



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

DISCIPLINARE DI GARA

GARA A PROCEDURA NEGOZIATA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO DELLE VINCITE DELLA LOTTERIA DEGLI SCONTRINI AD ESTRAZIONE ISTANTANEA

PREMESSE

Con determinazione a contrarre prot. 450113/RU del 31/07/2023, questa Amministrazione ha deciso di affidare il servizio di pagamento delle vincite della lotteria degli scontrini ad estrazione istantanea.

La predetta determinazione ha previsto la possibilità di avviare la procedura di affidamento diretto comparativo disciplinata dall'art. 50, co. 1 lett. b), del D.Lgs 36/2023.

Tale procedura è evidentemente finalizzata all'esigenza di contemperare l'obiettivo di celerità dell'affidamento con quello di economicità; nel caso di specie, corrispondono alla predetta esigenza, assicurando maggiore economicità per risparmio di spesa pubblica, anche i principi dettati dalla procedura negoziata disciplinata dall'art. 50, co. 1 lett. e), del D.Lgs 36/2023.

In tal senso va chiarito che tra gli operatori economici già legati da un rapporto di fiducia con l'Amministrazione, sotto il profilo della competenza specifica per lo svolgimento dell'attività di interesse, solo due dispongono di una infrastruttura capillare sul territorio nazionale e di sistemi di elaborazione centrali e periferici e di software di base che dialogano col sistema di elaborazione dell'Amministrazione, sulla base di apposita convenzione già stipulata con la stessa.

In definitiva, l'attivazione della presente procedura, come in parte disciplinata dall'art. 50, co. 1 lett. e), del D.Lgs 36/2023, mediante confronto dei preventivi di spesa forniti dagli unici due operatori economici esistenti cui affidare l'appalto, rappresenta una scelta condivisa con tutte le Strutture dell'Amministrazione finanziaria per minimizzare, ancor di più, la spesa pubblica e tenuto conto che le caratteristiche della prestazione da eseguire sono già ben definite dalla stazione appaltante nel capitolato d'oneri, in cui sono previste tutte le caratteristiche e condizioni della prestazione.

Non di meno è da tener conto che, il settore del gioco pubblico si basa su istituti giuridici di concessione che stabiliscono, come nel caso specifico di giochi e lotterie – segmento di

lavoro organizzativo in cui è inquadrato il gioco della lotteria degli scontrini – delle attività in regime di monopolio.

In realtà, in siffatto lavoro insistono due operatori specializzati che operano nel regime anzidetto rispetto ai propri Giochi e, pertanto, invitare a partecipare solamente uno dei due soggetti operanti significherebbe ammettere una prodromica e incisiva valutazione discrezionale selettiva di rilevante valore.

In virtù di quanto precede, le Strutture competenti dell'Amministrazione finanziaria, ferma restando la conclusione del procedimento con una metodologia di lavoro autorizzata dalla determinazione a contrarre prot. 450113/RU del 31/07/2023, reputano condivisibile valutare l'affidamento del servizio per mezzo di una scelta comparativa che tragga i propri principi dall'art. 50, co. 1 lett. b) - che ha in sé una discrezionalità di amplissimo spettro, non completamente compatibile con l'attuale assetto del segmento di lavoro dei Giochi Numerici e Lotterie – ma, in quanto compatibili, anche da quelli dettati dall'art. 50, co. 1 lett. e), del D.Lgs 36/2023, grazie alla consultazione di 2 (due) operatori economici avente presenza capillare di punti di erogazione del servizio sul territorio italiano.

In virtù di quanto precede, la presente procedura è interamente svolta tramite la piattaforma telematica accessibile all'indirizzo <https://www.acquistinretepa.it/>

L'affidamento avverrà su Piattaforma telematica ASP con applicazione del criterio del minor prezzo.

La durata del procedimento è prevista pari a 12 mesi dalla data di stipula. Il luogo di svolgimento del servizio è individuabile in tutto il territorio Italiano.

La Stazione Appaltante è Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)

Piazza Mastai n° 12 – 00153 – Roma

www.adm.gov.it

Pec: dir.amministrazionefinanza.acquisti@pec.adm.gov.it

CIG A00273AFBA

Il Responsabile unico del progetto è il dott. Stefano Saracchi (stefano.saracchi@adm.gov.it). Il Responsabile del procedimento per la fase di affidamento è il dott. Carlo Lopez (carlo.lopez01@adm.gov.it).



AGENZIA

ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI****Sommario**

PREMESSE.....	1
1. PIATTAFORMA TELEMATICA	1
1.1 IL SISTEMA DI NEGOZIAZIONE	1
1.2 DOTAZIONI TECNICHE	4
1.3 IDENTIFICAZIONE.....	5
1.4 GESTORE DEL SISTEMA.....	6
2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI	7
2.1 DOCUMENTI DI GARA	7
2.2 CHIARIMENTI	7
2.3 COMUNICAZIONI	8
3. OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTO	9
3.1 DURATA.....	9
3.2 TIPO DI PROCEDURA	10
3.3 REVISIONE PREZZI	10
4. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE.....	10
5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE	12
<i>Self cleaning</i>	12
Altre cause di esclusione	13
6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA.....	13
6.1 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE E CAPACITÀ TECNICO-PROFESSIONALI – CAPACITÀ ECONOMICO-FINANZIARIA	14
8. AVVALIMENTO	15
9. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE	16
10. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC E RICHIESTA PASSOE.....	16
11. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA	17
12. SOCCORSO ISTRUTTORIO	18
13. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	20
14. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA.....	21
15. DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO	24
17. OFFERTA ECONOMICA	27
18. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.....	27
19. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO.....	28
24. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	32
25. CODICE DI COMPORTAMENTO	33
26. ACCESSO AGLI ATTI	33
27. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE	33
28. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	33
CAPITOLATO TECNICO	35



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

1. PIATTAFORMA TELEMATICA

1.1 IL SISTEMA DI NEGOZIAZIONE

La presente procedura si svolgerà, ove non diversamente previsto in maniera espressa, attraverso l'utilizzazione di una Piattaforma telematica (di seguito per brevità anche solo "Sistema").

Il funzionamento del Sistema avviene nel rispetto della legislazione vigente e, in particolare, del Regolamento UE n. 910/2014 (di seguito Regolamento eIDAS - Electronic IDentification Authentication and Signature), del decreto legislativo n. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale), del Codice e dei suoi atti di attuazione, in particolare il decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/2021, e delle Linee guida dell'AGID.

L'Agenzia delle dogane e dei monopoli di seguito, per brevità, l'Amministrazione) si avvarrà di tale Sistema in modalità ASP (Application Service Provider).

L'utilizzo del Sistema comporta l'accettazione tacita ed incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nei documenti di gara, nel predetto documento nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite le comunicazioni sul Sistema.

L'utilizzo del Sistema avviene nel rispetto dei principi di auto responsabilità e di diligenza professionale, secondo quanto previsto dall'articolo 1176, comma 2, del codice civile ed è regolato, tra gli altri, dai seguenti principi:

- parità di trattamento tra gli operatori economici;
- trasparenza e tracciabilità delle operazioni;
- standardizzazione dei documenti;
- comportamento secondo buona fede, ai sensi dell'articolo 1375 del codice civile;
- comportamento secondo correttezza, ai sensi dell'articolo 1175 del codice civile;
- segretezza delle offerte e loro immodificabilità una volta scaduto il termine di presentazione della domanda di partecipazione;
- gratuità.



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

Nessun corrispettivo è dovuto dall'operatore economico e/o dall'aggiudicatario per il mero utilizzo del Sistema.

La Stazione appaltante non assume alcuna responsabilità per perdita di documenti e dati, danneggiamento di file e documenti, ritardi nell'inserimento di dati, documenti e/o nella presentazione della domanda, malfunzionamento, danni, pregiudizi derivanti all'operatore economico, da:

- difetti di funzionamento delle apparecchiature e dei sistemi di collegamento e programmi impiegati dal singolo operatore economico per il collegamento al Sistema;
- utilizzo del Sistema da parte dell'operatore economico in maniera non conforme al Disciplinare e a quanto previsto nel documento denominato "Regole del sistema di e-procurement della pubblica amministrazione";

In caso di mancato funzionamento del sistema o di malfunzionamento della stessa, non dovuti alle predette circostanze, che impediscono la corretta presentazione delle offerte, al fine di assicurare la massima partecipazione, la stazione appaltante può disporre la sospensione del termine di presentazione delle offerte per un periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento del Sistema e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso, ovvero, se del caso, può disporre di proseguire la gara in altra modalità, dandone tempestiva comunicazione presso tutti gli indirizzi Internet disponibili.

La stazione appaltante si riserva di agire in tal modo anche quando, esclusa la negligenza dell'operatore economico, non sia possibile accertare la causa del mancato funzionamento o del malfunzionamento.

Il Sistema garantisce l'integrità dei dati, la riservatezza delle offerte e delle domande di partecipazione. Il Sistema è realizzato con modalità e soluzioni tecniche che impediscono di operare variazioni sui documenti definitivi, sulle registrazioni di sistema e sulle altre rappresentazioni informatiche e telematiche degli atti e delle operazioni compiute nell'ambito delle procedure, sulla base della tecnologia esistente e disponibile.

Le attività e le operazioni effettuate nell'ambito del Sistema sono registrate e attribuite all'operatore economico e fanno piena prova nei confronti degli utenti del Sistema. pag. 2 di 4



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

registrazioni di sistema hanno carattere riservato e non saranno divulgate a terzi, salvo ordine del giudice o in caso di legittima richiesta di accesso agli atti, ai sensi della Legge n. 241/1990.

Le attività e le operazioni effettuate nell'ambito del Sistema si intendono compiute nell'ora e nel giorno risultanti dalle registrazioni di sistema. Il sistema operativo del Sistema è sincronizzato sulla scala di tempo nazionale di cui al decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 30 novembre 1993, n. 591, tramite protocollo NTP o standard superiore.

L'utilizzo e il funzionamento del Sistema avvengono in conformità a quanto riportato nel documento "Regole del sistema di e-procurement della pubblica amministrazione" che costituisce parte integrante del presente disciplinare.

L'acquisto, l'installazione e la configurazione dell'hardware, del software, dei certificati digitali di firma, della casella di PEC o comunque di un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato, nonché dei collegamenti per l'accesso alla rete Internet, restano a esclusivo carico dell'operatore economico.

Il Sistema è normalmente accessibile 24 ore al giorno, sette giorni su sette. L'accesso al Sistema potrebbe comunque essere, rallentato, ostacolato o impedito per interventi di manutenzione programmati sul Sistema o problematiche tecniche, che verranno, ove possibile, segnalati agli utenti con idoneo preavviso.

L'accesso, l'utilizzo del Sistema e la partecipazione alla procedura comportano l'accettazione incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nel presente Disciplinare di gara, nei relativi allegati (tra cui in particolare le Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione), e le istruzioni presenti nel sito, nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite la pubblicazione nel sito www.acquistinretepa.it o le comunicazioni attraverso il Sistema.

In caso di violazione delle Regole tale da comportare la cancellazione della registrazione dell'operatore economico, l'operatore economico medesimo non potrà partecipare alla presente procedura.

Con la registrazione e la presentazione dell'offerta, i concorrenti manlevano e tengono indenne il MEF, la Consip S.p.A. ed il Gestore del Sistema, risarcendo qualunque pregiudizio, danno, costo e onere di qualsiasi natura, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere sofferte da questi ultimi e/o da terzi, a causa di violazioni delle regole contenute nel presente Disciplinare di



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

gara, dei relativi allegati, di un utilizzo scorretto od improprio del Sistema o dalla violazione della normativa vigente.

A fronte di violazioni di cui sopra, di disposizioni di legge o regolamentari e di irregolarità nell'utilizzo del Sistema da parte dei concorrenti, oltre a quanto previsto nelle altre parti del presente Disciplinare di gara, il MEF, la Consip S.p.A. ed il Gestore del Sistema, ciascuno per quanto di rispettiva competenza, si riservano il diritto di agire per il risarcimento dei danni, diretti e indiretti, patrimoniali e di immagine, eventualmente subiti.

1.2 DOTAZIONI TECNICHE

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, ogni operatore economico deve dotarsi, a propria cura, spesa e responsabilità della strumentazione tecnica ed informatica conforme a quella indicata nel presente disciplinare e nel documento "Regole del sistema di e- Procurement della pubblica amministrazione", che disciplina il funzionamento e l'utilizzo del Sistema.

In ogni caso è indispensabile:

- a) disporre almeno di un personal computer conforme agli standard aggiornati di mercato, con connessione internet e dotato di un comune browser idoneo ad operare in modo corretto sul Sistema;
- b) disporre di un sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) di cui all'articolo 64 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, di altri mezzi di identificazione elettronica per il riconoscimento reciproco transfrontaliero ai sensi del Regolamento eIDAS, di carta di identità elettronica (CIE) di cui all'articolo 66 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, o carta Nazionale dei Servizi (CNS) di cui all'articolo 66 del medesimo decreto legislativo, nonché delle specifiche credenziali rilasciate in sede di registrazione al Sistema;
- c) avere un domicilio digitale presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6 ter del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o, per l'operatore economico transfrontaliero, un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS;
- d) avere da parte del legale rappresentante dell'operatore economico (o da persona munita di idonei poteri di firma) un certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da:

- un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia

Digitale (previsto dall'articolo 29 del decreto legislativo n. 82 / 05);

- un certificatore operante in base a una licenza o autorizzazione rilasciata da uno Stato membro dell'Unione europea e in possesso dei requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14;
- un certificatore stabilito in uno Stato non facente parte dell'Unione europea quando ricorre una delle seguenti condizioni:
 - I. il certificatore possiede i requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14 ed è qualificato in uno stato membro;
 - II. il certificato qualificato è garantito da un certificatore stabilito nell'Unione Europea, in possesso dei requisiti di cui al regolamento n. 910/14;
 - III. il certificato qualificato, o il certificatore, è riconosciuto in forza di un accordo bilaterale o multilaterale tra l'Unione Europea e paesi terzi o organizzazioni internazionali.

1.3 IDENTIFICAZIONE

Per poter presentare offerta è necessario accedere, previa apposita Registrazione, al Sistema.

La Registrazione deve essere necessariamente effettuata da un operatore economico singolo, a prescindere dalla volontà di partecipare alla procedura in forma associata: tale intenzione potrà essere concretizzata nella fase di presentazione dell'offerta e non in quella di registrazione.

La registrazione al Sistema deve essere richiesta - necessariamente - da almeno un soggetto dotato dei necessari poteri per richiedere la Registrazione e impegnare l'operatore economico medesimo.

All'esito della Registrazione viene rilasciata al soggetto che ne ha fatto richiesta una userid e una password (d'ora innanzi anche "account"). L'account è strettamente personale e riservato ed è utilizzato quale strumento di identificazione informatica ai sensi del D. Lgs. n. 82/2005.

Il titolare dell'account è tenuto a operare nel rispetto dei principi di correttezza e buona fede, in modo da non arrecare pregiudizio al Sistema, ai soggetti ivi operanti e, in generale, a terzi, in conformità a quanto previsto dall'art. 13 delle Regole del sistema e-Procurement

L'account creato in sede di registrazione è necessario, fermo quanto successivamente specificato, ai fini dell'identificazione per ogni successivo accesso alle fasi telematiche della procedura. Per poter partecipare alla gara, l'utente dovrà associarsi alla P.IVA/Altro identificativo dell'operatore



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

economico per conto del quale intende operare.

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

L'accesso al Sistema è gratuito ed è consentito a seguito dell'identificazione online dell'operatore economico registrato.

L'identificazione può avvenire alternativamente o congiuntamente:

- 1) mediante il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), o attraverso gli altri mezzi di identificazione elettronica per il riconoscimento reciproco transfrontaliero a i sensi del Regolamento eIDAS;
- 2) tramite l'account rilasciato in fase di registrazione;
- 3) mediante una o più delle seguenti modalità di identificazione digitale: carta di identità elettronica (CIE) di cui all'articolo 66 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o carta Nazionale dei Servizi (CNS) di cui all'articolo 66 del medesimo decreto legislativo.

Una volta completata la procedura di identificazione, ad ogni operatore economico identificato viene attribuito un profilo da utilizzare nella procedura di gara.

Eventuali richieste di assistenza di tipo informatico devono essere effettuate contattando il Call Center dedicato presso i recapiti indicati nel sito www.acquistinretepa.it.

1.4 GESTORE DEL SISTEMA

Fermo restando che, per la presente procedura, stazione appaltante ed Amministrazione aggiudicatrice è l'Agenzia delle dogane e dei monopoli, la stessa si avvale, per il tramite di Consip, del supporto tecnico del Gestore del Sistema (ovvero il soggetto indicato sul sito www.acquistinretepa.it risultato aggiudicatario della procedura ad evidenza pubblica all'uopo esperita) incaricato anche dei servizi di conduzione tecnica delle applicazioni informatiche necessarie al funzionamento del Sistema, assumendone ogni responsabilità al riguardo. Il Gestore

del Sistema ha l'onere di controllare i principali parametri di funzionamento del Sistema stesso, segnalando eventuali anomalie del medesimo.

Il Gestore del Sistema è, in particolare, responsabile della sicurezza logica e applicativa del Sistema stesso ed è altresì responsabile dell'adozione di adeguate ed idonee misure tecniche ed organizzative al fine di garantire la conformità al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito anche "Regolamento UE" o "GDPR").

2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

2.1 DOCUMENTI DI GARA

La documentazione di gara comprende:

- a) disciplinare di gara e capitolato tecnico;
- b) schema di domanda di partecipazione;
- c) documento di gara unico europeo (DGUE);
- d) Clausola di *pantonflage*;
- e) Patto di integrità;
- f) Dichiarazione impresa;
- g) Tracciabilità flussi finanziari;
- h) Informativa trattamento dati personali;
- i) Manuale utente, contenente le istruzioni operative per accedere alla Piattaforma e regole tecniche per l'utilizzo della stessa;

La documentazione di gara è accessibile gratuitamente, sul sito istituzionale della stazione appaltante, nella sezione "Amministrazione trasparente", al seguente link: <https://www.adm.gov.it/portale/direzione-centrale> e sul Sistema nella sezione "Documenti di gara".

2.2 CHIARIMENTI

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare almeno 10 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione

delle offerte, in via telematica attraverso la sezione della Piattaforma riservata alle richieste di chiarimenti (Sezione “Chiarimenti”), previa registrazione alla Piattaforma stessa.

Le richieste di chiarimenti e le relative risposte sono formulate esclusivamente in lingua italiana.

Le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile sono fornite in formato elettronico almeno 5 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione delle richieste in forma anonima e delle relative risposte sulla Piattaforma ASP e sul sito istituzionale <https://www.adm.gov.it/portale/direzione-centrale>. Si invitano i concorrenti a visionare costantemente tale sezione della Piattaforma o il sito istituzionale.

Non viene fornita risposta alle richieste presentate con modalità diverse da quelle sopra indicate.

Solo in caso di indisponibilità della Piattaforma telematica, si potrà procedere all’invio delle offerte tramite PEC, all’indirizzo PEC dir.amministrazionefinanza.acquisti@pec.adm.gov.it

In caso di malfunzionamento della piattaforma, la stazione appaltante provvederà all’invio di qualsiasi comunicazione al domicilio digitale presente negli indici di cui ai richiamati articoli 6-bis,6-ter, 6 quater del decreto legislativo n.82/05.

2.3 COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni di cui alla presente procedura sono eseguiti utilizzando mezzi di comunicazione elettronici.

Le comunicazioni tra stazione appaltante e operatori economici avvengono tramite il Sistema ASP e sono accessibili nell’apposita “Area comunicazioni”. È onere esclusivo dell’operatore economico prenderne visione.

Le comunicazioni relative:

- a) all'aggiudicazione;
- b) all'esclusione;
- c) alla decisione di non aggiudicare l'appalto;
- d) alla data di avvenuta stipulazione del contratto con l'Aggiudicatario.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati eleggono domicilio digitale presso il mandatario/capofila al fine della ricezione delle comunicazioni relative alla presente procedura.



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

In caso di consorzi di cui all'art. 65 lett. b), c), d) del Codice, la comunicazione recapitata nei modi sopra indicati al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

In caso di avvalimento, la comunicazione recapitata all'offerente nei modi sopra indicati si intende validamente resa a tutti gli operatori economici ausiliari.

3. OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTO

L'appalto è costituito da un unico lotto poiché trattasi di un unico servizio avente carattere di omogeneità e non scorporabile pena l'impossibilità di effettuarlo.

Tabella 1

Descrizione servizi/beni/lavori	CPV	Importo
Servizio di pagamento delle vincite della lotteria degli scontrini ad estrazione istantanea	92351100-7 - Servizi di gestione di lotterie	€ 121.720,00
A) Importo a base di gara		€ 121.720,00
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso		€ 0,00
A) + B) Importo complessivo		€ 121.720,00

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 0,00.

I costi della manodopera non saranno soggetti al ribasso.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00.

L'importo complessivo è al netto di Iva.

L'appalto è finanziato con le risorse di budget assegnate alla Direzione Giochi dell'Agenzia Dogane e Monopoli.

3.1 DURATA

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 12 mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

3.2 TIPO DI PROCEDURA

La procedura in argomento pur se autorizzata ai sensi dell'art. 50, co. 1 lett. b) che prevede una discrezionalità della Stazione appaltante di amplissimo spettro non completamente compatibile con l'attuale assetto del segmento di lavoro dei Giochi Numerici e Lotterie, è armonizzata, in quanto compatibile, dai principi in parte dettati dall'art. 50, co. 1 lett. e), del D.Lgs 36/2023, con consultazione di 2 (due) operatori economici avente presenza capillare di punti di erogazione del servizio sul territorio italiano.

Infatti, come già rappresentato, le Strutture competenti dell'Amministrazione finanziaria, ferma restando la conclusione del procedimento con una metodologia di lavoro autorizzata dalla determinazione a contrarre prot. 450113/RU del 31/07/2023, reputano condivisibile valutare l'affidamento del servizio per mezzo di una scelta comparativa che tragga i propri principi non solo dall'art. 50, co. 1 lett. b) - che ha in sé una discrezionalità di amplissimo spettro, non completamente compatibile con l'attuale assetto del segmento di lavoro dei Giochi Numerici e Lotterie – ma, in quanto compatibili, anche da quelli dettati dall'art. 50, co. 1 lett. e), del D.Lgs 36/2023.

3.3 REVISIONE PREZZI

Qualora nel corso di esecuzione del contratto emerga la necessità di procedere alla revisione prezzi, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, la stessa dovrà essere opportunamente documentata.

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

Gli operatori economici possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata.

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli articoli 67 e 68 del Codice.

I consorzi di cui all'articolo 65 del Codice che intendono eseguire le prestazioni tramite i propri consorziati sono tenuti ad indicare per quali consorziati il consorzio concorre.

Il concorrente che partecipa alla gara in una delle forme di seguito indicate è escluso nel caso in cui la stazione appaltante accerti la sussistenza di rilevanti indizi tali da far ritenere che le offerte degli operatori economici siano imputabili ad un unico centro decisionale a cagione di



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

accordi intercorsi con altri operatori economici partecipanti alla stessa gara:

- partecipazione in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di operatori economici aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, aggregazione di retisti);
- partecipazione sia in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti sia in forma individuale;
- partecipazione sia in aggregazione di retisti sia in forma individuale. Tale esclusione non si applica alle retiste non partecipanti all'aggregazione, le quali possono presentare offerta, per la medesima gara, in forma singola o associata;
- partecipazione di un consorzio che ha designato un consorziato esecutore il quale, a sua volta, partecipa in una qualsiasi altra forma.

Nel caso venga accertato quanto sopra, si provvede ad informare gli operatori economici coinvolti i quali possono, entro 5 giorni, dimostrare che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali.

Le aggregazioni di retisti di cui all'articolo 65, comma 2 lettera g) del Codice, rispettano la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei in quanto compatibile. In particolare:

- a) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica (cd. Rete – soggetto), l'aggregazione di retisti partecipa a mezzo dell'organo comune, che assume il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune può indicare anche solo alcuni tra i retisti per la partecipazione alla gara ma deve obbligatoriamente far parte di questi;
- b) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica (cd. Rete – contratto), l'aggregazione di retisti partecipa a mezzo dell'organo comune, che assume il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei requisiti previsti per la mandataria e qualora il contratto di rete rechi mandato allo stesso a presentare domanda di partecipazione o offerta per determinate tipologie di procedure di gara. L'organo comune può indicare anche solo alcuni tra i retisti per la partecipazione alla gara ma deve obbligatoriamente far parte di questi;
- c) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza ovvero sia sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di

qualificazione, l'aggregazione di retisti partecipa nella forma del raggruppamento costituito o costituendo, con applicazione integrale delle relative regole.

Per tutte le tipologie di rete, la partecipazione congiunta alle gare deve risultare individuata nel contratto di rete come uno degli scopi strategici inclusi nel programma comune, mentre la durata dello stesso dovrà essere commisurata ai tempi di realizzazione dell'appalto.

Ad un raggruppamento temporaneo può partecipare anche un consorzio di cui all'articolo 65, comma 1, lettera b), c), d) del Nuovo codice ovvero una sub-associazione, nelle forme di un RTI o consorzio ordinario costituito oppure di un'aggregazione di retisti. A tal fine, se la rete è dotata di organo comune con potere di rappresentanza (con o senza soggettività giuridica), tale organo assumerà la veste di mandatario della sub-associazione; se, invece, la rete è dotata di organo comune privo del potere di rappresentanza o è sprovvista di organo comune, il ruolo di mandatario della sub-associazione è conferito dai retisti partecipanti alla gara, mediante mandato, dando evidenza della ripartizione delle quote di partecipazione.

L'impresa in concordato preventivo può concorrere anche riunita in raggruppamento temporaneo di imprese e sempre che le altre imprese aderenti al raggruppamento temporaneo di imprese non siano assoggettate ad una procedura concorsuale.

5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti di ordine generale previsti dal Codice nonché degli ulteriori requisiti indicati nel presente articolo.

La sussistenza delle cause automatiche di esclusione di cui all'articolo 94 comporta l'esclusione diretta mentre la sussistenza delle cause di esclusione non automatica di cui all'articolo 95 deve essere accertata previo contraddittorio con l'operatore economico.

In caso di partecipazione di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b) e c) del Codice i requisiti di cui al punto 5 devono essere posseduti dal consorzio e dalle consorziate indicate quali esecutrici.

In caso di partecipazione di consorzi stabili di cui all'articolo 65, comma 2, lett. d) del Codice i requisiti di cui al punto 5 devono essere posseduti dal consorzio, dalle consorziate indicate quali esecutrici e dalle consorziate che prestano i requisiti.

Self cleaning

Un operatore economico che si trovi in una delle situazioni di cui agli articoli 94 e 95 del Codice, ad eccezione delle irregolarità contributive e fiscali definitivamente e non definitivamente

accertate, può fornire prova di aver adottato misure (c.d. *self cleaning*) sufficienti a dimostrare la sua affidabilità.

Sono considerate misure sufficienti il risarcimento o l'impegno a risarcire qualunque danno causato dal reato o dall'illecito, la dimostrazione di aver chiarito i fatti e le circostanze in modo globale collaborando attivamente con le autorità investigative e di aver adottato provvedimenti concreti, di carattere tecnico, organizzativo o relativi al personale idonei a prevenire ulteriori reati o illeciti.

Se le misure adottate sono ritenute sufficienti e tempestive, l'operatore economico non è escluso. Se dette misure sono ritenute insufficienti e intempestive, la stazione appaltante ne comunica le ragioni all'operatore economico.

Non può avvalersi del *self-cleaning* l'operatore economico escluso con sentenza definitiva dalla partecipazione alle procedure di affidamento o di concessione, nel corso del periodo di esclusione derivante da tale sentenza.

Nel caso in cui un raggruppamento/consorzio abbia estromesso o sostituito un partecipante/esecutore interessato da una clausola di esclusione di cui agli articoli 94 e 95 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione.

Altre cause di esclusione

Sono esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'articolo 53, comma 16-ter, del decreto legislativo del 2001 n. 165 a soggetti che hanno esercitato, in qualità di dipendenti, poteri autoritativi o negoziali presso l'amministrazione affidante negli ultimi tre anni.

La mancata accettazione delle clausole contenute nel protocollo di legalità/patto di integrità e il mancato rispetto dello stesso costituiscono causa di esclusione dalla gara, ai sensi dell'articolo 83 bis del decreto legislativo n. 159/2011.

6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA

I concorrenti devono possedere, a pena di esclusione, i requisiti previsti nei commi seguenti.

La stazione appaltante verifica il possesso dei requisiti di ordine speciale accedendo al fascicolo virtuale dell'operatore economico (di seguito: FVOE).

L'operatore economico è tenuto ad inserire nel FVOE i dati e le informazioni richiesti per la comprova del requisito, qualora questi non siano già presenti nel fascicolo o non siano già in possesso della stazione appaltante e non possano essere acquisiti d'ufficio da quest'ultima.



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

6.1 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE E CAPACITÀ TECNICO-PROFESSIONALI – CAPACITÀ ECONOMICO-FINANZIARIA

- a) Iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

Ai fini della comprova, l'iscrizione nel Registro è acquisita d'ufficio dalla stazione appaltante tramite il FVOE.

- b) Possesso delle risorse umane e tecniche e l'esperienza necessaria per eseguire l'appalto con un adeguato standard di qualità, in particolare aver eseguito, nel triennio antecedente alla data della presente procedura, attività aventi ad oggetto forniture analoghe a quella richiesta;
- c) Possesso della certificazione ISO 10005:2007, in corso di validità;
- d) Possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2008, in corso di validità;
- e) Presenza capillare di punti fisici, ai fini dell'espletamento del servizio di cui trattasi, su tutto il territorio italiano;
- f) Possesso dei requisiti necessari per la realizzazione e conduzione operativa della rete per la gestione del pagamento dei premi della lotteria degli scontrini ad estrazione istantanea secondo le caratteristiche indicate nel capitolato tecnico al fine di garantire i livelli di servizio richiesti;

7. INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE

I soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettera e), f) g) e h) del Codice devono possedere i requisiti di ordine speciale nei termini di seguito indicati.

Alle aggregazioni di retisti, ai consorzi ordinari ed ai GEIE si applica la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei.

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



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

Tutti i requisiti di idoneità professionale dovranno essere posseduti dall'esecutore.

Nel caso in cui un raggruppamento abbia estromesso o sostituito un partecipante allo stesso poiché privo di un requisito di idoneità professionale di cui all'articolo 100 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione del raggruppamento.

8. AVVALIMENTO

Il concorrente può avvalersi di dotazioni tecniche, risorse umane e strumentali messe a disposizione da uno o più operatori economici ausiliari per dimostrare il possesso dei requisiti di idoneità professionale e/o per migliorare la propria offerta.

Nel contratto di avvalimento le parti specificano le risorse strumentali e umane che l'ausiliario mette a disposizione del concorrente e indicano se l'avvalimento è finalizzato ad acquisire un requisito di partecipazione o a migliorare l'offerta del concorrente, o se serve ad entrambe le finalità.

Nei casi in cui l'avvalimento sia finalizzato a migliorare l'offerta, non è consentito che alla stessa gara partecipino sia l'ausiliario che l'operatore che si avvale delle risorse da questo a messe a disposizione, pena l'esclusione di entrambi i soggetti.

Ai sensi dell'articolo 372, comma 4 del codice della crisi di impresa e dell'insolvenza, per la partecipazione alla presente procedura tra il momento del deposito della domanda di cui all'articolo 40 del succitato codice e il momento del deposito del decreto previsto dall'articolo 47 del codice medesimo è sempre necessario l'avvalimento dei requisiti di un altro soggetto. L'avvalimento non è necessario in caso di ammissione al concordato preventivo.

Il concorrente e l'ausiliario sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto.

Non è consentito l'avvalimento per soddisfare i requisiti di ordine generale e dell'iscrizione alla Camera di commercio

L'ausiliario deve:

- a) possedere i requisiti previsti dall'articolo 5 e quelli di cui all'articolo 6 oggetto di avvalimento e dichiararli presentando un proprio DGUE, da compilare nelle parti pertinenti;
- b) impegnarsi, verso il concorrente che si avvale e verso la stazione appaltante, a mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse oggetto di avvalimento.



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

Il concorrente allega alla domanda di partecipazione il contratto di avvalimento, che deve essere nativo digitale e firmato digitalmente dalle parti, nonché le dichiarazioni dell'ausiliario.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione delle dichiarazioni dell'ausiliario.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione del contratto di avvalimento a condizione che il contratto sia stato stipulato prima del termine di presentazione dell'offerta e che tale circostanza sia comprovabile con data certa.

Non è sanabile - e quindi è causa di esclusione dalla gara - la mancata indicazione delle risorse messe a disposizione dall'ausiliario in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

Qualora per l'ausiliario sussistano motivi di esclusione o laddove esso non soddisfi i requisiti di idoneità professionale, il concorrente sostituisce l'ausiliario entro 7 giorni decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.

Nel caso in cui l'ausiliario si sia reso responsabile di una falsa dichiarazione sul possesso dei requisiti, la stazione appaltante procede a segnalazione all'Autorità il comportamento tenuto dall'ausiliario per consentire le valutazioni di cui all'articolo 96, comma 15. L'operatore economico può indicare un altro ausiliario nel termine di dieci giorni, pena l'esclusione dalla gara. La sostituzione può essere effettuata soltanto nel caso in cui non conduca a una modifica sostanziale dell'offerta. Il mancato rispetto del termine assegnato per la sostituzione comporta l'esclusione del concorrente.

9. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE

L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore), oppure un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori.

10. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC E RICHIESTA PASSOE

Ai sensi dell'articolo 1, punto 2, della delibera ANAC n. 621 del 20 dicembre 2022 pubblicata al link [Delibera n. 621 del 20 dicembre 2022 - www.anticorruzione.it](http://www.anticorruzione.it) sono esentati dal pagamento del contributo in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione.



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

I concorrenti avranno cura di acquisire il PASSoe e di inserirne copia nella documentazione amministrativa. La registrazione del PASSoe è necessaria per la verifica del possesso dei requisiti.

11. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA

L'offerta e la documentazione relativa alla procedura devono essere presentate esclusivamente attraverso la Piattaforma. Non sono considerate valide le offerte presentate attraverso modalità diverse da quelle previste nel presente disciplinare. L'offerta e la documentazione devono essere sottoscritte con firma digitale o altra firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata.

Le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli articoli 19, 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000.

La documentazione presentata in copia viene prodotta ai sensi del decreto legislativo n. 82/05.

L'offerta deve pervenire entro e non oltre **le ore 10:00 del giorno 11/09/2023** a pena di irricevibilità. La Piattaforma non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione dell'offerta.

Per l'individuazione di data e ora di arrivo dell'offerta fa fede l'orario registrato dalla Piattaforma.

Le operazioni di inserimento sulla Piattaforma di tutta la documentazione richiesta rimangono ad esclusivo rischio del concorrente. Si invitano pertanto i concorrenti ad avviare tali attività con congruo anticipo rispetto alla scadenza prevista onde evitare la non completa e quindi mancata trasmissione dell'offerta entro il termine previsto.

In caso di malfunzionamento della Piattaforma, valgono le regole indicate nel paragrafo 1.

L'“OFFERTA” è composta da:

A – Documentazione amministrativa;

B – Offerta economica.

Si precisa inoltre che:

- l'offerta è vincolante per il concorrente;
- con la trasmissione dell'offerta, il concorrente accetta tutta la documentazione di gara allegati e chiarimenti inclusi.



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

Al momento della ricezione delle offerte, ciascun concorrente riceve notifica del corretto recepimento della documentazione inviata.

La Piattaforma consente al concorrente di visualizzare l'avvenuta trasmissione della domanda.

Il concorrente che intenda partecipare in forma associata (per esempio raggruppamento temporaneo di imprese/ConSORZI, sia costituiti che costituendi) in sede di presentazione dell'offerta indica la forma di partecipazione e indica gli operatori economici riuniti o consorziati.

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana.

L'offerta vincola il concorrente per 180 giorni dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta.

Nel caso in cui alla data di scadenza della validità delle offerte le operazioni di gara siano ancora in corso, sarà richiesto agli offerenti di confermare la validità dell'offerta sino alla data indicata e di produrre un apposito documento attestante la validità della garanzia prestata in sede di gara fino alla medesima data.

Il mancato riscontro alla richiesta della stazione appaltante entro il termine fissato da quest'ultima o comunque in tempo utile alla celere prosecuzione della procedura è considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

12. SOCCORSO ISTRUTTORIO

Con la procedura di soccorso istruttorio di cui all'articolo 101 del Codice, possono essere sanate le carenze della documentazione amministrativa trasmessa ma non quelle della documentazione economica.

Con la medesima procedura può essere sanata ogni omissione, inesattezza o irregolarità della domanda di partecipazione e di ogni altro documento richiesto per la partecipazione alla procedura di gara, con esclusione della documentazione che compone l'offerta economica. Non sono sanabili le omissioni, le inesattezze e irregolarità che rendono assolutamente incerta l'identità del concorrente.

In particolare:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio ed è causa di esclusione dalla procedura di gara;
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

- dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità della domanda, sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata produzione del contratto di avvalimento, della garanzia (ove prevista richiesta), del mandato collettivo speciale o dell'impegno a conferire mandato collettivo può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati documenti sono preesistenti e comprovabili con data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
 - il difetto di sottoscrizione della domanda di partecipazione, delle dichiarazioni richieste e dell'offerta è sanabile;
 - non è sanabile mediante soccorso istruttorio l'omessa indicazione, delle modalità con le quali l'operatore intende assicurare, in caso di aggiudicazione del contratto, il rispetto delle condizioni di partecipazione e di esecuzione di cui al presente documento.
 - sono sanabili l'omessa dichiarazione sull'aver assolto agli obblighi di cui alla legge 68/1999 e, per i concorrenti che occupano oltre cinquanta dipendenti, l'omessa presentazione di copia dell'ultimo rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile, redatto ai sensi dell'articolo 46 decreto legislativo n. 198 del 2006, e la trasmissione dello stesso alle rappresentanze sindacali e ai consiglieri regionali di parità, purché redatto e trasmesso in data anteriore al termine per la presentazione delle offerte;
 - non è sanabile mediante soccorso istruttorio l'omesso impegno ad assicurare, in caso di aggiudicazione del contratto, l'assunzione di una quota di occupazione giovanile e femminile di cui all'articolo 5 del presente bando.

Ai fini del soccorso istruttorio la stazione appaltante assegna al concorrente un congruo termine - non inferiore a cinque e non superiore a dieci giorni - perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicando il contenuto e i soggetti che le devono rendere nonché la sezione della Piattaforma dove deve essere inserita la documentazione richiesta.

In caso di inutile decorso del termine, la stazione appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla procedura.

Ove il concorrente produca dichiarazioni o documenti non perfettamente coerenti con la richiesta, la stazione appaltante può chiedere ulteriori precisazioni o chiarimenti, limitate alla documentazione presentata in fase di soccorso istruttorio, fissando un termine a pena di esclusione.

La stazione appaltante può sempre chiedere chiarimenti sui contenuti dell'offerta economica e su ogni loro allegato. L'operatore economico è tenuto a fornire risposta nel termine assegnato



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

dalla stazione appaltante che non può essere inferiore a cinque giorni e superiore a dieci giorni.

I chiarimenti resi dall'operatore economico non possono modificare il contenuto dell'offerta.

13. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'operatore economico utilizza la Piattaforma per compilare o allegare la seguente documentazione:

- 1) domanda di partecipazione;
- 2) Documento di gara unico europeo (DGUE)¹;
- 3) eventuale procura;
- 4) PASSoe, anche per ausiliarie;
- 5) Ricevuta di avvenuto pagamento dell'imposta di bollo;
- 6) documentazione in caso di avvalimento;
- 7) documentazione per i soggetti associati;
- 8) Clausola di *pantouflage*;
- 9) Patto di integrità;
- 10) Dichiarazione impresa;
- 11) Tracciabilità flussi finanziari;
- 12) Informativa trattamento dati personali.
- 13) Copia delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2008; ISO 10005:2007, in corso di validità.

La documentazione di cui ai punti 1), 2), 3), 6), 7), 8), 9), 10), 11), 12), 13) dovrà essere allegata firmata digitalmente.

Con riferimento all'imposta di bollo, il modello per il pagamento è l'F24, vedi Risoluzione n. 37/E del 28/06/2023 dell'Agenzia delle Entrate.

¹ Anche per le ausiliarie e i raggruppamenti.

In accordo con la medesima, andranno riportati i seguenti dati:

- i dati del concorrente;
- i dati della stazione appaltante (AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI - Piazza Mastai, 12 RM CF: 97210890584;
- c) codice ufficio: TJN;
- d) codice tributo: 1573.

14. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA

Ad integrazione del DGUE, il concorrente alla procedura, unitamente alla domanda di partecipazione, dovrà rendere apposita dichiarazione di insussistenza, in forma libera, delle cause di esclusione, in linea con le indicazioni sotto riportate.

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle cause automatiche di esclusione di cui all'articolo 94 commi 1 e 2 del codice sono rese dall'operatore economico in relazione a tutti i soggetti indicati al comma 3.

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle cause non automatiche di esclusione di cui all'articolo 98, comma 4, lettere g) ed h) del codice sono rese dall'operatore economico in relazione ai soggetti di cui al punto precedente.

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle altre cause di esclusione sono rese in relazione all'operatore economico. Con riferimento alle cause di esclusione di cui all'articolo 95, il concorrente dichiara:

- le gravi infrazioni di cui all'articolo 95, comma 1 lettera a) commesse nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara;
- gli atti con cui il pubblico ministero esercita l'azione penale ai sensi dell'articolo 407-bis, comma 1, del codice di procedura penale (formulazione dell'imputazione o richiesta di rinvio a giudizio) e i provvedimenti cautelari personali o reali del giudice penale, se antecedenti all'esercizio dell'azione penale, adottati in relazione alla contestata commissione dei reati di cui all'articolo 94, comma 1, del codice e alla contestata o accertata commissione dei reati di cui all'articolo 98, comma 4, lettera h) del codice, emessi nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara;
- i provvedimenti sanzionatori esecutivi irrogati dall'Autorità Garante della Concorrenza



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

e del Mercato o da altra autorità di settore, adottati nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara;

- tutti gli altri comportamenti di cui all'articolo 98, commessi nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara.

La dichiarazione di cui sopra deve essere resa anche nel caso di impugnazione in giudizio dei relativi provvedimenti.

L'operatore economico dichiara la sussistenza delle cause di esclusione che si sono verificate prima della presentazione dell'offerta e indica le misure di *self-cleaning* adottate, oppure dimostra l'impossibilità di adottare tali misure prima della presentazione dell'offerta.

L'operatore economico adotta le misure di *self cleaning* che è stato impossibilitato ad adottare prima della presentazione dell'offerta e quelle relative a cause di esclusione che si sono verificate dopo tale momento.

Se l'operatore economico omette di comunicare alla stazione appaltante la sussistenza dei fatti e dei provvedimenti che possono costituire una causa di esclusione ai sensi degli articoli 94 e 95 del codice e detti fatti o provvedimenti non risultino nel FVOE, il triennio inizia a decorrere dalla data in cui la stazione appaltante ha acquisito gli stessi, anziché dalla commissione del fatto o dall'adozione del provvedimento.

In caso di raggruppamento temporaneo, consorzio ordinario, aggregazione di retisti, GEIE, il concorrente fornisce i dati identificativi (ragione sociale, codice fiscale, sede) e il ruolo di ciascun partecipante.

In caso di consorzio di cooperative, consorzio imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'articolo 65, comma 2 lettera b), c), d) del Codice, il consorzio indica il consorziato per il quale concorre alla gara.

Nella domanda di partecipazione il concorrente dichiara:

- i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'articolo 94, comma 3 del Codice, ivi incluso l'amministratore di fatto, ove presente, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;
- di non partecipare alla medesima gara contemporaneamente in forme diverse



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

(individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale consorziato esecutore di un consorzio; in forma singola e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta). Se l'operatore economico dichiara di partecipare in più di una forma, allega la documentazione che dimostra che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali;

- di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante ADM reperibile a <https://www.adm.gov.it/portale/ricerca?q=codice+di+comportamento> e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;
- di accettare il patto di integrità/protocollo di legalità allegato;
- di aver preso visione e di accettare il trattamento dei dati personali.

La domanda e le relative dichiarazioni sono sottoscritte ai sensi del decreto legislativo n. 82/2005:

- dal concorrente che partecipa in forma singola;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE costituiti, dalla mandataria/capofila;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o il consorzio o il gruppo;
- nel caso di aggregazioni di retisti:
 - a. se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-quater, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal solo operatore economico che riveste la funzione di organo comune;
 - b. se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-quater, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5,



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuno dei retisti che partecipa alla gara;

- c. se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal retista che riveste la qualifica di mandatario, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuno dei retisti che partecipa alla gara.
- d. nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'articolo 45, comma 2 lettera b) e c) del Codice, la domanda è sottoscritta digitalmente dal consorzio medesimo.

La domanda e le relative dichiarazioni sono firmate dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore munito della relativa procura. In tal caso, il concorrente allega alla domanda copia conforme all'originale della procura. Non è necessario allegare la procura se dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti al procuratore;

15. DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO

L'impresa ausiliaria rende le dichiarazioni sul possesso dei requisiti di ordine generale mediante compilazione dell'apposita sezione della domanda di partecipazione integrata dal DGUE.

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega:

- 1) la dichiarazione di avvalimento;
- 2) il contratto di avvalimento;
- 3) il PASSoe dell'ausiliaria.

16. DOCUMENTAZIONE ULTERIORE PER I SOGGETTI ASSOCIATI

Per i raggruppamenti temporanei già costituiti:

- copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria per atto pubblico o scrittura privata autenticata;
- dichiarazione delle parti del servizio/fornitura, ovvero della percentuale in caso di



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti:

- copia dell'atto costitutivo e dello statuto del consorzio o GEIE, con indicazione del soggetto designato quale capofila;
- dichiarazione sottoscritta delle parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizi/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici consorziati.

Per i raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari o GEIE non ancora costituiti:

- dichiarazione rese da ciascun concorrente, attestante:
 - i. a quale operatore economico, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - ii. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo ai raggruppamenti temporanei o consorzi o GEIE ai sensi dell'articolo 68 del Codice conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria che stipulerà il contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate;
 - iii. le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

Per le aggregazioni di retisti: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica:

- copia del contratto di rete, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete;
- dichiarazione che indichi per quali imprese la rete concorre;
- dichiarazione sottoscritta con firma digitale delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

Per le aggregazioni di retisti: se la rete è dotata di un organo comune con potere di



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica

1. copia del contratto di rete;
2. copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito all'organo comune;
3. dichiarazione delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

Per le aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, ovvero, se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti, partecipa nelle forme del raggruppamento temporaneo di imprese costituito o costituendo:

1. in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituito:
 - a. copia del contratto di rete
 - b. copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria
 - c. dichiarazione delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.
2. in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituendo:
 - a. copia del contratto di rete
 - b. dichiarazioni, rese da ciascun concorrente aderente all'aggregazione di rete, attestanti:
 - i. a quale concorrente, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - ii. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei;
 - iii. le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

economici aggregati in rete.

17. OFFERTA ECONOMICA

L'operatore economico inserisce l'offerta economica nella Piattaforma ASP, generando la dichiarazione d'offerta economica. L'offerta economica, firmata secondo le modalità di seguito specificate, deve indicare, a pena di esclusione, i seguenti elementi:

a) Prezzo complessivo, al netto di Iva, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Verranno prese in considerazione fino a due cifre decimali;

b) la stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro;

c) la stima dei costi della manodopera.

Ai sensi dell'art. 41 comma 14 del Codice i costi della manodopera indicati al punto 3 del presente disciplinare non sono ribassabili. Resta la possibilità per l'operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo dell'importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale.

Sono inammissibili le offerte economiche che superino l'importo a base d'asta.

Non sono considerate valide le offerte presentate attraverso modalità diverse da quelle previste nel presente disciplinare.

Tutti i documenti relativi alla presente procedura devono essere sottoscritti, ove previsto a pena di esclusione, con firma digitale di cui all'art. 1, comma 1, lett. s) del D. Lgs. n. 82/2005 o altra firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata.

L'offerta deve pervenire entro e non oltre i termini stabili nel presente documento a pena di irricevibilità della stessa e conseguente esclusione dalla procedura di gara.

Il Sistema non accetta:

- offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione dell'offerta;
- offerte carenti di uno o più documenti la cui presenza è obbligatoria per il Sistema

18. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato in base al criterio del minor prezzo.



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

19. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

La proposta di aggiudicazione è formulata in favore del concorrente che ha presentato l'offerta con il minor prezzo ed è risultato in possesso dei requisiti richiesti nel presente documento.

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, la stazione appaltante può decidere, entro 30 giorni dalla conclusione delle valutazioni delle offerte, di non procedere all'aggiudicazione.

A seguito della valutazione della documentazione amministrativa e dell'offerta economica, il RUP, di concerto con la SA, predisporrà l'aggiudicazione.

La stessa è disposta all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dal presente disciplinare ed è immediatamente efficace. In caso di esito negativo delle verifiche, si procede all'esclusione, alla segnalazione all'ANAC e allo scorrimento della graduatoria.

Il contratto è stipulato, all'esito delle verifiche di cui sopra, entro e non oltre 60 giorni dall'aggiudicazione, salvo quanto previsto dall'articolo 18 comma 2 del Codice.

Se la stipula del contratto non avviene nel termine per fatto della stazione appaltante, l'aggiudicatario può farne constatare il silenzio inadempimento o, in alternativa, può sciogliersi da ogni vincolo mediante atto notificato. All'aggiudicatario non spetta alcun indennizzo, salvo il rimborso delle spese contrattuali.

Se la stipula del contratto non avviene nel termine fissato per fatto dell'aggiudicatario può costituire motivo di revoca dell'aggiudicazione.

La mancata o tardiva stipula del contratto al di fuori delle ipotesi predette, costituisce violazione del dovere di buona fede, anche in pendenza di contenzioso.

Il contratto è stipulato in modalità elettronica.

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse - ivi comprese quelle di registro ove dovute - relative alla stipulazione del contratto.

20. GARANZIA DEFINITIVA

Ai fini della sottoscrizione del contratto, l'affidatario dovrà costituire una garanzia definitiva (art. 117 del Codice) a sua scelta, sotto forma di cauzione o fidejussione, con le modalità

previste dall'articolo 106 del Codice, pari al 10% dell'importo contrattuale.

La cauzione è costituita mediante accredito, con bonifico o con altri strumenti e canali di pagamento elettronici, presso il conto corrente individuato dall'IBAN IT43N0100003230000000000618.

La fideiussione può essere rilasciata:

- da imprese bancarie o assicurative che: rispondono ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività;
- da un intermediario finanziario iscritto nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385, che svolge in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, che è sottoposto a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58; e che abbia i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

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

<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>

<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>

http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Intermediari_non_abilitati.pdf

<http://www.ivass.it/ivass/impreses.jsp/HomePage.jsp>

N.B.: Si raccomanda di prendere visione del documento denominato <https://www.anticorruzione.it/-/garanzie-finanziarie>

La fideiussione deve:

- a) contenere espressa menzione dell'oggetto del contratto di appalto e del soggetto garantito (stazione appaltante);
- b) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/costituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'articolo 45, comma 2 lettere b) e c) del Codice, al solo consorzio;
- d) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

economico del 16 settembre 2022 n. 193;

e) prevedere espressamente:

1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'articolo 1944 del Codice civile;
2. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'articolo 1957, secondo comma, del Codice civile;
3. l'immediato pagamento delle somme dovute a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

Ai sensi dell'art. 106 comma 8 del Codice l'importo della garanzia può essere ridotto nei termini indicati dall'articolo.

Per fruire delle riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice, il concorrente dichiara nella domanda di partecipazione il possesso delle certificazioni e inserisce copia delle certificazioni possedute qualora non già presenti nel fascicolo virtuale.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata presentazione della garanzia provvisoria (ove prevista) solo a condizione che sia stata già costituita prima della presentazione dell'offerta.

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

21. PAGAMENTI

Il pagamento avverrà a seguito dell'emissione della relativa fattura elettronica da parte dell'Aggiudicatario solo dopo il rilascio della regolare esecuzione da parte del Direttore dell'Esecuzione Contrattuale.

Il pagamento avverrà mediante accredito delle somme dovute presso l'istituto di credito o l'ufficio postale ove l'Aggiudicatario stesso è titolare di un conto corrente.

Si fa presente che le fatture, come stabilito dall'art. 1, comma 209, legge 24 dicembre 2007 n. 244 (Legge Finanziaria per l'anno 2008) ed in attuazione del disposto di cui all'art. 6, commi 2 e 6, del Decreto MEF 3 aprile 2013 n. 55, ai fini del pagamento dovranno essere trasmesse obbligatoriamente in forma elettronica per il tramite del Sistema di Interscambio.



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

Ai fini del buon esito del pagamento nella fattura elettronica dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- Codice univoco ufficio: EHD13P
- Codice Identificativo Gara (CIG);
- Il numero di contratto (Protocollo)
- Ogni altra informazione contenuta nella e-mail di comunicazione di esito positivo di ricezione. Si precisa che ai sensi dell'art. 1 del D.L. 24 aprile 2017, n.50, dal 1 luglio 2017 il regime dello *split payment* è applicato anche alle Agenzie Fiscali, pertanto le fatture emesse, a partire dalla stessa data, nei confronti dell'Agenzia e/o eventuali note di credito dovranno essere di tipo "split".

22. PENALI

Il dettaglio delle penali è specificato nei relativi paragrafi 4.2 e 4.3 del seguente capitolato tecnico.

23. RISOLUZIONE E RECESSO ANTICIPATO

Ai sensi dell'art. 1456 c.c., l'Agenzia ha facoltà di risolvere, anche parzialmente, in ogni momento, il contratto, qualora accerti l'incapacità dell'Aggiudicatario di eseguire la fornitura o una evidente negligenza nell'esecuzione della stessa.

L'Agenzia si riserva la facoltà di recesso dal rapporto, senza riconoscimento di danni, anche prima della scadenza, nei seguenti casi:

- constatazioni di negligenze reiterate e particolarmente gravi in numero superiore a tre (notificate a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata) senza che la Ditta abbia fornito esauritive controdeduzioni entro tre giorni dalla contestazione;
- errata o mancata fornitura di quanto previsto;
- gravi inadempimenti rispetto agli obblighi della ditta aggiudicataria nei confronti del proprio personale dipendente;
- gravi inadempimenti rispetto a quanto previsto nelle norme generali o comunque che fanno venir meno l'affidabilità dell'aggiudicatario necessaria alla fornitura del servizio affidato.



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

23 RESPONSABILE DEL SERVIZIO

L'Aggiudicataria avrà cura di individuare un **Responsabile del Servizio**, il cui nominativo e recapito telefonico dovrà essere comunicato.

Il Responsabile dovrà essere sempre reperibile durante l'orario di servizio e dovrà altresì essere reperibile per via telefonica anche oltre tale orario. L'Aggiudicataria dovrà, inoltre, indicare un vice-responsabile con il compito di sostituire il Responsabile di cui sopra in caso di impedimento o nel caso in cui non fosse possibile raggiungerlo telefonicamente.

24. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Il contratto d'appalto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136.

L'affidatario avrà cura di compilare il *form* in allegato, trasmettendolo alla SA, avendo cura di comunicare i seguenti dati:

- gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali dedicati, con l'indicazione dell'opera/servizio/fornitura alla quale sono dedicati;
- le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi;
- ogni modifica relativa ai dati trasmessi. La comunicazione deve essere effettuata entro sette giorni dall'accensione del conto corrente ovvero, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. In caso di persone giuridiche, la comunicazione deve essere sottoscritta da un legale rappresentante ovvero da un soggetto munito di apposita procura. L'omessa, tardiva o incompleta comunicazione degli elementi informativi comporta, a carico del soggetto inadempiente, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 500 a 3.000 euro.

Il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto comporta la risoluzione di diritto del contratto.

In occasione di ogni pagamento all'appaltatore o di interventi di controllo ulteriori si procede alla verifica dell'assolvimento degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

Il contratto è sottoposto alla condizione risolutiva di diritto in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o di Società Poste Italiane S.p.a. o anche senza



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

strumenti diversi dal bonifico bancario o postale che siano idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per il corrispettivo dovuto in dipendenza del presente contratto.

25. CODICE DI COMPORTAMENTO

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, l'aggiudicatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 e nel codice di comportamento di questa stazione appaltante nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito della stazione appaltante <https://www.adm.gov.it/portale/ricerca?q=codice+di+comportamento>

26. ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti della procedura è assicurato in modalità digitale mediante acquisizione diretta dei dati e delle informazioni inseriti nelle piattaforme di *e-procurement*, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 35 del Codice e dalle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità indicate all'articolo 36 del codice.

Ai sensi dell'art. 36, comma 6 del Codice, la stazione appaltante, qualora vi siano reiterati rigetti di istanze di oscuramento, può inoltrare segnalazione all'ANAC la quale può irrogare una sanzione pecuniaria nella misura stabilita dall'articolo 222, comma 9, ridotta alla metà nel caso di pagamento entro trenta giorni dalla contestazione.

27. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dalla presente procedura di gara è competente il Tribunale Amministrativo di Roma.

28. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali dei candidati raccolti durante la procedura di selezione sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss mm e ii, del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/21 e dei relativi atti



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

di attuazione.

Gli elementi rilevanti del trattamento sono desumibili dall'informativa allegata al presente atto.



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

CAPITOLATO TECNICO

AFFIDAMENTO ATTIVITÀ DI PAGAMENTO DEI PREMI DELLA LOTTERIA DEGLI SCONTRINI AD ESTRAZIONE ISTANTANEA

1. OGGETTO

L'Agenzia Dogane e Monopoli, d'ora in poi ADM, nel presente documento riporta le attività che l'affidatario deve attuare per la realizzazione e conduzione operativa di una rete di punti fisici per la gestione del pagamento dei premi della lotteria degli scontrini ad estrazione istantanea.

Per il predetto affidamento, sono di seguito individuati i requisiti minimi, per assicurare la maggiore concorrenzialità, economicità e capillarità distributiva di punti abilitati al pagamento dei premi

Costituiscono componenti minimi per l'affidamento del servizio:

- la presenza di una infrastruttura capillare sul territorio nazionale che permetta i pagamenti dei premi della lotteria degli scontrini ad estrazione istantanea;
- l'aggiornamento del sistema informativo relativamente ai sistemi di elaborazione centrali e periferici ed al software di base, ai programmi software ed applicativi che permettano il colloquio con il Sistema dei pagamenti della lotteria ad estrazione istantanea di ADM;
- ogni altra attività organizzativa inerente alla gestione del servizio.



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

Gli attori coinvolti nel processo di pagamento sono:

- l'acquirente vincitore: soggetto che ha partecipato alla lotteria degli scontrini istantanea attraverso l'APP Gioco Legale ed ha vinto;
- l'affidatario dell'attività di pagamento dei premi: soggetto individuato da ADM per la gestione dei pagamenti della lotteria degli scontrini istantanea;
- il soggetto pagatore: punto di pagamento dei premi appartenente alla rete fisica del soggetto affidatario.

I sistemi coinvolti nel processo sono:

- Il terminale: apparecchiatura elettronica abilitata alla scansione del codice bidimensionale di riscossione del premio della lotteria degli scontrini istantanea;
- Il sistema dei pagamenti ADM: sistema che registra e verifica i dati trasmessi dal sistema di elaborazione;
- Il sistema di elaborazione dell'affidatario: sistema centrale per la gestione del pagamento dei premi collegata con i terminali dei punti di pagamento fisici nonché con il sistema dei pagamenti di ADM;

2. SISTEMA DI ELABORAZIONE

L'affidatario deve predisporre nuovi servizi sul proprio sistema informativo che consentano la comunicazione con il Sistema dei pagamenti della lotteria ad estrazione istantanea di ADM gestito dal partner tecnologico Sogei.

Il sistema di elaborazione dell'affidatario dovrà:

- controllare se un premio risulti pagabile per ADM, tramite un servizio reso disponibile dal sistema dei pagamenti ADM che consente la verifica di un codice bidimensionale denominato codice di riscossione;
- comunicare l'avvenuto pagamento di una vincita, tramite un servizio esposto dal sistema dei pagamenti ADM di comunicazione di avvenuto pagamento;
- fornire la rendicontazione dei pagamenti delle vincite secondo la periodicità che verrà ritenuta idonea da ADM, tramite un servizio reso disponibile dal sistema dei pagamenti.



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

Sarà il sistema dei pagamenti della lotteria degli scontrini ad estrazione istantanea di ADM a fornire al sistema informativo dell'affidatario i servizi necessari alla verifica, al pagamento e rendicontazione dei premi istantanei.

Nello specifico permetterà:

- la verifica di validità del codice di riscossione;
- la verifica dell'informazione di avvenuto pagamento di un premio;
- la verifica della corretta rendicontazione periodica delle vincite pagate.

Il sistema di elaborazione dell'affidatario deve riportare tutti gli accorgimenti necessari a garantire la sicurezza logica, fisica e perimetrale del sistema ed in particolare deve essere dettagliato il piano di sicurezza del sistema informatico con particolare riferimento all'accesso fisico e logico al sistema di elaborazione.

Il sistema di elaborazione per la gestione dei pagamenti dei premi deve rispondere a requisiti di sicurezza, di affidabilità e di continuità e deve prevedere un sistema di trasmissione dati in tempo reale; deve, pertanto, prevedere tutte le procedure di gestione di sistema e di recovery/backup dei database e delle procedure elaborative.

Il centro di elaborazione dati del sistema di elaborazione per la gestione dei pagamenti dei premi dell'affidatario deve prevedere le necessarie interconnessioni con i terminali abilitati al pagamento presenti nei punti appartenenti alla propria rete ai fini previsti dal flusso di gestione del pagamento dei premi della lotteria degli scontrini ad estrazione istantanea.

In particolare i terminali abilitati al pagamento presenti nei propri punti devono:

- leggere un codice riscossione che abilita l'acquirente vincitore alla riscossione del premio;
- colloquiare con il sistema di elaborazione dell'affidatario che, previa verifica attraverso il sistema dei pagamenti ADM, certifica la validità della vincita o il suo rigetto;
- comunicare al sistema di elaborazione l'avvenuto pagamento del premio.

Il sistema di elaborazione, per garantire le funzioni di pagamento e rendicontazione deve quindi:

- leggere dal terminale il codice di riscossione del premio;
- comunicare con il sistema dei pagamenti ADM per richiedere l'autorizzazione al pagamento del premio;



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

- comunicare al terminale l'autorizzazione al pagamento del premio;
- comunicare al sistema dei pagamenti ADM l'avvenuto pagamento del premio;
- comunicare con il sistema dei pagamenti ADM per la rendicontazione periodica dei pagamenti.

Il sistema di elaborazione deve adottare specifiche misure per impedire qualunque meccanismo di acquisizione e/o di memorizzazione dei dati personali.

L'affidatario entro 3 mesi dall'affidamento deve consegnare ad ADM un piano di qualità volto a definire gli aspetti di controllo e gestione associati all'affidamento e redatto seguendo quanto previsto dalla norma ISO 10005:2007.

Deve inoltre presentare, entro 6 mesi dall'affidamento, la certificazione del proprio sistema di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

L'architettura del sistema di elaborazione da realizzare o già disponibile deve fornire ampie garanzie in termini di capacità elaborativa, affidabilità e disponibilità, sicurezza e controllabilità così come previsto dai livelli di servizio indicati nei paragrafi successivi.

Il sistema di elaborazione deve essere realizzato in modo da garantire un'alta affidabilità delle singole componenti nonché la disponibilità complessiva del servizio erogato (Business Continuity).

Il collegamento tra il sistema di elaborazione e i singoli punti di pagamento dei premi deve garantire la continuità del collegamento anche attraverso l'utilizzo di un sistema di recovery/backup

I protocolli di comunicazione tra il sistema di elaborazione e i punti di pagamento dovranno garantire la riservatezza del colloquio attraverso l'uso di algoritmi crittografici con un livello di protezione elevato utilizzato in contesti similari. I protocolli utilizzati devono implementare tecniche di rilevamento degli errori e meccanismi di recupero che consentano di evitare manomissione e modifiche dei contenuti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si cita la ridondanza degli elaboratori centrali, dei sottosistemi disco destinati alla raccolta dei dati, delle linee e dei dispositivi di comunicazione utilizzati, la disponibilità di unità di backup con appropriata gestione della conservazione dei relativi supporti di memorizzazione.

Il sito di ubicazione del sistema di elaborazione deve essere organizzato con la presenza di sistemi che garantiscano la continuità elettrica.

Il sito di ubicazione del sistema di elaborazione nonché gli eventuali trasferimenti di ubicazione, devono essere comunicati ad ADM.

Deve essere assicurato negli ambienti del sito di ubicazione il rispetto delle normative vigenti in termini di sicurezza per le persone che operano al suo interno.

2.1. CARATTERISTICHE DI SICUREZZA LOGICA DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE

Il sistema di elaborazione dell'affidatario deve prevedere tutte le misure atte al tracciamento degli accessi da parte degli operatori autorizzati.

I tracciamenti delle operazioni effettuate dovranno essere conservati in modo sicuro e dovranno essere resi disponibili per operazioni di audit.

Il sistema di elaborazione non deve consentire la memorizzazione dei codici di riscossione dei premi.

Devono essere descritte le misure di sicurezza adottate per garantire la disponibilità del servizio e dei dati.

In particolare sono descritte le misure di sicurezza adottate per:

- evitare intrusioni e accessi fraudolenti nei sistemi e nella rete da parte di soggetti non autorizzati;
- contrastare l'intrusione, nei sistemi informatici, di codici malevoli tali da provocare minacce al sistema di elaborazione.

2.2. COLLEGAMENTO TRA IL SISTEMA DI ELABORAZIONE ED I TERMINALI PRESENTI NEI PUNTI DI PAGAMENTO.

L'attuazione delle funzionalità richieste presso i punti di pagamento fisici comporta uno scambio di informazioni in tempo reale tra i predetti punti ed il sistema di elaborazione dell'affidatario.

Deve pertanto essere descritto il protocollo di comunicazione che definisce le modalità di



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

colloquio tra le entità coinvolte, la struttura dei messaggi applicativi nonché il livello di trasporto utilizzato.

Non esistono particolari vincoli sulla tecnologia da impiegare per la realizzazione di tale trasmissione dati. È tuttavia richiesto che la comunicazione sia basata su soluzioni tecnologiche innovative normalmente offerte dagli operatori di telecomunicazioni presenti sul mercato.

La rete di trasmissione dati deve essere dotata di caratteristiche di sicurezza adeguate ad impedire accessi non autorizzati ai sistemi elaborativi centrali o periferici e l'intercettazione/alterazione dei dati trasmessi.

A tal fine devono essere specificati per ogni tipo di collegamento almeno le seguenti caratteristiche:

- protocollo di trasmissione;
- capacità trasmissiva e livello di ridondanza;
- tecnica crittografica adottata e meccanismi di protezione contro l'intrusione.

Il collegamento deve garantire in ogni circostanza la disponibilità necessaria al corretto colloquio tra i punti di pagamento e il sistema di elaborazione.

2.3. COLLEGAMENTO TRA IL SISTEMA DI ELABORAZIONE ED IL SISTEMA DEI PAGAMENTI DI ADM

L'affidatario deve inoltre dimensionare ed attivare la rete di collegamento tra il sistema di elaborazione ed il sistema dei pagamenti ADM relativamente alla trasmissione dei dati. Deve prevedere un flusso continuo di informazioni, in modalità on line, che deve essere realizzato secondo le caratteristiche tecniche che saranno fornite da ADM.

Il collegamento tra il sistema di elaborazione ed il sistema dei pagamenti ADM deve essere dedicato, permanente ad alta capacità ed affidabilità.

La comunicazione tra il sistema di elaborazione ed il sistema dei pagamenti ADM si riassume in:

- il sistema di elaborazione, trasmette la richiesta al sistema dei pagamenti ADM, previa verifica di univocità della stessa, e attende l'esito a procedere;



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

- il sistema dei pagamenti ADM, previo controllo dei dati pervenuti, comunica l'esito a procedere o meno al pagamento del premio al sistema di elaborazione.
- il sistema di elaborazione, trasmette l'avvenuto pagamento al sistema dei pagamenti ADM
- il sistema di elaborazione con cadenza periodica prefissata comunica al sistema dei pagamenti ADM la rendicontazione dei premi pagati.

3. RETE DI PAGAMENTO

L'affidatario deve garantire, attraverso la propria rete di punti di pagamento dei premi, la copertura territoriale a livello nazionale tale da consentire la riscossione dei premi della lotteria degli scontrini istantanea anche nei piccoli centri.

L'intera rete dell'affidatario deve garantire il servizio di pagamento dei premi della lotteria degli scontrini istantanea e assicurare la distribuzione capillare dei punti di pagamento nel 100% delle provincie e almeno nel 30% dei comuni.

4. LIVELLI DI SERVIZIO

L'affidatario deve garantire il monitoraggio ed il rispetto dei livelli di servizio indicati nel presente documento.

I livelli di servizio che devono essere assicurati riguardano:

- le prestazioni del sistema di elaborazione;
- la disponibilità del sistema di elaborazione;
- l'assistenza ai punti vendita fisici.

Le modalità di rilevazione dei dati necessari per la verifica dei livelli di servizio, unitamente alla relativa strumentazione di controllo da utilizzare per le attività di rilevazione, sono presentate dall'affidatario ad ADM.

4.1 PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE

Le prestazioni del sistema di elaborazione sono misurate in termini di durata dell'operazione di scansione del codice riscossione e invio al sistema dei pagamenti ADM e di durata



dell'operazione di trasmissione dell'esito dell'avvenuto pagamento al sistema di pagamento ADM.

Tale durata non deve essere superiore a 5 (cinque) secondi nel 95% (novantacinque per cento) dei casi.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione
Durata dell'operazione di scansione dal terminale e trasmissione del dato al sistema pagamenti ADM	95% dei casi con durata non superiore a 5 (cinque) secondi	Mensile
Durata dell'operazione di trasmissione al sistema pagamenti ADM dell'avvenuto pagamento	95% dei casi con durata non superiore a 5 (cinque) secondi	Mensile

ADM si riserva di effettuare ispezioni e verifiche. Pertanto, a fronte degli esiti negativi di ispezioni e verifiche, ovvero di comprovate segnalazioni da parte dei consumatori, verrà applicata una penale fino ad un massimo di euro 10.000,00 per singola violazione

4.2 DISPONIBILITA' DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE

Nell'ambito della conduzione tecnico-operativa, deve in particolare essere garantita una percentuale di disponibilità del sistema di elaborazione.

L'affidatario deve assicurare che la percentuale di disponibilità del sistema di elaborazione e di colloquio con il sistema pagamenti ADM, rilevata nell'intervallo di funzionamento dalle ore 00:00 alle ore 24:00, non sia inferiore:

- a) al 98% (novantotto per cento) su base mensile;
- b) al 96% (novantasei per cento) su base giornaliera.

Tali valori sono considerati al netto dei tempi occorrenti per le manutenzioni straordinarie e programmate, concordate con ADM.

La percentuale di disponibilità si rileva considerando i minuti di disponibilità nell'intervallo orario previsto.

Il mancato rispetto da parte dell'affidatario dei livelli di servizio di cui rispettivamente ai precedenti punti a) e b) comporta l'applicazione delle penali di seguito indicate.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del sistema di elaborazione e della rete di colloquio con il sistema pagamenti ADM	98% dei minuti previsti su base mensile	Mensile	Fino a euro 10.000,00 (diecimila/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	96% dei minuti previsti su base giornaliera	Giornaliera	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

4.3 ASSISTENZA AI PUNTI DI PAGAMENTO

Nell'ambito dell'assistenza ai punti di pagamento fisico, deve essere garantito il rispetto dei livelli di servizio sotto-elencati rilevati su base mensile, relativi alla tempistica di intervento e risoluzione in caso di richieste di assistenza informativa e per la risoluzione dei malfunzionamenti.

Deve essere, inoltre, assicurata l'assistenza periferica ai punti di pagamento fisici ovvero l'assistenza tecnica e capillare sul territorio, necessaria alla rimozione di possibili malfunzionamenti delle apparecchiature installate presso i punti stessi.

L'affidatario quindi provvede alla gestione del sistema centrale di Contact Center, in modo da assicurare risposte tempestive alle richieste di chiarimento dei punti fisici. Inoltre, l'affidatario è responsabile della rimozione di possibili malfunzionamenti del sistema di elaborazione, che



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

pregiudicano le funzionalità della rete di collegamento con i punti -fisici.

In particolare, l'affidatario assicura il servizio di assistenza centrale informativa e periferica ai punti di pagamento fisici negli orari di seguito indicati:

- Lunedì – sabato dalle ore 07:00 alle ore 20:00;
- Domenica e festivi infrasettimanali dalle ore 07:00 alle ore 15:00.

In caso di inosservanza degli orari suddetti è applicata una penale fino ad euro 3.000 (tremila/00) per ogni ora di mancata erogazione dell'assistenza.

L'affidatario deve garantire, altresì, i seguenti livelli di servizio:

- a) Tempi di risposta (attraverso l'assistenza telefonica, l'e-mail ed altri canali di comunicazione veloce) a richieste di chiarimento e di informazione:
- entro 1 ora lavorativa per il 90%
 - entro 4 ore lavorative per il 95%
 - entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100%.

Il mancato rispetto da parte dell'affidatario dei livelli di servizio sopra indicati può comportare l'applicazione delle penali di seguito riportate.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Tempi di risposta a richieste di chiarimento e di informazione	Entro 1 ora lavorativa per il 90% delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro 4 ore lavorative per il 95% delle richieste di assistenza di tipo informativo +	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro il termine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato



ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO ACQUISTI E CONTRATTI

b) Tempi di intervento per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi alla rete telematica.

Il tempo di rimozione di un malfunzionamento della rete telematica è calcolato come il tempo intercorso tra l'apertura del malfunzionamento presso il contact center ed il ripristino del corretto funzionamento, al netto degli interventi della società fornitrice dei servizi per le reti di telecomunicazione, riferito all'orario di servizio del *contact center*.

I livelli di servizio, e le relative penali, per la risoluzione di tali malfunzionamenti sono quelli di seguito descritti.

- per il 90% dei casi entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza
- per il 100% dei casi entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Tempi di intervento per la risoluzione dei malfunzionamenti della rete telematica	Entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo al ricevimento per il 90% delle richieste di assistenza per malfunzionamenti	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro la fine de 4° giorno lavorativo successivo al ricevimento per il 100% delle richieste di assistenza per malfunzionamenti	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

c) Percentuale di interventi risolutivi delle richieste di assistenza periferica espressi in percentuale con riferimento ai valori di soglia.

- 60% entro 4 ore lavorative
- 90% entro 8 ore lavorative
- 100% entro 2 gg. lavorativi

Il mancato rispetto da parte dell'affidatario dei livelli di servizio per due mesi consecutivi comporta l'applicazione delle penali di seguito indicate.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Tempi per la risoluzione delle problematiche inerenti richieste di assistenza periferica	60 % entro 4 ore Lavorative	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	90% entro 8 ore Lavorative	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	100% entro 2 giorni Lavorativi	Mensile	Fino ad euro 3.000,00 (/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato