

**Approvvigionamenti**Responsabile *ad interim* : Dott. Ugo Palaoro

Varese, 1 aprile 2020

Prot. n. 22568 del 3/4/2020

Rif. UP/LF/cb

Oggetto:	RDO MEDIANTE INDAGINE DI MERCATO PER L'AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DI UNA LICENZA D'USO PER PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) CIG 82625865AA
-----------------	---

Con la presente si comunica che la scrivente ASST dei Sette Laghi, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera a) D.Lgs n. 50 del 18 aprile 2016, ha necessità di provvedere all'affidamento, per il periodo di 12 mesi, con opzione di rinnovo per ulteriori 12 mesi, mediante il sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia SINTEL, della fornitura di una licenza d'uso così dettagliata:

Licenza d'uso per piattaforma di Customer Relationship Management (CRM)**ART. 1 - OGGETTO DELLA FORNITURA**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione della scrivente ASST ha necessità di acquisire di una licenza d'uso per piattaforma di Customer Relationship Management (CRM).

ART. 2 - CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Il servizio offerto dovrà comprendere:

a) licenza d'uso della piattaforma CRM completa di:

- Area operativa
- Area Frontend
- Area di Configurazione
- Database da 5.500 anagrafiche e 9 operatori
- Modulo Disco Virtuale da 2GB
- Modulo Social: Facebook e Twitter
- Modulo Newsletter
- Modulo Analyzer
- Funzione Filo Diretto-WebApp
- Funzione Filo Diretto-Frontend
- Workflow e Teamwork
- Modulo File Sharing
- Modulo Sondaggi
- Modulo Gestione Eventi
- Modulo Mail in ingresso

b) operatori aggiuntivi stimati in n.21

- c) n. 8GB di disco virtuale aggiuntivo
- d) pacchetto da circa 10.000 SMS HQ
- e) chiamate preregistrate in modalità Best Effort- (Alert e Avvisi Vocali)
- f) pacchetto da circa 10.000 crediti voce verso numeri mobili (Chiamate preregistrate)
- g) giornate di analisi, configurazione e formazione degli operatori stimate in n. 6

ART. 3 - DURATA DELLA FORNITURA

Il contratto di licenza d'uso per piattaforma di Customer Relationship Management (CRM) avrà durata di 12 mesi, a decorrere dal primo giorno del mese successivo all'intervenuta esecutività del provvedimento di aggiudicazione, con opzione di rinnovo per ulteriori 12 mesi.

ART. 4 – BASE D'ASTA

L'importo di base d'asta è pari a € 17.000,00 (Iva esclusa).

Il valore dell'opzione 12 mesi è pari a € 17.000,00 (Iva esclusa).

Il valore complessivo della presente procedura, comprensivo dell'anno opzionale, è pari a € 34.000,00 (Iva esclusa).

Non sono ammesse, a pena di esclusione dalla gara, offerte in aumento sull'importo posto a base di gara.

ART. 5 - MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta e la documentazione che la compone dovranno essere redatte in lingua italiana, e inserite nella piattaforma, entro il termine perentorio delle

ore 14.00 del giorno 20 aprile 2020

pena la nullità dell'offerta e comunque la non ammissione alla procedura.

DOCUMENTAZIONE

Tutta la documentazione richiesta deve essere firmata digitalmente dal legale rappresentante ed inserita nella piattaforma SINTEL nell'apposito campo.

L'offerta e la documentazione che la compone deve essere costituita da:

a) – Documentazione amministrativa

Tutti i documenti elencati, sulla cui base l'ASST valuterà il possesso dei requisiti di partecipazione alla gara, dovranno essere allegati nella piattaforma SINTEL, negli appositi campi. Tale documentazione, qualora non possa essere inserita in originale in formato elettronico e firmato digitalmente dall'Ente certificatore, dovrà essere inserita nel Sistema in formato digitale attraverso la scansione dell'originale cartaceo:

1. **Istanza di partecipazione alla gara**, predisposta mediante Documento di Gara unico Europeo (DGUE) Allegato A, in ordine al possesso dei requisiti di partecipazione alla gara che dovrà essere presentato, a seconda del soggetto economico partecipante (Impresa singola, RTI, Consorzio).

Il modello compilato e sottoscritto dal legale rappresentante dell'Impresa o procuratore (allegare copia conforme all'originale, della relativa procura), dovrà essere corredato da copia del documento di identità del sottoscrittore ai sensi del DPR n. 445/2000.

Il DGUE deve essere compilato secondo le "Linee guida per la compilazione del modello di formulario di Documento di gara unico europeo (DGUE) approvato dal Regolamento di esecuzione (UE) 2016/17 della Commissione del 5 gennaio 2016" (G.U. del 27 luglio 2016)

di cui alla Circolare del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti del 18 luglio 2016, n.3 Allegato A1.

In particolare, l'operatore economico è tenuto a compilare:

- la Parte II:

- ✓ sezione A: Dati identificativi, Informazioni generali (nelle parti pertinenti), Forma della partecipazione
- ✓ sezione B: Informazioni sui Rappresentanti dell'Operatore Economico
- ✓ sezione C: Informazioni sull'affidamento sulle capacità di altri soggetti: solo in caso di Avvalimento
- ✓ sezione D: Informazioni concernenti i subappaltatori....: solo in caso di Subappalto

- la Parte III: sezioni A, B, C, D

- la Parte IV:

- ✓ sezione A, par. 1)
- ✓ sezione B, par. 1a), par. 2a), par. 3) se pertinente, par. 6)
- ✓ sezione C, par. 1b), par. 3), par. 7), par. 9), par. 10), par. 11), par. 12), par. 13).

- la Parte VI.

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

2. **Copia del Patto di Integrità in Materia di Contratti Pubblici Regionali** (Allegato B) sottoscritto per accettazione dal Legale Rappresentante dell'Impresa offerente.
3. **PassOe (PASS Operatore Economico)** rilasciato, in attuazione alla delibera n. 111 del 20.12.2012, dall'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture.
4. **Dichiarazione di accettazione** dell'opzione di rinnovo di cui all'art. n.3 della presente RDO- Indagine di mercato.

b)– Documentazione tecnica

La documentazione tecnica dovrà essere firmata digitalmente dal legale rappresentante ed inserita nella piattaforma SINTEL nell'apposito campo.

La documentazione dovrà essere costituita da:

- **Relazione completa** del servizio offerto completa di qualsiasi specifica tecnica, modalità di funzionamento , tecniche particolari ecc, corredate da eventuale depliant illustrativo;

c)-Offerta economica

Servendosi dell'apposita procedura guidata presente sul Sistema, il fornitore deve presentare la propria offerta economica compiendo tassativamente la seguente operazione:

- **Offerta economica da Sistema:** nell'offerta economica i concorrenti dovranno indicare l'importo complessivo offerto, Iva esclusa;

- **Dettaglio economico:** la ditta dovrà inserire nel sistema la propria offerta, precisando il costo di ogni parte della fornitura richiesta.
Al termine della compilazione dell'offerta economica a Sistema, il Sistema stesso genererà un documento in formato "pdf". Tale documento firmato digitalmente, dovrà poi essere caricato sul Sistema attraverso l'apposita procedura.

ART. 6 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA GARA

L'ASST intende procedere alle operazioni di gara oggetto del presente invito in forma telematica, con lo scopo di razionalizzare le risorse e poter godere delle opportunità e dei vantaggi offerti dalla Piattaforma SINTEL tenuto conto che tutte le operazioni che seguono sono svolte assicurando garanzia di massima trasparenza e secondo le procedure previste dal Gestore del Sistema.

Il sistema provvederà alla comunicazione delle risultanze.

In caso di parità di offerte varrà la norma prevista dall'art. 77 del R.D. n. 827 del 23 maggio 1924.

In tal caso, si procederà come di seguito indicato:

- si procederà off-line a richiedere nuova offerta alle Ditte concorrenti paritarie ai fini di ottenere un miglioramento economico;

Delle suddette operazioni verrà data evidenza a Sistema.

Le richieste di chiarimenti dovranno essere inoltrate per iscritto tramite la piattaforma Sintel entro e non oltre il 16.4.2020.

ART. 7 - AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione verrà effettuata ai sensi dell'art. 95 comma 4 lettera b) del D.Lgs. 50/2016, a favore a favore del concorrente che avrà presentato **l'offerta con il prezzo più basso**.

Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta purché valida e congrua. Non sono ammesse offerte alternative, in aumento, parziali, condizionate, incomplete.

L'ASST si riserva la facoltà qualora ricorrano motivi di opportunità e convenienza, di non procedere all'aggiudicazione senza diritto per i partecipanti ad indennizzo od altro.

Ai fini della stipula del contratto il soggetto aggiudicatario dovrà produrre:

- Garanzia definitiva, prestato con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3, del D.Lgs. n. 50/2016.

ART. 8 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Il prezzo offerto dovrà essere comprensivo di tutti gli oneri ad esclusione dell'IVA, che verrà addebitata in fattura.

In riferimento alla fatturazione elettronica, l'impresa è tenuta ad adempiere a quanto previsto dal D. MEF n. 55/2013 e dal D.L. n. 66/2014, convertito con L. n. 89/2014.

A tal fine, si indicano gli elementi specifici che dovranno essere contenuti nelle fatture elettroniche (come riportato sul sito: www.indicepa.gov.it):

ASST dei Sette Laghi:

codice IPA: ASSTSL

codice univoco ufficio: UFN7WN

nome ufficio: Uff_eFatturaPA

cod. fiscale servizio fatturazione elettronica: 03510050127

Partita IVA: 03510050127

Azienda Socio Sanitaria Territoriale dei Sette Laghi – Polo Universitario

Direzione e sede: viale Borri 57 - 21100 Varese - Tel 0332.278.111 - www.asst-settelaghi.it - P.Iva e C.F. 03510050127

Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi (VA)

Ospedale Filippo Del Ponte (VA)

Ospedale di Cuasso al Monte

Ospedale Causa Pia Luvini (Cittiglio)

Ospedale Luini Confalonieri (Luino)

Ospedale Luigi Galmarini (Tradate) - Tel. 0331.817.111 Ospedale Carlo Ondoli (Angera)

ufficio.protocollo@asst-settelaghi.it PEC: protocollo@pec.asst-settelaghi.it

Ai sensi dell'art. 25 del D.L. n. 66/2014, al fine di garantire l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture elettroniche emesse verso le PA dovranno riportare necessariamente il codice identificativo di gara (CIG).

Inoltre, per quanto riguarda il contenuto informativo della fattura elettronica, si segnala la presenza di talune informazioni non obbligatorie, che tuttavia Regione Lombardia ha ritenuto indispensabili per favorire il processo di caricamento, controllo e liquidazione nei sistemi contabili e gestionali.

Dette informazioni sono le seguenti:

- Data e numero ordinativo d'acquisto
- Data e Numero DDT per i beni consegnati con tale documento (associato a ciascuna riga fattura)
- Totale documento
- Codice fiscale del cedente.

ART. 9 - MODALITÀ E TERMINI DI PAGAMENTO

I mandati di pagamento saranno emessi, entro sessanta giorni dalla data di ricevimento e accettazione della fattura elettronica, redatta secondo le norme di cui al presente capitolato. Tale termine resterà interrotto qualora l'ASST chieda chiarimenti. Eventuali interessi di mora decorreranno da diffida scritta da parte della ditta aggiudicataria. Obblighi di tracciabilità ai sensi della legge 13.08.2010, n. 136 così come modificata dal decreto legge 12.11.2010 n.187.

ART. 10 - SPESE ED ONERI CONTRATTUALI

Sono a carico della Ditta aggiudicataria tutte le spese inerenti e conseguenti all'aggiudicazione dell'appalto.

ART. 11 - PENALITÀ E RISOLUZIONE CONTRATTUALE

A titolo di penale ed a giudizio inappellabile dell'ASST appaltante la ditta contravvenente agli obblighi contrattuali previsti nell'offerta, alle norme del presente documentazione di gara, nonché a quelle altrimenti stabilite dalla normativa vigente in materia e del Codice Civile in genere, dovrà pagare la somma di € 100,00 (eurocento/00) per ogni constatata inosservanza, elevabile fino a € 300,00 (eurotrecento/00), in caso di recidività.

L'ASST potrà, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 1456 c.c. (clausola risolutiva espressa), risolvere di diritto il contratto, previa comunicazione scritta alla ditta aggiudicataria, nei seguenti casi:

- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali e di mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
- nel caso di reiterati ritardi rispetto ai termini previsti dal contratto;
- nel caso in cui fosse accertata la non veridicità delle dichiarazioni presentate dal fornitore nel corso della procedura di gara;
- in caso di perdita, da parte del fornitore, dei requisiti richiesti dal bando di gara e dalla documentazione di gara, relativamente alle procedure ad evidenza pubblica;
- in caso di cessione del contratto o subappalto non autorizzati;
- in caso di violazione della normativa relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari, di cui all'art. 3 della Legge n. 136 del 16 agosto 2010;
- nel caso di applicazione per la terza volta, durante il periodo contrattuale, delle penali indicate al primo comma del presente articolo; con preavviso di 90 giorni, in caso di comprovato cattivo

Azienda Socio Sanitaria Territoriale dei Sette Laghi – Polo Universitario

Direzione e sede: viale Borri 57 - 21100 Varese - Tel 0332.278.111 - www.asst-settelaghi.it - P.Iva e C.F. 03510050127

Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi (VA) Ospedale Filippo Del Ponte (VA) Ospedale di Cuasso al Monte

Ospedale Causa Pia Luvini (Cittiglio) Ospedale Luini Confalonieri (Luino)

Ospedale Luigi Galmarini (Tradate) - Tel. 0331.817.111 Ospedale Carlo Ondoli (Angera)

ufficio.protocollo@asst-settelaghi.it PEC: protocollo@pec.asst-settelaghi.it

- nell'espletamento del servizio, dopo almeno 3 richiami scritti durante il periodo contrattuale, senza che l'aggiudicataria abbia provveduto a porre rimedio agli inconvenienti segnalati, entro la data comunicata dalla ASST per la risoluzione degli stessi.

Nei casi di risoluzione del contratto sopra citati, la ditta aggiudicataria, fermo il pagamento delle prestazioni già rese o di quelle in corso di esecuzione, non potrà pretendere alcun risarcimento o compenso di sorta.

A seguito di gravi e reiterate inadempienze contrattuali da parte dell'Impresa Appaltatrice, l'ASST si riserva la facoltà di dichiarare risolto il Contratto con sua deliberazione senza necessità di diffida o di altro atto giudiziale, con l'obbligo dell'appaltatore decaduto di risarcire ogni conseguente spesa o danno. Per quanto non previsto e pattuito le parti faranno riferimento agli articoli 1453 e seguenti del Codice Civile "Della risoluzione del contratto".

E' altresì facoltà dell'ASST, durante il rapporto contrattuale, verificare la congruità dei prezzi offerti dalla ditta aggiudicataria con i prezzi di riferimento comunicati dall'ANAC ed eventualmente ricondurli agli stessi come previsto dalla normativa vigente.

Qualora nel corso del rapporto contrattuale il servizio offerto non fosse conforme a quanto previsto dalla documentazione di gara e non dovesse rispondere alle necessità effettive della Stazione Appaltante, verranno applicate le seguenti procedure e penalità aggiuntive, fatte salve quindi quelle già previste negli articoli sopra richiamati:

- a. in caso di disfunzioni e inadempimento/violazione lieve o parziale o di valutazione qualitativa difforme del service prestato, il DEC procederà al richiamo in forma scritta della Ditta affinché vengano eseguiti gli adempimenti richiesti o vengano eliminate le disfunzioni o fatte cessare le violazioni;
- b. qualora il richiamo scritto abbia avuto esito negativo, si procederà ad una formale diffida alla Ditta in forma scritta, con applicazione di una penale di € 200,00= (duecentoeuro/00), che verrà automaticamente trattenuta in occasione del pagamento della prima fattura utile.

ART. 12 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi dell'art. 13 Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali 2016/679 del 27/04/2016 di seguito GDPR esclusivamente nell'ambito della gara regolata dalla presente RDO.

In particolare il trattamento dei dati richiesti per la partecipazione alla presente gara ha la sola finalità di consentire l'accertamento del possesso dei requisiti di idoneità e dell'inesistenza di cause ostative.

ART. 13 - FORO COMPETENTE

In caso di ricorso all'Autorità giudiziaria competente, esclusivo ed inderogabile è il foro di Varese.

ART. 14 - NORME FINALI

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente disciplinare di gara, si fa espresso riferimento alle norme ed usi in vigore.

Responsabile Unico del Procedimento: Dott. Ugo Palaoro
Referente della pratica: Giulia Callegari

ALLEGATI:

- *Allegato A* – Documento di Gara Unico Europeo (DGUE)

- *Allegato A1*: “Linee guida per la compilazione del modello formulario di Documento di gara unico europeo DGUE approvato dal Regolamento di esecuzione UE 2016/2017 della Commissione del 05 gennaio 2016”
- *Allegato B*: Patto di Integrità in Materia di Contratti Pubblici Regionali
- *Allegato C*: Schema fac-simile offerta.

Cordiali saluti.

Il Responsabile ad interim
S.C. Approvvigionamenti
Dott. Ugo Palaoro

