio e dalle imprese consorziate indicate come esecutrici. In caso di avvalimento il DGUE dovrà essere presentato anche dall'impresa ausiliaria.

4) Modello "Allegato 1 – Ulteriori dichiarazioni"

L' "Allegato 1 – Ulteriori dichiarazioni", reso disponibile dall'Amministrazione tra la documentazione di gara sulla piattaforma START, dovrà essere compilato dal legale rappresentante dell'operatore economico ed eventualmente da ciascuno dei rappresentanti legali delle Imprese facenti parte di un Raggruppamento Temporaneo, consorzio o della società in avvalimento.

Con la compilazione del modello "Allegato 1 – Ulteriori Dichiarazioni" il legale rappresentante renderà una dichiarazione ai sensi dell'articolo 46 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 attesta espressamente:

- di aver preso esatta cognizione della natura dell'appalto e di tutte le circostanze generali e particolari che possono influire sulla sua esecuzione;
- di accettare senza condizioni o riserva alcuna tutte le norme, disposizioni e condizioni contenute nel bando di gara, nel disciplinare, ed in tutti gli elaborati progettuali;
- di obbligarsi in conformità a quanto previsto nel disciplinare di gara, in caso di aggiudicazione, ad iniziare i lavori nel termine indicato nella richiesta dell'APES, pena l'annullamento dell'aggiudicazione ed incameramento della cauzione
- di aver preso conoscenza e di aver tenuto conto nella formulazione dell'offerta delle condizioni contrattuali nonché degli obblighi e degli oneri relativi alle disposizioni in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono eseguirsi i lavori;
- di aver giudicato il servizio realizzabile, gli elaborati progettuali adeguati ed i prezzi, nel loro complesso remunerativi e tali da consentire il ribasso offerto
- di avere nel complesso preso conoscenza di tutte le circostanze generali particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sia sulla esecuzione dei lavori, sia sulla determinazione della propria offerta e di giudicare pertanto remunerativa l'offerta economica presentata;
- di avere effettuato uno studio approfondito del progetto, di ritenerlo adeguato e realizzabile per il prezzo corrispondente all'offerta presentata.
- di avere tenuto conto nella formulazione dell'offerta delle spese necessarie alla stipulazione del

contratto di appalto in caso di aggiudicazione e di sostenerle prima della stipula del contratto senza opporre alcuna eccezione.

- di conoscere e accettare il codice Etico adottato dalla società e pubblicato sul sito internet di Apes: www.apespisa.it nella sezione amministrazione trasparente, dichiara altresì di essere consapevole delle conseguenze in caso di mancato rispetto dello stesso. La violazione grave o reiterata dei principi contenuti nel Codice Etico, ed in particolare quelli previsti nella parte VI avente ad oggetto "Rapporti con i partecipanti alle procedure di affidamento", è considerato inadempimento degli obblighi scaturenti dal presente appalto e determina la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c, nonché il risarcimento dei danni eventualmente subiti dalla società.
- di aver preso visione dell'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del regolamento europeo sulla protezione dei dati (gdpr) come indicata all'art. 17 del presente disciplinare /lettera di invito e di prestare il consenso al trattamento dei dati personali.

Con la compilazione del modello "Allegato 1 – Ulteriori dichiarazioni" l'operatore economico dichiara altresì:

- la sussistenza dei requisiti da carattere generale non dichiarati all'interno del DGUE (nello specifico dichiara il possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 co. 5 lett. b), c-bis), c-ter), c-quater), f-ter) così come da modifiche apportate al D.lgs. 50/2016 dal D.lgs. 56/2017, dal D.L. n. 135/2018 e dal D.L. n. 32/2019);
- la sussistenza dei requisiti di capacità tecnica, organizzativa e professionale.

I partecipanti in raggruppamento, in consorzio o in avvalimento dovranno presentare ciascuno la propria dichiarazione. Qualora il DGUE sia firmato dal procuratore speciale è necessario allegare copia della procura.

5) "Passoe" ottenuto dal sistema "AVCPASS" per il controllo dei requisiti di carattere generale nonché di carattere tecnico organizzativo ed economico finanziario. Il PASSOE generato attraverso il sistema AVCPass deve essere debitamente sottoscritto dal legale rappresentante dell'operatore economico o, in caso di associazione temporanea, consorzio, GEIE o reti di impresa, deve essere firmato congiuntamente da tutte le mandanti/associate/consorziate ed eventualmente ausiliarie ed essere caricato sulla piattaforma START nell'apposita sezione.

6) Ulteriore documentazione per raggruppamenti, consorzi e avvalimento

Nel caso di **RTI già costituito** dovrà essere presentata copia dell'atto costitutivo e della procura ad agire in nome e per conto del raggruppamento. **Nel caso di RTI non ancora costituita** dovrà essere presentato l'impegno firmato digitalmente dai componenti del costituendo RTI che, in caso di aggiudicazione della gara, gli stessi operatori conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, da indicare in sede di offerta e qualificata come mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti. In ogni caso i concorrenti dovranno indicare la categoria e la percentuale di partecipazione alla RTI che non potrà essere superiore rispetto alle categorie e classifiche Soa possedute. Per le percentuali di partecipazione ai raggruppamenti si rinvia a quanto previsto all'art. 92 del DPR 207/2010 e all'art. 48 del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. La presente documentazione dovrà essere caricata sulla piattaforma Start nella specifica sezione "Ulteriore documentazione per raggruppamenti, consorzi e avvalimento".

Nel caso di **consorzio che utilizza i requisiti delle proprie consorziate** o che partecipa per conto di alcune consorziate dovrà essere presentata copia dell'atto costitutivo; libro soci; altra eventuale documentazione dalla quale è possibile verificare il rapporto di collegamento tra il consorzio e le consorziate. La presente documentazione dovrà essere caricata sulla piattaforma Start nella specifica sezione "Ulteriore documentazione per raggruppamenti, consorzi e avvalimento".

Nel **caso di avvalimento** dovrà essere presentata tutta la documentazione richiesta all'art. 9.1, del presente disciplinare di gara. Il contratto di avvalimento dovrà essere caricato sulla piattaforma Start nella specifica sezione "Contratto di avvalimento", mentre l'ulteriore documentazione dovrà essere caricata nella specifica sezione "Ulteriore documentazione per raggruppamenti, consorzi e avvalimento".

7) Contributo di partecipazione alla gara

Dal 1° gennaio 2021, le stazioni appaltanti e gli operatori economici sono nuovamente tenuti al versamento del contributo secondo le disposizioni della delibera di autofinanziamento dell'Autorità attualmente in vigore, ovvero la delibera ANAC n. 1197 del 18 dicembre 2019, accedendo al servizio Gestione Contributi Gara del sito internet di Anac.

La ricevuta dell'avvenuto pagamento restituita dal sistema ANAC dovrà essere caricata sulla piattaforma START nell'apposita sezione

8) Documentazione amministrativa aggiuntiva

All'interno di questa sezione possono essere caricate le copie digitali delle attestazioni e certificati rilasciati dagli organismi accreditati quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, certificati in materia di qualità ambiente e sicurezza.

OFFERTA TECNICA

L'offerta tecnica, **redatta sotto forma di relazione**, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante o da persona munita dei necessari poteri è redatta in lingua italiana e deve contenere per ciascun criterio di valutazione, la documentazione indicata all'art. 13 compresi i modelli "Allegato 2" e "Allegato 3" messi a disposizione dalla stazione appaltante e relativi ai criteri di valutazione d) ed e) riguardanti rispettivamente il numero di addetti al servizio diversi dal coordinatore, la presenza del coordinatore presso l'ufficio e l'esperienza professionale maturata.

Si ricorda di avere cura di rispettare il numero di facciate stabilito per ciascun criterio. Qualora sia superato il numero di facciate previsto la commissione, in relazione a ciascun criterio, non terrà conto di quanto scritto nelle facciate ulteriori che superano quelle consentite.

In caso di RTI o consorzio, l'offerta tecnica deve essere sottoscritta digitalmente da tutti i soggetti facenti parte del RTI e soggetti consorziati.

L'offerta tecnica deve essere inserita sul sistema telematico nell'apposito spazio previsto.

OFFERTA ECONOMICA

L'**"OFFERTA ECONOMICA"** dovrà essere redatta secondo il modello generato dal sistema e dovrà riportare, oltre alla percentuale di ribasso offerta, in maniera distinta, i **costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza suoi luoghi di lavoro** di cui al comma 6 dell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008 ed, in conformità all'art. 95 c. 10 del D.Lgs. 50/2016, **il costo della manodopera**. In caso di RTI o consorzio, l'offerta economica deve essere sottoscritta digitalmente da tutti i soggetti facenti parte dell'RTI e soggetti consorziati. Si precisa che l'offerta potrà contenere massimo due numeri decimali.

In particolare, per presentare l'offerta economica generata dal sistema il concorrente dovrà:

- compilare il form on line accedendo alla gestione della documentazione economica della procedura di presentazione offerta;
- scaricare sul proprio pc il documento "offerta economica" generato dal sistema;
- firmare digitalmente il documento "offerta economica" senza apporre ulteriori modifiche;
- inserire il documento "offerta economica" firmato digitalmente nell'apposito spazio previsto.

L'offerta ha una validità di 180 giorni dalla data di scadenza del termine per la loro presentazione (art. 32, comma 4, del D. L.vo 50/2016).

LO SVOLGIMENTO DELLA GARA SARÀ EFFETTUATO COME SEGUE:

Fase 1: in seduta pubblica nella data comunicata sul sito di Apes e nella sezione "comunicazioni" della

piattaforma Start, il responsabile del procedimento coadiuvato da personale di supporto, esaminerà la sola documentazione amministrativa caricata dai concorrenti a sistema. In tale fase il RUP potrà procedere all'eventuale richiesta di integrazione documentale ai sensi dell'art. 83, da inviare a mezzo del sistema START tramite l'apposita funzionalità "soccorso istruttorio" ovvero rispondendo esclusivamente al messaggio inviato dalla stazione appaltante.

Si specifica che l'operatore economico che dovesse vedersi attivata la procedura di soccorso istruttorio, dovrà nei termini indicati nella richiesta, rispondere alla stazione appaltante e caricare la documentazione eventualmente richiesta, esclusivamente attraverso la funzionalità "soccorso istruttorio" del sistema START.

Nel caso in cui, per l'esame della documentazione amministrativa, si rendessero necessarie sedute ulteriori alla prima, verrà data comunicazione sul sito di Apes della data e dell'ora previste per la seduta successiva e così per ogni eventuale ulteriore seduta.

Alle sedute pubbliche in cui viene esaminata la documentazione amministrativa può assistere il legale rappresentante dell'operatore economico partecipante o, in sua sostituzione il soggetto munito di apposita delega. È consentita la presenza di un singolo rappresentante per operatore economico.

Per garantire la privacy degli operatori economici, durante l'esame della documentazione amministrativa il RUP può momentaneamente sospendere la seduta pubblica di gara e proseguire in seduta riservata.

L'esame della documentazione che dovesse pervenire alla stazione appaltante a seguito dell'attivazione della procedura di soccorso istruttorio, avverrà in seduta riservata; in una successiva seduta pubblica, di cui verrà data comunicazione sul sito di Apes, verranno rese note le statuizioni della stazione appaltante in riferimento all'esito della procedura di soccorso istruttorio e di ammissione/non ammissione degli operatori economici alla fase di gara successiva.

Di tale prima fase sarà redatto specifico verbale.

Fase 2: In successive sedute riservate, la Commissione di cui all'articolo 77, effettuerà la valutazione di tutte le offerte tecniche ammesse a questa fase, nonché, procederà all'attribuzione dei punteggi ottenuti che saranno resi noti mediante pubblicazione di specifico verbale sul profilo committente di Apes.

Successivamente la commissione procederà con l'apertura delle "**Offerte economiche**" alle quali sarà attribuito il relativo punteggio.

La somma tra il punteggio tecnico e quello economico rappresenterà il punteggio complessivo ottenuto da ciascuna offerta. Di conseguenza, l'appalto sarà aggiudicato con le modalità di cui all'art. 95, comma 2, del D.Lgs. 50/2016 all'impresa che avrà ottenuto il punteggio complessivo più elevato.

Dell'attività della commissione saranno redatti uno o più verbali.

Successivamente il RUP provvederà a verificare la presenza o meno di offerte anormalmente basse, procedendo conseguentemente alla valutazione della relativa congruità ai sensi dell'articolo 97 del D.Lgs. 50/2016.

Prima dell'aggiudicazione il RUP provvederà altresì a verificare il costo della manodopera nel rispetto di quanto previsto al comma 5 lett. d) del predetto art. 97.

La stazione appaltante procederà all'aggiudicazione anche in presenza di un'unica offerta valida ovvero si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto ai sensi dell'articolo 95, comma 12, del D.Lgs. 50/2016.

La stazione appaltante, ricevuta la proposta di aggiudicazione ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del D.Lgs. 50/2016 provvederà all'approvazione dell'aggiudicazione rendendola definitiva.

Divenuta efficace l'aggiudicazione, e fatto salvo l'esercizio dei poteri di autotutela, nei casi consentiti dalle norme vigenti, la stipula del contratto ha luogo entro i successivi 60 giorni.

La proposta di aggiudicazione non equivale ad accettazione dell'offerta.

A Tutte le imprese partecipanti verranno date le comunicazioni degli esiti di gara e quelle previste dall'art. 76 comma 5 D.Lgs. 50/2016 secondo le modalità statuite dal medesimo articolo comma 6.

ART. 14 bis MODALITA' DI INVIO DELLA DOCUMENTAZIONE TRAMITE START

Entro il termine ultimo di cui al precedente articolo, l'operatore economico dovrà caricare sulla

piattaforma START la documentazione necessaria per la partecipazione alla presente procedura; nello specifico dovrà caricare la documentazione amministrativa di proprio interesse sulla base della forma di partecipazione scelta, la documentazione tecnica e l'offerta economica.

Al passo 3 "presenta offerta" si accede alla schermata di riepilogo della documentazione caricata sulla piattaforma START. L'operatore economico può prendere visione dei documenti caricati verificando la validità delle firme apposte nonché, il contenuto degli stessi al fine di non commettere errori formali.

Quando si è certi del contenuto dei documenti che si intende inviare alla Stazione appaltante è necessario cliccare sul tasto "invia offerta". Si aprirà una finestra di dialogo dove sarà necessario confermare l'invio dell'offerta cliccando sul tasto "ok". Si visualizzerà un messaggio di conferma dell'invio contenente la data e l'ora di sottoscrizione dell'offerta. E' possibile, fino alla data di scadenza della presente procedura, annullare l'invio dell'offerta cliccando sul tasto "annulla invio offerta".

Nella sezione "Comunicazioni ricevute" relative alla gara il Sistema inserisce la notifica del corretto ricevimento dell'offerta stessa, tale notifica e' inoltrata alla casella di posta elettronica certificata del concorrente, ovvero, qualora non indicata, alla casella e-mail presente nell'indirizzo.

ART. 15: PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

Dopo l'aggiudicazione, la stazione appaltante procederà alle verifiche necessarie per rendere la stessa efficace ai sensi dell'art. 32 c 7 D. Lgs. 50/2016. Nello specifico l'amministrazione esegue sul concorrente aggiudicatario i controlli sui requisiti di ordine generale nonché sul possesso dei requisiti tecnico-professionali dichiarati ai sensi del D.P.R. 445/2000 per la partecipazione alla gara.

Divenuta efficace l'aggiudicazione, e fatto salvo l'esercizio dei poteri di autotutela nei casi consentiti dalle norme vigenti, la stipulazione del contratto di appalto ha luogo entro i successivi sessanta giorni, salvo diverso termine di differimento espressamente concordato con l'aggiudicatario.

L'impresa aggiudicataria sarà invitata ai fini della stipulazione del contratto d'appalto a presentare, con le modalità che saranno comunicate, la documentazione necessaria al perfezionamento del contratto stesso, comprese le garanzie previste all'art.10 lett. c) del presente disciplinare.

Si avvisa che, nell'ipotesi di mancata presentazione della documentazione richiesta ai fini del contratto, nonché nell'ipotesi in cui dalle verifiche effettuate, il soggetto aggiudicatario non risulti in possesso dei requisiti richiesti per la partecipazione alla presente gara, si procederà alla decadenza dell'aggiudicazione ed alla mancata stipula del contratto, con incameramento della garanzia provvisoria sottoscritta ai fini della partecipazione alla gara.

Il contratto non può comunque essere stipulato prima di trentacinque giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione.

Si avvisa, altresì, che il venir meno dei requisiti di partecipazione dopo la stipula del contratto costituisce ipotesi di risoluzione dello stesso.

Il contratto è stipulato mediante scrittura privata firmata digitalmente dalle parti; il contratto sarà registrato in caso d'uso. L'impresa sarà tenuta al pagamento mediante Mod. F24 delle marche da bollo da apporre al contratto (1 marca da € 16,00 ogni 100 righe o quattro pagine se scritte in formato uso bollo). La quietanza di pagamento di tali marche dovrà essere presentata alla stazione appaltante prima della firma del contratto.

ART. 16: INFORMATIVA AGLI OPERATORI ECONOMICI RESA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO EUROPEO SULLA LA PROTEZIONE DEI DATI (GDPR)

L'art. 13 del GDPR prevede che:

1. In caso di raccolta presso l'interessato di dati che lo riguardano, il titolare del trattamento fornisce all'interessato, nel momento in cui i dati personali sono ottenuti, le seguenti informazioni:

a) l'identità e i dati di contatto del titolare del trattamento e, ove applicabile, del suo rappresentante:

Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'Azienda Pisana Edilizia Sociale – A.P.E.S. s.c.p.a. con sede in Pisa – Via Enrico Fermi n.4 – 56126 Pisa, tel. 050/505711 fax 050/45040 – C.F. e P.IVA 01699440507

nella persona del Legale Rappresentante: l'Amministratore Unico Dott. Luca Paoletti ed è contattabile al seguente indirizzo: apespisa@apespisa.it.

b) i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati, ove applicabile:

Il Titolare ha nominato un responsabile della protezione dei dati (DPO) contattabile al seguente indirizzo: dpo.apespisa@apespisa.it- tel. 050/505753.

c) le finalità del trattamento cui sono destinati i dati personali nonché la base giuridica del trattamento:

Le finalità principali del trattamento dei Suoi dati sono legate alla partecipazione alla presente procedura di gara e successivo eventuale affidamento, esecuzione e rendicontazione dell'appalto avente ad oggetto lavori servizi o forniture. Da queste finalità ne derivano altre necessarie ad adempiere agli obblighi di legge (fatturazione e altri adempimenti obbligatori per legge).

d) qualora il trattamento si basi sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera f), i legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi:

Il trattamento oggetto della presente informativa non è circoscritto alle sole attività istituzionali dell'azienda ma anche a quelle ad esse strumentali.

f) gli eventuali destinatari o le eventuali categorie di destinatari dei dati personali:

Le categorie di destinatari dei Suoi dati personali, sempre per le finalità sopra descritte, possono essere le seguenti:

- collaboratori
- liberi professionisti
- società di servizi per l'amministrazione e gestione aziendale
- società assicurative
- istituti bancari
- enti pubblici e privati
- organi societari
- comuni soci, Anac, Regione Toscana
- altre amministrazioni pubbliche cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti procedurali;
- soggetti che facciano richiesta di accesso agli atti per prendere visione o estrarre copia dei documenti dell'operatore economico partecipante alla gara, nei limiti previsti dalla normativa vigente.
- Ogni altro soggetto esterno a cui si renda necessario per obbligo di legge o regolamento comunicare i dati personali per le finalità di cui al precedente punto c).

In ogni caso, in relazione alla fase di partecipazione alla gara, affidamento, esecuzione e di rendicontazione del contratto di appalto la stazione appaltante ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi compresi i dati particolari e giudiziari 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 ed alla tutela dei propri diritti in sede giurisdizionale.

g) ove applicabile, l'intenzione del titolare del trattamento di trasferire dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale e l'esistenza o l'assenza di una decisione di adeguatezza della Commissione o, nel caso dei trasferimenti di cui all'articolo 46 o 47, o all'articolo 49, secondo comma,

il riferimento alle garanzie appropriate o opportune e i mezzi per ottenere una copia di tali dati o il luogo dove sono stati resi disponibili:

Il Titolare non ha intenzione di trasferire i Suoi dati a un paese terzo.

2. In aggiunta alle informazioni di cui al paragrafo 1, nel momento in cui i dati personali sono ottenuti, il titolare del trattamento fornisce all'interessato le seguenti ulteriori informazioni necessarie per garantire un trattamento corretto e trasparente:

a) il periodo di conservazione dei dati personali oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo:

I Suoi dati saranno conservati per un periodo non superiore a quello strettamente necessario per le finalità per le quali sono stati raccolti e per le quali vengono trattati. Il periodo di trattamento è correlato alla durata della procedura di gara o, in caso di aggiudicazione, all'esecuzione del contratto, fino alla sua rendicontazione ed alla definitività del collaudo e/o regolare esecuzione dell'opera servizio o fornitura, salvo diversi obblighi di legge e il legittimo interesse dell'azienda.

b) l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati:

Lei ha diritto di chiedere l'accesso, la rettifica, la cancellazione dei suoi dati, la limitazione del trattamento. Lei ha altresì diritto di chiedere di opporsi al trattamento dei Suoi dati e il diritto alla portabilità degli stessi.

c) qualora il trattamento sia basato sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), oppure sull'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), l'esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca:

Qualora il trattamento dei Suoi dati sia basato sul consenso Lei ha diritto di revocarlo in qualsiasi momento.

d) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo:

Lei ha diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo. Il Garante per la protezione dei dati personali (Garante Privacy) è l'autorità di controllo nazionale italiana.

e) se la comunicazione di dati personali è un obbligo legale o contrattuale oppure un requisito necessario per la conclusione di un contratto, e se l'interessato ha l'obbligo di fornire i dati personali nonché le possibili conseguenze della mancata comunicazione di tali dati;

La comunicazione dei Suoi dati è requisito necessario per la partecipazione alla gara e per adempiere agli obblighi di legge conseguenti. La mancata comunicazione dei Suoi dati non permetterà la partecipazione alla procedura di gara.

f) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

Il Titolare non effettua alcuna operazione volta a processi decisionali automatizzati.

3. Qualora il titolare del trattamento intenda trattare ulteriormente i dati personali per una finalità diversa da quella per cui essi sono stati raccolti, prima di tale ulteriore trattamento fornisce all'interessato informazioni in merito a tale diversa finalità e ogni ulteriore informazione pertinente di cui al paragrafo 2.

Il Titolare non intende trattare i Suoi dati per finalità ulteriori a quelle contenute nella presente informativa.

ART. 17: OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO

L'Aggiudicatario si obbliga ad osservare, nei confronti dei lavoratori impiegati per l'esecuzione del servizio formante l'oggetto dell'appalto, le condizioni normative in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e successive modificazioni), di assicurazioni sociali e di pagamento dei contributi nonché di quelle retributive, previste dalla legge e dai contratti collettivi di lavoro nazionali e di zona stipulati tra le parti firmatarie di contratti collettivi nazionali comparativamente più rappresentative applicabili alla data dell'offerta, nonché le condizioni risultanti dalle successive modifiche ed integrazioni ed in genere da ogni altro contratto collettivo stipulato per la categoria fino alla consegna dei beni oggetto del presente appalto.

L'Aggiudicatario si obbliga altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i sindacati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Inoltre, l'impresa si impegna ad osservare scrupolosamente, nei confronti del personale dipendente, le normative vigenti in materia di rispetto dell'ambiente, di parità di trattamento tra uomini e donne in materia di lavoro (Legge 9 dicembre 1977, n. 903 e Decreto Legislativo 11 aprile 2006 e successive modificazioni) e di diritto al lavoro dei disabili (Legge 12 marzo 1999, n. 68 e successive modificazioni).

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'Aggiudicatario anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse per tutto il periodo di validità del contratto.

Clausola sociale: Ai sensi dell'art. 50 del Dlgs. 50/2016 e ss.mm.ii, considerato che il presente appalto è ad alta intensità di manodopera, al fine di consentire la stabilità del personale attualmente impiegato, l'aggiudicatario si impegna, nel caso in cui abbia necessità di effettuare nuove assunzioni, ad assumere i lavoratori già impiegati nell'appalto. Ciò a condizione che tali lavoratori abbiano le medesime qualificazioni (titoli di studio, esperienza maturata, abilitazioni professionali ecc..) offerte in sede di gara e semprechè l'impresa uscente non manifesti interesse a mantenere tali lavoratori alle proprie dipendenze.

ART. 18: INFORMAZIONI COMPLEMENTARI

L'esecuzione in via d'urgenza è sempre ammessa ai sensi dell'art. 8 del D.L. 76/2020 convertito con L. 120/2020, anche nelle more della verifica dei requisiti di cui all'art. 80 e dei requisiti di qualificazione previsti per la partecipazione alla gara.

Fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-ter, e 92, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, la stazione appaltante può recedere dal contratto in qualunque tempo previo il pagamento dei lavori eseguiti o delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture eseguiti nonché del valore dei materiali utili esistenti in cantiere nel caso di lavoro, oltre al decimo dell'importo delle opere, dei servizi o delle forniture non eseguite e comunque con le modalità di cui all'articolo 109 del D.Lgs.vo 50/2016

Ai sensi dell'art. 106 c. 13 del dlgs. 50/2016, si applicano le disposizioni di cui alla Legge 21 febbraio 1991, n. 52. Ai fini dell'opponibilità alle stazioni appaltanti, le cessioni di crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alle amministrazioni debtrici. Fatto salvo il rispetto degli obblighi di tracciabilità, le cessioni di crediti da corrispettivo di appalto, concessione, concorso di progettazione, sono efficaci e opponibili alle stazioni appaltanti qualora queste non le rifiutino con comunicazione da notificarsi al cedente e al cessionario entro quarantacinque giorni dalla notifica della cessione. Le amministrazioni pubbliche, nel contratto stipulato o in atto separato contestuale, possono preventivamente accettare la cessione da parte dell'esecutore di tutti o di parte dei crediti che devono venire a maturazione. In ogni caso l'amministrazione cui è stata notificata la cessione può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto con questostipulato.

Fatto salvo quanto previsto ai commi 1, 2 e 4, dell'articolo 107 del D.Lgs.vo 50/2016, le stazioni appaltanti possono risolvere un contratto pubblico durante il periodo di sua efficacia nell'eventualità del verificarsi in una delle fattispecie di cui all'articolo 108 del D.Lgs.vo 50/2016.

Il contratto non conterrà la clausola compromissoria (art. 209 comma 2 del D.Lvo50/2016).

Ai sensi del Decreto Ministero Infrastrutture e Trasporti 2/12/2016 pubblicato in G.U. n. 20 del 25/01/2017, sarà effettuata la pubblicazione del bando in GURI V serie Speciale, e dell'estratto dello stesso su un quotidiano a diffusione nazionale e su un quotidiano a diffusione locale. Con le medesime modalità ai sensi dell'art. 4 del succitato decreto, sarà effettuata la pubblicità dell'avviso di post informazione.

Ai sensi dell'art. 5 del sopra citato decreto le spese di pubblicità devono essere rimborsate alla stazione appaltante dall'aggiudicatario entro 60 giorni dall'aggiudicazione.

L'esito della gara sarà pubblicato con le stesse modalità di cui sopra e sul profilo committente di Apes.

Le spese complessive per la pubblicità ammontano a circa **€ 3.00,00**, fermo restando che l'importo esatto di tali spese sarà comunicato prima della sottoscrizione del contratto.

L'autorità amministrativa competente per eventuali ricorsi giurisdizionali attinenti all'aggiudicazione dell'appalto è il TAR della Toscana.

ART.19: COMUNICAZIONI

Le comunicazioni relative alla presente procedura di gara previste dall'art.76 del D. Lgs. 50/2016 saranno fatte alle imprese interessate tramite la PEC indicata dall'operatore economico nel DGUE e nella Domanda di partecipazione.

In caso di RTI, le comunicazioni saranno effettuate soltanto all'impresa mandataria.

In caso di consorzio le comunicazioni saranno effettuate soltanto al consorzio.

Le sopradette comunicazioni sostituiscono qualunque altra forma di notificazione da parte dell'Amministrazione; dal momento della comunicazione decorrono i termini utili per esperire i rimedi di tutela previsti dalla vigent normativa.

Tutte le altre comunicazioni, nell'ambito della procedura di gara, avvengono e si danno eseguite indifferentemente mediante messaggi inviati attraverso la piattaforma START, la posta ordinaria o PEC.

Le comunicazioni aventi carattere generale inerenti la gara vengono pubblicate sul sito internet dell'Apes.

L'Amministrazione non risponde della mancata ricezione delle comunicazioni inviate.

L'impresa è tenuta ad indicare nei documenti di gara il proprio indirizzo pec.

F.to Il Responsabile del Procedimento–Sig. Enrico Quinti

ALL'AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE s.c.p.a.

A.P.E.S. s.c.p.a. - Via E. Fermi n. 4 - 56126 PISA

C.F. e P.I. 01699440507

ALLEGATO 1

Da compilare a cura di tutte le imprese partecipanti

Oggetto dell'appalto: _____

Il sottoscritto _____ nella sua qualità di _____ della
impresa/ ditta/ società temporanea/ _____ ai fini
dell'ammissione alla gara richiamata in oggetto e ai sensi del D.P.R. 445/2000 consapevole della responsabilità
penale cui può andare incontro in caso di affermazioni false o mendaci

DICHIARA:

- di aver preso esatta cognizione della natura dell'appalto e di tutte le circostanze generali e particolari che possono influire sulla sua esecuzione;
- di accettare senza condizioni o riserva alcuna tutte le norme, disposizioni e condizioni contenute nel bando di gara, nel disciplinare, ed in tutti gli elaborati progettuali;
- di obbligarsi in conformità a quanto previsto nel disciplinare di gara, in caso di aggiudicazione, ad iniziare i lavori nel termine indicato nella richiesta dell'APES, pena l'annullamento dell'aggiudicazione ed incameramento della cauzione
- di aver preso conoscenza e di aver tenuto conto nella formulazione dell'offerta delle condizioni contrattuali;
- di aver preso conoscenza degli obblighi e degli oneri relativi alle disposizioni in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono eseguirsi i lavori;
- di aver giudicato il servizio realizzabile, gli elaborati progettuali adeguati ed i prezzi, nel loro complesso remunerativi e tali da consentire il ribasso offerto
- di avere nel complesso preso conoscenza di tutte le circostanze generali particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sia sulla esecuzione del servizio, sia sulla determinazione della propria offerta e di giudicare pertanto remunerativa l'offerta economica presentata;
- di avere effettuato uno studio approfondito del progetto, di ritenerlo adeguato e realizzabile per il prezzo corrispondente all'offerta presentata.
- di avere tenuto conto nella formulazione dell'offerta delle spese necessarie alla stipulazione del contratto di appalto in caso di aggiudicazione e di sostenerle prima della stipula del contratto senza opporre alcuna eccezione.
- di conoscere e accettare Il codice Etico adottato dalla società e pubblicato sul sito internet di Apes all'indirizzo: www.apespisa.it nella sezione amministrazione Trasparente, dichiara altresì di essere

consapevole delle conseguenze in caso di mancato rispetto dello stesso. La violazione grave o reiterata dei principi contenuti nel Codice Etico, ed in particolare di quelli previsti nella parte VI avente ad oggetto “Rapporti con i partecipanti alle procedure di affidamento”, è considerato inadempimento degli obblighi scaturenti dal presente appalto e determina la risoluzione del contratto ai sensi dell’art. 1456 c.c., nonché il risarcimento dei danni eventualmente subiti dalla Società.

Il sottoscritto dichiara altresì (*barrare la casella che interessa*):

la non sussistenza nell’ambito dell’offerta di informazioni che costituiscono segreti tecnici o commerciali, ai sensi dell’art. 53 del D.Lgs. 50/2016.

OPPURE

la sussistenza nell’ambito dell’offerta di informazioni che costituiscono segreti tecnici o commerciali, ai sensi dell’art. 53 del D.Lgs. 50/2016 quali (indicare n. pagg., sezioni precise, parti e riferimenti specifici della documentazione):

1. _____
2. _____
3. _____

per le seguenti motivazioni (ai sensi dell’art. 53 del D.Lgs. 50/2016):

A comprova di quanto dichiarato si allega la seguente documentazione:

Si prende atto che, ai sensi dell’art. 53, comma 6, del D.Lgs. 50/2016 in presenza di istanze di accesso formulata da un concorrente in vista della difesa in giudizio dei propri interessi, A.p.e.s. scpa, potrà consentire l’accesso anche alle informazioni che costituiscono segreti tecnici o commerciali, senza l’attivazione di ulteriori fasi di contraddittorio. Si prende atto altresì che, agli stessi scopi, l’Azienda appaltante autorizzerà l’accesso alla documentazione amministrativa.

Il sottoscritto dichiara inoltre di aver letto l’informativa di cui all’art. 13 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati (GDPR) riportata nel disciplinare di gara all’art. 17;

e (mettere la “X” sulla casella per fornire il consenso)

Acconsente ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679, con la sottoscrizione del presente modulo, al trattamento dei dati personali secondo le modalità e nei limiti dell’informativa di cui all’art. 17 del Disciplinare di gara.

INTEGRAZIONE PER I REQUISITI DI AMMISSIONE

Dichiarazioni integrative al DGUE per la partecipazione ai sensi dell'art. 80 co. 5 lett. c-bis, c-ter, c-quater, f-ter (requisiti di ordine generale)

In relazione alle cause di esclusione di cui all'art. 80 co. 5 lett. c-bis, dichiara:

- Art. 80 co. 5 c-bis) L'operatore economico ha tentato di influenzare indebitamente il processo decisionale della stazione appaltante o di ottenere informazioni riservate a fini di proprio vantaggio oppure abbia fornito, anche per negligenza, informazioni false o fuorvianti suscettibili di influenzare le decisioni sull'esclusione, la selezione o l'aggiudicazione, ovvero ha omesso le informazioni dovute ai fini del corretto svolgimento della procedura di selezione?

No

Sì

(in caso affermativo, specificare quanto a proprio carico, l'eventuale riferimento all'iscrizione nel Casellario informatico tenuto dall'Osservatorio dell'ANAC oltre che le eventuali misure di self-cleaning adottate ai sensi del co. 7 del D.Lgs. 50/2016):

In relazione alle cause di esclusione di cui all'art. 80 co. 5 lett. c-ter, dichiara:

- Art. 80 co. 5 c-ter) L'operatore economico ha dimostrato significative o persistenti carenze nell'esecuzione di un precedente contratto di appalto o di concessione che ne hanno causato la risoluzione per inadempimento ovvero la condanna al risarcimento del danno o altre sanzioni comparabili?

No

Sì

(in caso affermativo, specificare quanto a proprio carico, l'eventuale riferimento all'iscrizione nel Casellario informatico tenuto dall'Osservatorio dell'ANAC oltre che le eventuali misure di self-cleaning adottate ai sensi del co. 7 del D.Lgs. 50/2016):

In relazione alle cause di esclusione di cui all'art. 80 co. 5 lett. c-quater, dichiara:

- Art. 80 co. 5 c-quater) L'operatore economico ha commesso grave inadempimento nei confronti di uno o più subappaltatori, riconosciuto o accertato con sentenza passata in giudicato?

No

Sì

(in caso affermativo, specificare quanto a proprio carico, l'eventuale riferimento all'iscrizione nel Casellario informatico tenuto dall'Osservatorio dell'ANAC oltre che le eventuali misure di self-cleaning adottate ai sensi del co. 7 del D.Lgs. 50/2016):

In relazione alle cause di esclusione di cui all'art. 80 co. 5 lett. f-ter, dichiara:

- art. 80 f- ter) L'operatore economico è iscritto al Casellario Informatico tenuto dall'Osservatorio dell'ANAC per aver presentato false dichiarazioni o falsa documentazione nelle procedure di gara o negli affidamenti di subappalti?

No

Sì

(in caso affermativo, indicare il riferimento al contenuto delle iscrizioni nel Casellario e le eventuali misure di self-cleaning adottate ai sensi del co. 7 del D.Lgs. 50/2016):

Ai fini dell'ammissione alla gara (Requisiti di capacità tecnica, organizzativa e professionale) il sottoscritto dichiara¹:

- Di essere iscritto alla C.C.I.A.A. di al numero di REA e di esercitare la seguente attività
.....
.....
.....
.....

- di aver realizzato negli ultimi anni uno o più servizi analoghi a quello oggetto della gara (gestione ufficio di FRONT OFFICE nell'ambito dell'edilizia residenziale pubblica ovvero sportello utenza settore per le politiche abitative per conto di uno o più comuni, o per conto di enti gestori del patrimonio di ERP).

¹ Si specifica che la presente dichiarazione attiene ai requisiti minimi per l'ammissione alla gara. I requisiti eccedenti quelli minimi, dovranno essere indicati all'interno dell'offerta tecnica.

oggetto del servizio ²	Periodo di esecuzione	Committente ³
	Dal..... Al.....	

- di impiegare nel servizio personale in possesso almeno del diploma di laurea triennale ed in particolare:

addetti al servizio	Titolo di studio posseduto
1) n. 1 unità di personale	
2) n. 1 unità di personale	
3) n. 1 unità di personale	

- di impiegare nel servizio un coordinatore a conoscenza della materia dell'edilizia residenziale pubblica, in possesso del diploma di laurea in giurisprudenza, oppure in scienze politiche oppure in economia e commercio che abbia maturato adeguata esperienza professionale per almeno un anno al servizio di uno o più Comuni con almeno 15.000 abitanti, oppure presso Enti Gestori del patrimonio ERP oppure per società che hanno svolto i suddetti servizi.

coordinatore	Titolo di studio posseduto	Esperienza maturata (breve descrizione)	Periodo Dal... al....	Ente/società ⁴
n. 1 coordinatore del servizio				

² Indicare una breve descrizione del servizio svolto

³ Indicare l'esatta natura giuridica del soggetto committente.

⁴ Indicare la denominazione e la natura giuridica dell'ente presso il quale il coordinatore ha maturato la propria esperienza. Se trattasi di un comune indicare il numero di abitanti.

--	--	--	--	--

Luogo, data

Firma del legale rappresentante

ALL'AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE s.c.p.a.

A.P.E.S. s.c.p.a. - Via E. Fermi n. 4 - 56126 PISA

C.F. e P.I. 01699440507

ALLEGATO 2

SCHEDA ADDETTI DIVERSI DAL COORDINATORE
OFFERTA TECNICA PUNTO 13.2 d)

Oggetto dell'appalto: _____

Il sottoscritto _____ nella sua qualità di _____ della
impresa/ ditta/ società temporanea/ _____ ai fini
dell'ammissione alla gara richiamata in oggetto e ai sensi del D.P.R. 445/2000 consapevole della responsabilità
penale cui può andare incontro in caso di affermazioni false o mendaci

DICHIARA:

Di impiegare nel servizio n. unità di personale diverse dal coordinatore ed in possesso dei seguenti
titoli di studio (da indicare soltanto se superiori alla laurea triennale) e abilitazioni:

addetti al servizio	Titolo di studio superiore alla laurea triennale	Abilitazioni professionali
1) n. 1 unità di personale		
2) n. 1 unità di personale		
3) n. 1 unità di personale		
4)		

Il sottoscritto dichiara che il suddetto personale ha eseguito i seguenti corsi di formazione ed ha maturato la
seguente esperienza inerente l'oggetto del servizio in appalto:

addetti al servizio	Corsi di formazione	Esperienza professionale
1) n. 1 unità di personale	-..... - -	-..... - -
2) n. 1 unità di personale	- - -	- - -

3) n. 1 unità di personale	- - . -	-
4)	- - -	

Luogo _____ data _____

Firma del legale rappresentante

ALL'AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE s.c.p.a.

A.P.E.S. s.c.p.a. - Via E. Fermi n. 4 - 56126 PISA

C.F. e P.I. 01699440507

ALLEGATO 3

SCHEDA COORDINATORE
OFFERTA TECNICA PUNTO 13.2 e)

Oggetto dell'appalto: _____

Il sottoscritto _____ nella sua qualità di _____ della
impresa/ ditta/ società temporanea/ _____ ai fini
dell'ammissione alla gara richiamata in oggetto e ai sensi del D.P.R. 445/2000 consapevole della responsabilità
penale cui può andare incontro in caso di affermazioni false o mendaci

DICHIARA:

Di impiegare nel servizio una unità di personale con funzione di coordinatore. Il suddetto coordinatore
possiede una abilitazione professionale:

No Si
(specificare) _____

Il sottoscritto dichiara che il coordinatore ha eseguito i seguenti corsi di formazione ed ha maturato la seguente
esperienza diversa da quella minima dichiarata per l'ammissione alla gara e inerente l'oggetto del servizio in
appalto:

Corsi di Formazione

1 _____

2 _____

3 _____

Esperienza maturata (Indicazione dell'Ente per il quale il servizio è stato prestato, periodo di svolgimento
del servizio, breve descrizione dell'attività)

1 _____

2

3

Il coordinatore sarà presente presso l'ufficio Front Office nei seguenti giorni e orari:

Giorni	orari	Specificare se presso Apes o sede decentrata
Lunedì	Dalle..... alle.....	
Martedì	Dalle..... alle.....	
Mercoledì	Dalle..... alle.....	
Giovedì	Dalle..... alle.....	
Venerdì	Dalle..... alle.....	

Lì

Firma del legale rappresentante

Allegato A -CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO SERVIZIO DI GESTIONE DEL FRONT OFFICE

	PRATICA O RICHIESTA	PROCEDURA	ATTIVITÀ
utenza e anagrafe			
	richiesta aumento nucleo	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione dell'istanza e relativa documentazione; inserimento nel CRM.
	richiesta ospitalità temporanea e coabitazione	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione dell'istanza e relativa documentazione; inserimento nel CRM.
	richiesta di subentro	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione dell'istanza e relativa documentazione; inserimento nel CRM.
	richiesta revisione canone	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione dell'istanza e relativa documentazione; inserimento nel CRM.
	accertamento biennale	URP accoglie la presentazione del modulo di accertamento biennale e rilascia una ricevuta di presentazione.	Aiuto alla compilazione dell'istanza e relativa documentazione.
	copia contratto di locazione	URP accoglie la richiesta di duplicato, ricerca il contratto presso gli archivi di Apes e inoltra la richiesta tramite protocollo.	duplica e consegna il contratto all'utente per posta o email.
	riconsegna alloggio per cessazione	URP compila il verbale e, tramite il protocollo, lo inoltra ad uffici Apes. Modulo qualità fornito da Apes.	compilazione del verbale di ricezione e presentazione di tutti i documenti (certificati di morosità e segnalazione all'ufficio anagrafe).
	segnalazione	URP accoglie la segnalazione e inoltra la segnalazione tramite il protocollo. Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della segnalazione nel CRM.
	Richiesta immobile non abitativo	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta nel CRM.

ufficio bollettazione			
	richieste addebito pagamento SDD	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta nel CRM
	duplicati bollettini	URP accoglie la richiesta di duplicato.	duplica e consegna il bollettino per posta o email.
ufficio servizi condominiali			
	richiesta chiarimenti bolletta	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e comunicazione di Apes, risposta per lettera, email ;inserimento della richiesta nel CRM
	richiesta chiarimenti saldo spese condominiali	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e comunicazione di Apes, risposta per lettera, email ;inserimento della richiesta nel CRM
	richiesta dati bonus Acqua	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e comunicazione di Apes, risposta per lettera, email ;inserimento della richiesta nel CRM
	richiesta riduzioni acconto spese condominiali	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e comunicazione di Apes, risposta per lettera, email ;inserimento della richiesta nel CRM
ufficio vendite e patrimonio			
	richiesta planimetria catastale	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e comunicazione di Apes, risposta per lettera, email o consegna allo scrivano ;inserimento della richiesta nel CRM
	richiesta documenti per idoneità alloggiativa	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e comunicazione di Apes, risposta per lettera, email o consegna allo scrivano ;inserimento della richiesta nel CRM
	richiesta autorizzazioni per lavori a carico utente	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della richiesta e comunicazione di Apes, risposta per lettera, email ;inserimento della richiesta nel CRM

	richiesta estinzione diritto di prelazione	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della della relativa documentazione nel CRM
	richiesta variazione intestazione anagrafica	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della della relativa documentazione nel CRM
ufficio morosità			
	richiesta rateizzazione	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	compilazione dell'istanza di rateizzazione dell'importo di rata secondo le condizioni di Apese e presentazione della relativa documentazione; inserimento nel CRM
	richiesta sospensione indennità di mora	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della della relativa documentazione nel CRM
	richiesta di accesso agli atti	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della della relativa documentazione nel CRM; comunicazione di Apes, risposta per lettera, email o consegna alla richiesta nel CRM.
ufficio manutenzione			
	richiesta chiarimenti addebito lavori	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della della relativa documentazione nel CRM; comunicazione di Apes, risposta per lettera, email; inserimento della richiesta nel CRM
	richiesta intervento di manutenzione	URP controlla sul CRM se è stata inoltrata una precedente richiesta di manutenzione e controllo lo stato di lavorazione della richiesta; se l'istanza non ancora presentata accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della della relativa documentazione nel CRM; inserimento del protocollo
	risposta a una richiesta di intervento	l'ufficio manutenzione inoltra all'URP, tramite il protocollo, la richiesta e la nota di risposta da compilare e inviare all'utente.	Previa comunicazione di Apes, risposta per lettera, email o consegna alla richiesta; inserimento della documentazione nel CRM
	segnalazione allaccio abusivi e occupazioni	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della della relativa documentazione nel CRM; inserimento del protocollo

	sollecito di intervento di manutenzione	URP controlla lo stato di lavorazione della richiesta e tramite il protocollo inoltra il sollecito all'ufficio competente.	Aiuto alla compilazione della r protocollo
	procedura blocco impianti prolungato (ascensori, autoclave e centrale termica)	l'ufficio manutenzione comunica all'URP che a causa di un blocco impianti prolungato è necessario attivare l'aiuto all'utenza.	Segnala all'ufficio manutenzione comunica all'utente di di segn incaricata della manutenzione attiva in supporto all'utenza s concordate con Apes.
	richiesta sostituzione caldaia	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, inoltra l'istanza agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della r della relativa documentazione e/o rapporto di controllo). Ver dell'utente e nel caso di moro sottoscrivere un piano di ratei
	reclami interventi di manutenzione	URP accoglie la richiesta dell'utente e, tramite il protocollo, la inoltra agli uffici di Apes; Modulo qualità fornito da Apes.	Aiuto alla compilazione della r comunicazione di Apes, rispon email ;inserimento della richie
Sopralluoghi			
	accompagnamento all'abitare	L'URP concorda con Apes le attività per l'accompagnamento all'abitare al momento dell'inserimento dell'utente nel contesto abitativo dell'Erp	
	conduzione dell'alloggio	L'URP svolge per conto di Apes le attività volte a monitorare la conduzione dell'alloggio e delle parti comuni del fabbricato secondo le disposizioni del regolamento di utenza e condominiali	

Il Proponente

Firmato digitalmente da Enrico Quinti

Data: 01/03/2021

Verifica di legittimità a cura dell'ufficio legale

Positiva

Firmato digitalmente da Paola Giampaoli

Data: 03/03/2021

Verifica di regolarità contabile a cura del Responsabile Risorse

Positiva

Firmato digitalmente da Teresa Serrentino

Data: 09/03/2021

Visto del Direttore Generale

Firmato digitalmente da Dott. Grossi

Data: 10/03/2021

Riproduzione cartacea del documento amministrativo informatico di APES s.c.p.a. firmato digitalmente da PAOLETTI LUCA il 15/03/2021 ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 23ter del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 - Codice Amministrazione Digitale e s.m.i.