



## FRONTESPIZIO PROTOCOLLO GENERALE

REGISTRO: Protocollo generale

NUMERO: 0014148

DATA: 11/05/2023

OGGETTO: AVVISO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE ALLA CO-PROGETTAZIONE, AI SENSI DELL'ART. 55 DEL D.LGS. N. 117/2017, DI INTERVENTI CONNESSI AL SERVIZIO NUMERO VERDE DI ASCOLTO PSICOLOGICO PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE CHE ATTRAVERSANO LA COMUNITA'

SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE DA:

Elena Zattoni

CLASSIFICAZIONI:

- [08-14]

DOCUMENTI:

File	Firmato digitalmente da	Hash
PG0014148_2023_Lettera_firmata.pdf:	Zattoni Elena	7BB8D495C4FAFF195B6FBEFEA11C0352 4208D593C34636A2B0A6BB49DEA34958
PG0014148_2023_Allegato1.pdf:		6BBBD5116AFF5D2469D5A8F6E9928D6A9 026067F79837575AE83C81CC5A69789D
PG0014148_2023_Allegato2.pdf:		B4C0C83567BB064E8C6BE325B1B1E738 8F0FBE341D641E5ECE0A7D2E6CE34478
PG0014148_2023_Allegato3.pdf:		FEC2BB4B9D406EAFB1B2CD502E2EF41 59C292C4D2A9D7F298DB3DD29C06482C8



concorrenti gara su SINTEL

OGGETTO: AVVISO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE ALLA CO-PROGETTAZIONE, AI SENSI DELL'ART. 55 DEL D.LGS. N. 117/2017, DI INTERVENTI CONNESSI AL SERVIZIO NUMERO VERDE DI ASCOLTO PSICOLOGICO PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE CHE ATTRAVERSANO LA COMUNITA'

**A tutti gli Enti del Terzo Settore interessati**

Con il presente avviso si avvia una manifestazione di interesse, rivolta agli Enti del Terzo Settore interessati a partecipare alla co-progettazione di cui all'oggetto relativa al servizio di ascolto psicologico per la gestione delle emergenze che attraversano la comunità, per 12 mesi, con opzione di rinnovo per ulteriori 12 mesi così come descritto nell' **ALLEGATO 1** al presente avviso.

I soggetti che intendono partecipare dovranno dichiarare, ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 28.12.2000 n. 445:

- di non trovarsi nelle condizioni di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- di essere Enti del Terzo Settore, iscritti al Registro Unico Nazionale degli Enti del Terzo Settore ai sensi del D. Lgs n. 117/2017;
- di aver effettuato alla data di pubblicazione del presente avviso servizi analoghi per almeno 5 anni di assistenza psicologica in collaborazione con enti pubblici e in rispondenza ai L.E.A., indicandone: oggetto del servizio, importo, destinatari e relative date.

Si invitano, pertanto, gli Enti del Terzo Settore interessati a manifestare il proprio interesse facendo pervenire la propria richiesta di partecipazione compilando il modello riportato nell' **ALLEGATO 2** entro il **giorno 31 maggio 2023 alle ore 12:00**.

**FASE DEL PROCEDIMENTO**

Agli esiti della presente manifestazione di interesse, verrà attivata la procedura di co-progettazione, con il soggetto che avrà ottenuto il punteggio più alto, sulla base dei criteri di selezione individuati nell'Allegato 1 del presente avviso, per la durata di 12 mesi e per la quale si assegna un budget complessivo non superiore ad € 345.000,00.

Si precisa che il presente avviso ha solo fini esplorativi per individuare l'Ente del Terzo Settore da coinvolgere nella procedura di co-progettazione, riservandosi Azienda Zero di non dar corso alla procedura o di vararne le forme.

I dati forniti saranno trattati da Azienda Zero nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei relativi dati personali.  
La presente indagine di mercato è pubblicata sul profilo del committente nella sezione dedicata.

## **MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE**

Il presente avviso viene condotto mediante l'ausilio di sistemi informatici, nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici e di strumenti telematici.

Azienda Zero, utilizza il sistema di intermediazione telematica denominato "Sintel" al quale è possibile accedere attraverso l'indirizzo internet: [www.arca.regione.lombardia.it](http://www.arca.regione.lombardia.it).

Per ulteriori indicazioni e approfondimenti riguardanti il funzionamento, le condizioni di accesso ed utilizzo del Sistema, nonché il quadro normativo di riferimento, si rimanda all' **ALLEGATO 3** " *Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma Sintel*".

Specifiche e dettagliate indicazioni sono inoltre contenute nei Manuali d'uso per gli Operatori Economici e nelle Domande Frequenti, cui si fa espresso rimando, messi a disposizione sul portale dell'Azienda Regionale Centrale Acquisti [www.arca.regione.lombardia.it](http://www.arca.regione.lombardia.it) nella sezione Help&Faq: "Guide e Manuali" e "Domande Frequenti degli Operatori Economici".

Per ulteriori richieste di assistenza sull'utilizzo di Sintel si prega di contattare il **Contact Center di ARIA spa** scrivendo all'indirizzo email: [supporto@arcalombardia.it](mailto:supporto@arcalombardia.it) oppure telefonando al **numero verde 800.116.738**.

L'operatore registrato a Sintel potrà accedere all'interfaccia " *Dettaglio*" della presente procedura e quindi all'apposito percorso guidato " *Invia offerta*", una volta ritrovata la stessa all'interno del motore di ricerca disponibile nella voce " *Amministrazione*" del menù dell'applicativo SINTEL.

Si precisa che la documentazione viene recapitata alla stazione appaltante solo dopo il completamento di tutti gli step (da 1 a 5, descritti nei successivi paragrafi) componenti il percorso guidato " *Invia offerta*".

Pertanto, al fine di limitare il rischio di non trasmettere correttamente la propria manifestazione di interesse, si raccomanda di:

- accedere tempestivamente al percorso guidato “ *Invia offerta*” in Sintel per verificare i contenuti richiesti dalla stazione appaltante e le modalità di inserimento delle informazioni. Si segnala che la funzionalità “ *Salva*” consente di interrompere il percorso “ *Invia offerta*” per completarlo in un momento successivo;
- compilare tutte le informazioni richieste e procedere a quanto richiesto con congruo anticipo rispetto al termine ultimo per la presentazione delle manifestazioni di interesse. Si raccomanda di verificare attentamente in particolare lo step 5 “ *Riepilogo*” del percorso “ *Invia offerta*”, al fine di verificare che tutti i contenuti della propria manifestazione di interesse corrispondano a quanto richiesto dalla stazione appaltante, anche dal punto di vista del formato e delle modalità di sottoscrizione.

*N.B.: come precisato nel documento ALLEGATO 3 “Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma Sintel” (a cui si rimanda), in caso sia necessario allegare più di un file in uno dei campi predisposti nel percorso guidato “Invia offerta”, ciascuno di questi debitamente firmato digitalmente, dovrà essere incluso in un' unica cartella compressa in formato .zip (o equivalente – non firmata digitalmente).*

### **Step 1 - Documentazione richiesta**

Il Concorrente debitamente registrato a Sintel accede con le proprie Chiavi di accesso nell'apposita sezione “ *Invio Offerta*” relativa alla presente procedura accedendo al sito internet, all'indirizzo <http://www.arca.regione.lombardia.it>.

Al primo step del percorso guidato “ *Invia offerta*”, **l'operatore economico deve inserire, il modello ALLEGATO2 debitamente compilato**. L'operatore economico, trasmette la propria manifestazione d'interesse utilizzando il requisito vincolato di SINTEL e successivamente deve cliccare su “ *Avanti*”.

### **Step 2 - Offerta tecnica**

Al secondo step del percorso guidato “Invia offerta” **l'operatore economico non deve inserire alcuna documentazione, poiché la presente procedura non prevede offerta tecnica**. L'operatore economico deve quindi cliccare su “ *Avanti*” e procedere con la sottomissione dell'offerta economica come di seguito descritto.

### **Step 3 - Offerta economica**

Nel presentare la candidatura secondo la procedura telematica SINTEL, il Sistema prevede un campo obbligatorio “offerta economica” (STEP 3). Non essendo tuttavia richiesto, in questa fase preliminare di candidatura, esprimere alcun valore economico, si precisa che l'operatore economico non dovrà indicare

alcuna offerta, **ma dovrà inserire esclusivamente il valore 1 (uno) in tale campo esclusivamente per consentire al Sistema la conclusione del processo.**

#### **Step 4 - Riepilogo dell'offerta**

Al quarto step del percorso guidato “ *Invia offerta*”, la piattaforma Sintel genera automaticamente il “ *Documento d'offerta*” in formato .pdf, contenente tutti i dati e le dichiarazioni inseriti negli step precedenti. L'operatore economico deve scaricare tale documento sul proprio terminale e sottoscriverlo con firma digitale.

È quindi necessario, in quanto elemento essenziale dell'offerta, effettuare l'upload in Sintel del “Documento d'offerta” debitamente firmato digitalmente.

**Il documento generato equivale a manifestazione di interesse a partecipare alla procedura.**

Tutte le informazioni in merito all'essenzialità del “ *Documento d'offerta*” e alle specifiche tecniche/procedurali sulle attività sono dettagliate nella schermata dello step 4 del percorso “ *Invia offerta*” in Sintel, nonché nel documento “ *Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma Sintel*” ( **ALLEGATO 3**).

#### **Step 5 - Invio offerta**

Al quinto step del percorso guidato “ *Invia offerta*” l'operatore economico visualizza il riepilogo di tutte le informazioni componenti la propria offerta. L'operatore economico, per concludere il percorso guidato ed inviare l'offerta, deve cliccare l'apposito tasto “ *Invia offerta*”. Sintel restituirà un messaggio a video dando evidenza del buon esito dell'invio dell'offerta.

#### **ATTENZIONE: VERIFICARE I CONTENUTI DELL'OFFERTA PRIMA DI PROCEDERE ALL'INVIO DELLA STESSA**

Si precisa che è di fondamentale importanza verificare allo step 5 del percorso guidato “ *Invia offerta*” tutte le informazioni inserite nel percorso guidato stesso. Si precisa inoltre che nel caso in cui l'offerta venga inviata, e vengano successivamente individuati degli errori, sarà necessario procedere ad inviare una nuova offerta che sostituirà tutti gli elementi della precedente.

Firmato digitalmente da:

Elena Zattoni  
(DELEGATA DA DOTT.SSA SANDRA ZUZZI)  
DIRETTORE U.O.C. CRAV)

**MANIFESTAZIONE DI INTERESSE ALLA CO-PROGETTAZIONE DI INTERVENTI CONNESSI AL SERVIZIO NUMERO VERDE DI ASCOLTO PSICOLOGICO PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE CHE ATTRAVERSANO LA COMUNITA'.**

**Art. 1 – Finalità e obiettivi generali**

Il Numero Verde di Ascolto Psicologico regionale, operativo su tutto il territorio regionale, gratuito e attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, dovrà svolgere attività di promozione alla salute e gestione delle emergenze della Comunità Veneta, connesse anche a situazioni ad alto rischio suicidario. Dovrà attestarsi come servizio a disposizione dei cittadini veneti che stanno vivendo momenti di difficoltà, prima che assumano carattere di urgenza, dando una risposta professionale di supporto psicologico che offre l'opportunità ad ognuno di poter trovare facilmente ascolto e aiuto in ogni momento. Si affiancherà e integrerà il sistema dei servizi del welfare veneto in una logica di rete e di presa incarico e si caratterizzerà anche per il costante svolgimento di attività di ricerca scientifica sulle nuove emergenze ed esigenze della Comunità, anche con azioni di comunicazione, sensibilizzazione e formazione.

Il servizio in argomento:

- risponde a persone che richiedono aiuto rivolgendosi al Numero Verde, attivo su tutto il territorio regionale, offrendo un servizio di consulenza telefonica, tramite operatori psicologi esperti nella gestione delle emergenze e dei cambiamenti della Comunità;
- utilizza metodologie di lavoro scientificamente riconosciute e una strutturazione per obiettivi, azioni e indicatori di risultato per orientarsi secondo standard di efficacia ed efficienza;
- valuta e propone percorsi di supporto mirati a definire sia obiettivi, sia strategie per gestire la difficoltà;
- collabora in modo integrato con i servizi territoriali (Aziende ULSS, MMG, SERD, servizi psichiatrici, Servizi Sociali dei Comuni, Consultori familiari, servizi di tutela minori, Presidi territoriali di Questure e Carabinieri, Associazioni/Organizzazioni di volontariato, Agenzia delle Entrate, ecc.) per la promozione della salute dei cittadini e della comunità a livello regionale per costruire delle reti che permettano: a) di anticipare l'emergenza, intercettando situazioni di difficoltà prima che assumano carattere di urgenza; b) offrire risposta tecnica e specialistica alle problematiche portate dall'utente;
- svolge attività di ricerca scientifica sulle nuove emergenze ed esigenze della Comunità, anche con azioni di comunicazione, sensibilizzazione e formazione. Tale attività di osservatorio permanente consente di elaborare tempestivamente risposte efficaci ai nuovi bisogni;
- promuove il Servizio presso la Comunità e svolge attività di divulgazione ai servizi territoriali o al personale di settore, al fine di contrastare il fenomeno suicidario, anche attraverso pubblicazioni scientifiche.

**Art. 2 - Oggetto della manifestazione d'interesse**

Attraverso il presente procedimento di istruttoria pubblica Azienda Zero intende individuare un soggetto del Terzo settore con cui realizzare l'attività di co-progettazione ai sensi dell'art. 55 del D.lgs. 117/2017. Tale attività è finalizzata alla co-costruzione e alla successiva gestione del servizio

di numero verde di ascolto psicologico per la gestione delle emergenze.

Tale attività di co-progettazione non sarà retribuita.

Il presente Avviso non costituisce impegno finanziario di nessun genere verso i soggetti che presenteranno le loro manifestazioni di interesse.

L'attività di co-progettazione si concluderà con l'elaborazione di una progettazione esecutiva del servizio in argomento, che avrà le seguenti caratteristiche:

- a) punto di ascolto psicologico – in primis telefonico, ed eventualmente *de visu* - per affiancare e accompagnare le persone in crisi e coloro che hanno pensieri suicidari, offrendo sostegno per gestire l'emergenza della richiesta di aiuto, intercettando possibili situazioni di difficoltà prima che assumano carattere di urgenza;
- b) attività di coordinamento operativo con i Servizi territoriali, per una eventuale successiva presa in carico integrata, a seconda del caso specifico e delle relative necessità;
- c) attività di aggiornamento e formazione degli operatori psicologi e del personale trasversalmente coinvolto, nello specifico per l'utilizzo di metodologie scientificamente riconosciute, adottate e adattate al contesto del servizio di supporto anti suicidario;
- d) attività di osservatorio del fenomeno suicidario, con il costante monitoraggio della sua evoluzione nei contesti di crisi ed emergenziali;
- e) attività di promozione del servizio in vari contesti della comunità, nonché informazione, sensibilizzazione e prevenzione nei confronti degli operatori del settore, per ridurre il rischio suicidario.

L'ambito territoriale di riferimento è quello della Regione del Veneto. Il progetto, se ammesso a finanziamento, avrà durata di 12 mesi a partire dal 01 settembre 2023, con un budget che dovrà essere compreso entro il limite massimo fissato in € 345.000,00, più eventuali risorse messe a cofinanziamento.

### **Art. 3 - Soggetti invitati a partecipare all'Avviso**

Sono invitati a partecipare al presente Avviso tutti gli Enti del Terzo settore<sup>1</sup> in possesso dei seguenti requisiti, a pena di inammissibilità:

- avere sede legale e/o operativa nel territorio regionale veneto antecedente al presente avviso;
- essere in possesso di idonei mezzi e risorse professionali per l'esercizio delle attività previste;
- aver effettuato alla data di pubblicazione del presente avviso servizi analoghi per almeno 5

---

<sup>1</sup> Sono Enti del Terzo Settore:

- le Organizzazioni di Volontariato e le Associazioni di Promozione Sociale iscritte nei registri regionali di provenienza e coinvolte nel processo di transmigrazione, di cui all'art. 54 del Codice del Terzo Settore, nel Registro Unico Nazionale degli Enti del Terzo Settore (R.U.N.T.S.);
- gli Enti del Terzo Settore iscritti nelle specifiche sezioni del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (artt. 46-47 del D.Lgs. 117/2017);

I soggetti iscritti all'Anagrafe delle ONLUS alla data del 22.11.2021.

anni di assistenza psicologica in collaborazione con enti pubblici e in rispondenza ai LEA.

I soggetti proponenti, alla data di presentazione della domanda, non devono trovarsi in alcuna delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016.

Gli enti in possesso dei requisiti sopra indicati, requisiti che dovranno permanere per l'intera durata del progetto, possono candidarsi in forma singola o associata.

#### **Art. 4 – Modalità di presentazione della manifestazione di interesse**

Gli enti del Terzo settore in possesso delle caratteristiche di cui all'art. 3 possono manifestare il proprio interesse a partecipare al procedimento di co-progettazione facendo pervenire formale richiesta utilizzando il modello di cui all'**Allegato 2**.

Le domande devono essere esclusivamente in formato pdf e non zippato e devono contenere, a pena di esclusione dalla procedura di manifestazione d'interesse, i seguenti documenti:

- Domanda di partecipazione alla manifestazione d'interesse redatta secondo il modello di cui all'**Allegato 2**, debitamente compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal legale rappresentante;
- Copia atto costitutivo e statuto dell'ente proponente;
- Copia di documento di riconoscimento in corso di validità del legale rappresentante.

Non saranno prese in considerazione le manifestazioni d'interesse pervenute con modalità diverse da quelle sopra indicate, successivamente al suddetto termine ovvero sprovviste di firme e/o incomplete.

#### **Art. 5 - Modalità e criteri di selezione dei soggetti**

Le richieste dei soggetti interessati saranno valutate da un'apposita Commissione nominata con Deliberazione del Direttore Generale di Azienda Zero, successivamente alla data di scadenza per la presentazione delle istanze.

La Commissione valuterà le istanze pervenute in base ai seguenti criteri:

<b>Impatto quanti-qualitativo del progetto rispetto ai destinatari (fino a 40 punti)</b>	
<i>Criterio</i>	<i>Punteggio</i>
Composizione dell'equipe (comprensiva di Operatori, Supervisore Clinico, Coordinatore degli Operatori), sia numerica che professionale a copertura attività h 24 7g/7g	fino a 10 punti
Adeguatezza del modello operativo e di mobilità a garanzia dell'operatività degli Operatori su tutto il territorio regionale	fino a 10 punti
Qualità dello strumento utilizzato di valutazione del grado di rischio suicidario (scala di valutazione)	fino a 5 punti
Adeguatezza della modalità operativa adottata a metodologia scientificamente riconosciuta	fino a 5 punti

Capacità di promozione della visibilità del progetto nel territorio e di pubblicizzazione del progetto	fino a 5 punti
Qualità delle azioni di consulenza, formazione ed aggiornamento della rete dei Servizi e degli Operatori	fino a 5 punti
<b>Impatto del progetto rispetto alla costruzione e mantenimento delle reti territoriali (max 15 punti)</b>	
<i>Criterio</i>	<i>Punteggio</i>
Grado di conoscenza dei percorsi territoriali socio- sanitari per la presa in carico dei cittadini	fino a 10 punti
Aderenza ai percorsi strutturati con varie agenzie territoriali	Fino a 5 punti
<b>Impatto del progetto in termini di innovazione (max 15 punti)</b>	
<i>Criterio</i>	<i>Punteggio</i>
Elementi di innovazione proposti per la realizzazione del servizio	Fino a 5 punti
Aderenza delle azioni alle caratteristiche del servizio individuate nell'avviso	fino a 5 punti
Complementarità degli interventi proposti con altre azioni promosse a livello regionale, nazionale e transnazionale inerenti all'oggetto dell'avviso	fino a 5 punti
<b>Ulteriori finanziamenti (max 10 punti)</b>	
Valorizzazione di risorse proprie	fino a 10 punti
<b>Qualità del piano finanziario (max 20 punti)</b>	
Congruità, attendibilità e realismo del piano finanziario in relazione alla dimensione e al tipo di attività eseguite	fino a 10 punti
Coerenza e adeguatezza delle voci di costo rispetto alle caratteristiche del servizio	fino a 10 punti
<b>Tot. 100 punti</b>	

Terminata la fase di valutazione, la Commissione stilerà una graduatoria in ordine di punteggio. Il punteggio minimo previsto per l'ammissione al tavolo di co-progettazione è pari a 50 punti su un totale di 100 punti. La co-progettazione sarà attivata con il soggetto che avrà ottenuto il punteggio complessivo più alto classificandosi primo in graduatoria.

#### **Art. 6 Cause di inammissibilità**

Saranno considerate inammissibili e quindi escluse dalla presente procedura le candidature che rientrino in una o più delle seguenti casistiche:

- siano pervenute oltre la scadenza;
- siano presentate da soggetti diversi o privi dei requisiti indicati all'art. 3 del presente Avviso;
- siano prive della documentazione indicata all'art. 4 del presente Avviso;
- siano presentate in modalità differenti da quelle indicate all'art. 4 del presente Avviso;
- siano prive di sottoscrizione.

In presenza di vizi non sostanziali, l'Amministrazione di riserva la facoltà di chiedere chiarimenti o

integrazioni documentali.

### **Art. 7 Fasi della procedura di co-progettazione**

La procedura si svolgerà in tre fasi:

- Procedura di evidenza pubblica, attuata con il presente avviso, per l'individuazione del soggetto con cui sviluppare le attività di co-progettazione e di realizzazione degli interventi. La co- progettazione degli interventi verrà svolta con l'ente che avrà ottenuto il punteggio complessivo più elevato;
- Attività di co-progettazione alla quale potranno partecipare altri enti pubblici direttamente coinvolti nel servizio in oggetto, prendendo come riferimento i contenuti dell'istanza presentata dal soggetto selezionato e procedendo alla sua discussione critica, alla definizione analitica degli obiettivi da conseguire e degli interventi da attuare e delle modalità di funzionamento, per arrivare alla finalizzazione della progettazione esecutiva del servizio. In questa fase sarà richiesto agli enti partecipanti di produrre copia dei curriculum vitae del personale dedicato al progetto;
- Stipula di una convenzione tra Azienda Zero e il soggetto selezionato.

Sulla base delle specifiche esigenze progettuali che potranno determinarsi in fase di esecuzione e considerata la “circolarità” del procedimento di co-progettazione, durante l'intera durata del servizio sarà possibile riattivare il tavolo di co-progettazione per rivedere o rafforzare l'assetto definito. La riattivazione del tavolo sarà istituita mediante comunicazione scritta da parte di Azienda Zero.

### **Art. 8 Clausola di salvaguardia**

Il presente documento ha scopo esplorativo e non comporta l'instaurazione di posizioni giuridiche o di obblighi negoziali. Azienda Zero si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di revocare, modificare o annullare il presente Avviso pubblico, qualora ne ravvedesse l'opportunità per ragioni di pubblico interesse, senza che per questo i soggetti proponenti possono vantare diritti nei confronti di Azienda Zero. La presentazione della domanda comporta l'accettazione di tutte le norme del presente Avviso.

### **Art. 9 Trasparenza, Pubblicità**

Il presente Avviso è pubblicato sul sito web istituzionale di Azienda Zero alla pagina “Avvisi e consultazioni preliminari di mercato” al seguente link <https://www.azero.veneto.it/avvisi-e-consultazioni-preliminari-di-mercato>, sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (G.U.U.E.) e sul sito del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Le parti si impegnano, nell'esecuzione del contratto, al reciproco rispetto della normativa nazionale e sovranazionale riguardante il trattamento dei dati personali e a regolare i conseguenti adempimenti mediante la sottoscrizione di accordi di nomina con i titolari del trattamento dei dati.



## **Allegato 1**

### **Art. 10 Responsabile del procedimento e informazioni**

Il responsabile del procedimento per l'adozione del presente Avviso è la dr.ssa Sandra Zuzzi, Direttore dell'U.O.C. CRAV.

**AVVISO PUBBLICO PER LA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE ALLA CO-PROGETTAZIONE, AI SENSI DELL'ART. 55 DEL D.LGS. N. 117/2017, DI INTERVENTI CONNESSI AL SERVIZIO NUMERO VERDE DI ASCOLTO PSICOLOGICO PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE CHE ATTRAVERSANO LA COMUNITA'.**

**DOMANDA DI PARTECIPAZIONE**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a  
a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/ C.F. \_\_\_\_\_ residente in  
\_\_\_\_\_ (cap \_\_\_\_\_) Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

**IN QUALITÀ DI LEGALE RAPPRESENTANTE**

Denominazione Ente del Terzo settore (art. 4, D.Lgs. 117/2017):  
\_\_\_\_\_

forma giuridica: \_\_\_\_\_  
riferimenti di iscrizione al R.U.N.T.S. come da art. 3 dell'avviso.  
avente sede legale in \_\_\_\_\_ (cap \_\_\_\_\_)  
Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ C.F./P.IVA \_\_\_\_\_  
Tel. \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_  
PEC \_\_\_\_\_  
Sede operativa in \_\_\_\_\_ (cap \_\_\_\_\_)  
Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

- a.** di aver effettuato alla data di pubblicazione del presente avviso servizi analoghi per almeno 5 anni di assistenza psicologica in collaborazione con enti pubblici e in rispondenza ai L.E.A., indicandone: oggetto del servizio, importo, destinatari e relative date.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- b.** Mezzi e risorse professionali complessive per l'esercizio delle attività previste: (indicare numero e ruoli)

---

---

---

---

**MANIFESTA INTERESSE**

a partecipare all'attività di co-progettazione di interventi connessi al servizio numero verde di ascolto psicologico per la gestione delle emergenze che attraversano la comunità.

A tal fine, ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 D.P.R. n. 445/2000, consapevole della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi, nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità

**DICHIARA**

- di partecipare come ente proponente singolo

**OPPURE**

- di partecipare come capofila/mandatario di Associazione Temporanea di Scopo
  - già costituita
  - costituenda

composta dai seguenti Enti del Terzo settore:

(indicare, per ciascun ente, denominazione, forma giuridica, estremi iscrizione, sede legale/operativa)

**PROPONE LA SEGUENTE ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO**

**Selezionare una o più tra le seguenti azioni:**

<input type="checkbox"/>	punto di ascolto psicologico – in primis telefonico, ed eventualmente de visu - per affiancare e accompagnare le persone in crisi e coloro che hanno pensieri suicidari, offrendo sostegno per gestire l'emergenza della richiesta di aiuto, intercettando possibili situazioni di difficoltà prima che assumano carattere di urgenza
<input type="checkbox"/>	attività di coordinamento operativo con i Servizi territoriali, per una eventuale successiva presa in carico integrata, a seconda del caso specifico e delle relative necessità;
<input type="checkbox"/>	attività di aggiornamento e formazione degli operatori psicologi e del personale trasversalmente coinvolto, nello specifico per l'utilizzo di metodologie scientificamente riconosciute, adottate e adattate al contesto del servizio di supporto anti suicidario
<input type="checkbox"/>	attività di osservatorio del fenomeno suicidario, con il costante monitoraggio della sua evoluzione nei contesti di crisi ed emergenziali;

<input type="checkbox"/>	attività di promozione del servizio in vari contesti della comunità, nonché informazione, sensibilizzazione e prevenzione nei confronti degli operatori del settore, per ridurre il rischio suicidario.
--------------------------	---

Descrizione sintetica della proposta progettuale - max 10 cartelle (evidenziando l'organizzazione del servizio, l'aderenza delle azioni alle caratteristiche del servizio, gli elementi di innovazione, la complementarietà con altre azioni già in essere promosse a livello regionale, nazionale e transnazionale inerenti all'oggetto dell'avviso ; la copertura territoriale degli interventi):

---

---

---

---

---

---

---

---

Descrizione del personale dedicato (composizione dell'equipe individuata, numero di professionisti interni/esterni, orario di lavoro, titolo di studio, iscrizione albi e ruolo nel progetto)

---

---

---

---

Descrizione del modello operativo adottato, dello Strumento utilizzato ai fini della valutazione del grado di rischio suicidario (scala di valutazione), della metodologia scientificamente riconosciuta applicata per la realizzazione del Servizio

---

---

---

---

Reti territoriali: descrizione dei percorsi da attivare per la presa in carico e delle azioni di formazione e aggiornamento

---

---

---

---

Risorse messe a disposizione:

---

---

---

---

---

---

---

---

PIANO FINANZIARIO		Co-finanziamento eventuale
<b>Personale</b>		
<b>Mezzi e attrezzature per i servizi</b>		
<b>Spese di gestione servizi</b>		
<b>Costi generali</b>		
<b>Spese di produzione e divulgazione materiale</b>		

Tot. \_\_\_\_\_

A tal fine, ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 D.P.R. n. 445/2000, consapevole della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi, nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità

**DICHIARA**

- di aver letto l'Avviso per manifestazione d'interesse e di accettare quanto in esso previsto;
- di non trovarsi, alla data di presentazione della domanda, in alcuna delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;

- l'insussistenza, nei propri confronti, delle cause di divieto, di sospensione o di decadenza di cui all'art. 67 del decreto legislativo 159/2011;
- l'insussistenza di carichi pendenti e/o condanne penali del rappresentante legale e dei componenti del consiglio direttivo;
- l'ente è in regola con gli obblighi relativi al pagamento di contributi previdenziali ed assistenziali a favore dei lavoratori;
- l'ente è in regola con gli obblighi relativi al pagamento delle imposte, dirette ed indirette e delle tasse;
- che la persona incaricata di partecipare ai lavori del Gruppo di co-progettazione è (attenzione: in caso di partecipazione in forma associata, è possibile individuare una persona incaricata per ogni ente facente parte del raggruppamento):

\_\_\_\_\_,  
Tel. \_\_\_\_\_,  
e-mail \_\_\_\_\_;

- di essere informato, ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679 che i dati raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la dichiarazione viene resa.

#### **SI IMPEGNA**

a comunicare tempestivamente ogni variazione relativa alla titolarità, alla denominazione o ragione sociale, alla rappresentanza, all'indirizzo della sede ed ogni altra rilevante variazione dei dati e/o requisiti richiesti per la partecipazione alla fase di co-progettazione.

ad allegare copia dell'atto costitutivo e dello statuto dell'ente proponente;

(luogo e data)

(timbro e firma del legale rappresentante)

\_\_\_\_\_  
N.B. Allegare copia del documento di riconoscimento del sottoscrittore, in corso di validità.



## **MODALITÀ TECNICHE DI UTILIZZO**

**Data pubblicazione: 13 Marzo 2023**

## INDICE

<b>1. INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
1.1. OBIETTIVO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
1.2. VERSIONI .....	3
<b>2. SINTEL .....</b>	<b>3</b>
<b>3. GUIDE E MANUALI.....</b>	<b>5</b>
<b>4. DOTAZIONE INFORMATICA .....</b>	<b>6</b>
<b>5. POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC).....</b>	<b>6</b>
<b>6. REGISTRAZIONE AI SERVIZI DELL'AZIENDA REGIONALE PER L'INNOVAZIONE E GLI ACQUISTI S.P.A.....</b>	<b>7</b>
6.1. REGISTRAZIONE A SINTEL .....	8
6.2. DOCUMENTO RIEPILOGATIVO DEI DATI DELLA REGISTRAZIONE.....	9
6.3. REGISTRAZIONE A SINTEL PER LIBERI PROFESSIONISTI.....	9
6.4. REGISTRAZIONE A SINTEL PER LA PARTECIPAZIONE IN FORMA AGGREGATA.....	9
6.5. REGISTRAZIONE A SINTEL PER GLI OPERATORI ECONOMICI STRANIERI.....	10
<b>7. FORMA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI .....</b>	<b>10</b>
7.1. FIRMA DIGITALE .....	11
7.2. MARCATURA TEMPORALE .....	11
<b>8. COMUNICAZIONI DELLA PROCEDURA .....</b>	<b>12</b>
<b>9. PREDISPOSIZIONE ED INVIO DELL'OFFERTA.....</b>	<b>12</b>
9.1. DOCUMENTO D'OFFERTA .....	13
9.2. DIMENSIONI MASSIME DEI FILE CARICATI (UPLOAD) .....	14
9.3. HASH.....	14
<b>10. CONTATTI.....</b>	<b>15</b>

## 1. Introduzione

### 1.1. Obiettivo e campo di applicazione

Il presente documento ha l'obiettivo di descrivere le modalità tecniche di utilizzo della piattaforma di e-procurement di Regione Lombardia, Sintel, con particolare riferimento alla partecipazione alle procedure di gara, oltre a definire il quadro normativo rilevante. Se non diversamente stabilito nella lex specialis delle singole procedure di gara, il presente documento è da considerarsi parte integrante della documentazione di ogni procedura gestita in Sintel.

Al fine di inviare un'offerta in modo completo e tempestivo, evitando i rischi connessi agli aspetti tecnico-procedurali, si raccomanda gli operatori economici di:

- leggere attentamente i successivi capitoli prima di avviare l'operatività in Sintel;
- eseguire tutte le attività necessarie per la registrazione, l'iscrizione a EFT e l'invio dell'offerta descritte nei successivi capitoli, con congruo anticipo rispetto al termine ultimo per la presentazione delle offerte (visualizzabile nell'interfaccia "Dettaglio" della presente procedura in Sintel);

### 1.2. Versioni

Versione Piattaforma e-Procurement utilizzata per la stesura del manuale: R5.53.6.3.

Versione IdPC utilizzata per la stesura del manuale: 18.0.00.

## 2. SINTEL

La Regione Lombardia, a seguito degli interventi volti alla Razionalizzazione degli Acquisti nella Pubblica Amministrazione (L. 296/2006), ha messo a disposizione di tutti gli Enti di Pubblica Amministrazione abilitati la piattaforma telematica di e-procurement Sintel. Le procedure di gara gestite con Sintel sono condotte mediante l'ausilio di sistemi informatici e l'utilizzazione di modalità di comunicazione in forma elettronica, ai sensi:

- del D.Lgs. 50/2016 c.d. "Nuovo Codice Appalti" in virtù dell'adeguamento della piattaforma a tale nuova normativa. Tale adeguamento avverrà con modalità progressive e nelle tempistiche necessarie al rilascio tecnico degli interventi sulla piattaforma SINTEL (gli interventi operati sono indicati sul portale istituzionale di ARIA S.p.A.);
- D.G.R. n. IX/1530 di Regione Lombardia del 6/4/2011, Allegato A, "Determinazioni per il funzionamento e l'uso della piattaforma regionale per l'E-procurement denominata sistema di intermediazione telematica (Sintel) di Regione Lombardia (ART. 1, C. 6-bis, L. 33/2007) e del relativo elenco fornitori telematico".

Le soluzioni tecniche e le procedure di funzionamento di Sintel assicurano il rispetto delle norme sopra richiamate, nonché delle disposizioni relative alle firme digitali ed alla marcatura temporale:

- Direttiva 1999/93/CE, "Relativa ad un quadro comunitario per le firme elettroniche", così come recepite dalla legislazione nazionale e dai relativi regolamenti applicativi;

- D.P.C.M. 30 marzo 2009, “Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici”;
- D.P.C.M. 22 Febbraio 2013, “Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche, avanzate, qualificate e digitali”.

La piattaforma Sintel assicura la segretezza delle offerte, impedisce di operare variazioni sui documenti inviati, garantisce l’attestazione e la tracciabilità di ogni operazione compiuta sulla piattaforma e l’inalterabilità delle registrazioni di sistema (log), quali rappresentazioni informatiche degli atti e delle operazioni compiute valide e rilevanti ai sensi di legge.

Ogni operazione effettuata attraverso la piattaforma:

- è memorizzata nelle registrazioni di sistema, quale strumento con funzioni di attestazione e tracciabilità di ogni attività e/o azione compiuta in Sintel;
- si intende compiuta nell’ora e nel giorno risultante dalle registrazioni di sistema.

Il tempo di Sintel è sincronizzato sull’ora italiana riferita alla scala di tempo UTC (IEN), di cui al D.M. 30 novembre 1993, n. 591.

Le registrazioni di sistema relative ai collegamenti effettuati sulla piattaforma Sintel e alle relative operazioni eseguite nell’ambito della partecipazione alla presente procedura sono conservate in Sintel e fanno piena prova nei confronti degli utenti, Tali 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 L. 241/1990. Le registrazioni di sistema sono effettuate ed archiviate, anche digitalmente, in conformità a quanto previsto dall’articolo 43 del D. Lgs. 82/2005 “Codice dell’Amministrazione Digitale” e ss.mm.ii. e, in generale, dalla normativa vigente in materia di conservazione ed archiviazione dei documenti informatici.

Le operazioni effettuate su Sintel sono riferite ai concorrenti sulla base delle chiavi di accesso rilasciate ai concorrenti ai sensi degli articolo 1, comma 1, lettera b), e 8 del D. Lgs. 82/2005 “Codice dell’Amministrazione Digitale” e ss.mm.ii. I concorrenti, con la partecipazione alla procedura, accettano e riconoscono che tali registrazioni costituiscono piena prova dei fatti e delle circostanze da queste rappresentate con riferimento alle operazioni effettuate su Sintel.

L’Azienda Regionale per l’Innovazione e per gli Acquisti S.p.A. (in seguito “ARIA S.p.A.”) è “Gestore del sistema”, e, tra l’altro, ha il compito di: (i) gestire i servizi di conduzione tecnica e delle applicazioni informatiche necessarie al funzionamento di Sintel; (ii) curare tutti gli adempimenti inerenti le procedure di registrazione e l’utilizzo di Sintel; (iii) controllare i principali parametri di funzionamento di Sintel stesso, segnalando eventuali anomalie del medesimo.

Quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell’art. 29 del D. Lgs. 196/2003 “Codice In Materia Di Protezione Dei Dati Personali” e ss.mm.ii, il Gestore del sistema cura l’adozione di tutte le misure previste dal D. Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. medesimo ed è, altresì, incaricato della conservazione delle registrazioni del sistema e della documentazione di gara ai sensi dell’Art.16, comma 3 della D.G.R. 6 aprile 2011 n. IX/1530.

La documentazione di gara viene archiviata da ARIA S.p.A. in qualità di Gestore del sistema, ma la conservazione della stessa è demandata ed è di responsabilità della stazione appaltante, ai sensi dell’Art.16, comma 3 della D.G.R. 6 aprile 2011 n. IX/1530. Il Gestore del sistema è, inoltre, responsabile della sicurezza informativa, logica e fisica di Sintel stesso e riveste il ruolo di responsabile della sicurezza e del trattamento dei dati ai sensi della disciplina che regola la materia, nonché dell’adozione di tutte le misure stabilite dal D. Lgs. 196/2003 “Codice In Materia Di Protezione Dei Dati Personali” e ss.mm.ii. in materia di protezione dei dati personali.

La piattaforma è costituita da complesse infrastrutture tecnologiche, quali sistemi di trasmissione ed elaborazione dati ed è stata realizzata sulla base dei migliori standard tecnologici e procedurali ad oggi presenti nello stato della tecnica. In ogni caso, non si possono escludere anomalie o malfunzionamenti di Sintel: in tale caso, la stazione appaltante si riserva di adottare tutte le misure necessarie per garantire la regolarità della procedura, ivi compresa la sospensione e la non aggiudicazione della stessa.

In ogni caso, i concorrenti esonerano la stazione appaltante e ARIA S.p.A., anche in qualità di Gestore del sistema, da qualsiasi responsabilità relativa a malfunzionamenti, difetti o vizi di Sintel, fatti salvi i limiti inderogabili previsti dalla legge; infatti, salvo il caso di dolo o colpa grave, ARIA S.p.A. non potrà essere in alcun caso ritenuta responsabile per qualunque genere di danno, diretto o indiretto, che dovessero subire gli operatori economici registrati, i concorrenti o, comunque, ogni altro utente di Sintel, e i terzi a causa o, comunque, in connessione con l'accesso, l'utilizzo, il mancato utilizzo, il funzionamento o il mancato funzionamento di Sintel.

I concorrenti sono consapevoli del fatto che qualsivoglia loro intervento avente come fine e/o effetto quello di turbare, alterare, sospendere o impedire indebitamente il normale funzionamento di Sintel, oltre a comportare le eventuali responsabilità civili e penali previste dalla legge, può determinare la revoca della registrazione a Sintel, di cui oltre, l'impossibilità di partecipare alla procedura di gara e/o, comunque, l'esclusione dalla medesima.

ARIA S.p.A. si riserva di segnalare qualsiasi fatto rilevante all'Autorità Giudiziaria e/o all'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici per gli opportuni provvedimenti di competenza. I concorrenti si impegnano a manlevare e tenere indenne la stazione appaltante ed ARIA S.p.A., anche nella sua qualità di Gestore del sistema, risarcendo qualunque costo, danno, pregiudizio ed onere (ivi comprese le spese legali) che dovesse essere sofferto da questi ultimi a causa di un utilizzo scorretto o improprio di Sintel e, comunque, a causa di qualsiasi violazione della normativa vigente e della disciplina della presente procedura.

Con l'utilizzo di Sintel i concorrenti e la stazione appaltante esonerano ARIA S.p.A. da ogni responsabilità relativa a qualsivoglia malfunzionamento o difetto relativo ai servizi di connettività necessari a raggiungere Sintel, attraverso la rete pubblica di telecomunicazioni. Ove possibile ARIA S.p.A. comunicherà anticipatamente agli utenti registrati a Sintel gli interventi di manutenzione su Sintel. Gli utenti di Sintel, in ogni caso, prendono atto ed accettano che l'accesso a Sintel utilizzato per la presente procedura potrà essere sospeso o limitato per l'effettuazione di interventi tecnici volti a ripristinarne o migliorarne il funzionamento o la sicurezza.

### 3. Guide e manuali

L'uso della piattaforma Sintel è disciplinato, oltre che dal presente documento, dai "manuali", e dalla D.G.R. n. IX/1530 di Regione Lombardia del 6/4/2011, Allegato A, "Determinazioni per il funzionamento e l'uso della piattaforma regionale per l'e-procurement denominata sistema di intermediazione telematica (Sintel) di Regione Lombardia (Art. 1, c. 6-bis, L. 33/2007) e del relativo elenco fornitori telematico".

Questi documenti sono scaricabili dal sito [www.ariaspa.it](http://www.ariaspa.it) ([Home > Bandi e Convenzioni > E-procurement > Strumenti di Supporto > Guide e manuali](#)).

Nel caso di contrasto o incompatibilità tra le disposizioni di cui ai manuali e la documentazione di gara, prevale quanto disposto da quest'ultima.

## 4. Dotazione informatica

Al fine di poter partecipare alla presente procedura, l'operatore economico deve essere dotato della necessaria strumentazione tecnica ed informatica (software ed hardware) dei collegamenti alle linee di telecomunicazione necessari per il collegamento alla rete Internet, di una firma elettronica qualificata – o digitale – in corso di validità rilasciata da un prestatore di servizi fiduciari qualificati a norma del regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014 (eIDAS), ovvero, in Italia, i certificatori qualificati per la fornitura di servizi fiduciari qualificati ai sensi dell'articolo 29 del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii. (CAD – Codice di Amministrazione Digitale).

L'accesso alla piattaforma Sintel è possibile utilizzando un sistema dotato dei seguenti requisiti minimi:

- dimensioni dello schermo 15 pollici e risoluzione minima 1280x720;
- accesso Internet con una velocità di 1 Mb/sec;
- supporto alla cifratura TLS-1.2.

Per la navigazione i seguenti browser risultano essere compatibili con la piattaforma Sintel e con il Negozio Elettronico in tutte le rispettive funzionalità:

- Microsoft Edge;
- Mozilla Firefox 10 e superiori;
- Google Chrome.

E' possibile l'utilizzo di browser diversi da quelli elencati, per i quali non è garantita l'effettiva compatibilità con la piattaforma. Per un utilizzo ottimale si raccomanda comunque l'impiego di Mozilla Firefox 10 e superiori.

**ATTENZIONE:** Si ricorda che ai fini dell'espletamento di tutti i passaggi relativi alle procedure di gara è necessario dotarsi di programmi per l'apposizione e la lettura della firma digitale, quali Dike e Digital Sign. L'acquisto, l'installazione e la configurazione dell'hardware e del software restano ad esclusivo carico degli utenti finali della piattaforma Sintel.

**NOTA:** Se si intende utilizzare il sistema di autenticazione SPID (Sistema Pubblico di Identità) è necessario avere a disposizione un cellulare per poter ricevere il codice "usa e getta" da utilizzare come password temporanea.

Se si intende utilizzare invece il sistema di autenticazione con Carta Nazionale dei Servizi (CNS) è necessario avere a disposizione il PIN associato alla carta.

Se si intende utilizzare il sistema di autenticazione Carta d'Identità Elettronica (CIE) è necessario avere a disposizione il PIN associato alla carta e un cellulare abilitato con NFC per leggere la carta e ricevere il codice OTP da usare come password temporanea.

## 5. Posta elettronica certificata (PEC)

La piattaforma Sintel comunica con gli utenti registrati attraverso Posta Elettronica Certificata (di seguito "PEC") per tutte le comunicazioni afferenti alle procedure di gara inviate direttamente dalla casella di posta Sintel.

Si ricorda che l'Art. 16 del D.L. 185/2008, "Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale" introduce per gli operatori economici l'obbligo di dotarsi

di una casella PEC, da dichiarare alla propria Camera di Commercio; tale obbligo è ribadito dal D.L. 18 Ottobre 2012, n. 179, in merito alle modalità di comunicazione con la Pubblica Amministrazione.

Pertanto, in sede di registrazione (v. successivo paragrafo 6.1 Registrazione a SINTEL), tutte le imprese devono obbligatoriamente indicare un indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) commerciale acquistata da un gestore autorizzato.

Il dominio GOV.IT è relativo al servizio di posta elettronica certificata fornito dal Governo Italiano per permettere ai cittadini di dialogare con le Pubbliche Amministrazioni. Tuttavia tali caselle PEC non possono essere utilizzate per inviare comunicazioni ad altri cittadini, Enti o associazioni. Si consiglia pertanto di inserire nel proprio profilo utente in piattaforma Sintel un indirizzo PEC differente.

## 6. Registrazione ai servizi dell'Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti S.p.A.

Attraverso il sito [www.ariaspa.it](http://www.ariaspa.it) (Home >> e-Procurement >> Registrazione) è possibile accedere al form di registrazione che consente ad Enti pubblici ed operatori economici di usufruire dei servizi messi a disposizione da ARIA S.p.A., tra i quali la piattaforma Sintel. Prima della registrazione è però necessario autenticarsi attraverso uno dei sistemi di autenticazione proposti di seguito:

### SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)

Gli utenti italiani possono accedere al sistema di autenticazione/registrazione tramite credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale).

La prima registrazione con credenziali SPID prevede 4 step:

1. Nella sezione «Autenticazione con LA TUA IDENTITA' DIGITALE "PASSWORD UNICA"» cliccare su «Entra con SPID»;
2. Selezionare l'ID provider, inserire le credenziali SPID e confermare;
3. Selezionare il pulsante «NUOVA REGISTRAZIONE»;
4. Compilare le pagine del percorso di registrazione ai servizi di ARIA S.p.A..

### Username e Password (IdPC -Identity Provider del Cittadino)

La registrazione prevede 2 step:

1. Nella sezione «Autenticazione con username e password» cliccare su «Entra con ID e password» e successivamente su «Registrazione a IDPC». Inserisci i dati richiesti e riceverai le credenziali di accesso direttamente nella casella di posta indicata.
2. Registrazione ad ARIA: Una volta ottenute le credenziali, ritorna nella pagina di accesso e completa il processo di registrazione (richiederà pochi minuti).

**NOTA:** L'effettivo recapito delle comunicazioni inviate dalla casella PEO di IdPC dipende dalle seguenti tipologie di caselle destinatarie utilizzate e indicate dall'utenza in fase di registrazione:

PEC: il canale di comunicazione funziona a condizione che la casella di posta PEC del destinatario sia configurata in modo da poter ricevere messaggi di posta ordinaria;

PEO: il canale di comunicazione funziona senza garanzie per il mittente che il messaggio sia stato effettivamente recapitato;

CEC PAC (Comunicazione Elettronica Certificata tra Pubblica Amministrazione e Cittadino): il canale di comunicazione NON funziona poiché le caselle CEC PAC sono a circuito chiuso, dedicate alle relazioni con la Pubblica Amministrazione che le ha rilasciate all'utenza.

### **CNS (Carta Nazionale dei Servizi)**

Gli utenti italiani possono accedere al sistema di autenticazione/registrazione utilizzando la Carta Regionale dei Servizi (CRS) o la Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

La prima registrazione con CRS/CNS prevede 3 step:

1. Nella sezione «Autenticazione con CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI» cliccare su «Entra con CNS»
2. Autenticarsi con CNS (è necessario aver installato il Software CRS, aver inserito la Smartcard nel lettore e conoscere il relativo codice PIN)
3. Compilare le pagine del percorso di registrazione ai servizi di ARIA.

### **CIE (Carta d'Identità Elettronica)**

Gli utenti italiani possono accedere al sistema di autenticazione/registrazione utilizzando la Carta d'Identità Elettronica (CIE).

La prima registrazione con CIE prevede i seguenti step:

1. Nella sezione «Accedi con la tua identità digitale» cliccare su «Entra con CIE»
2. “Entra con CIE” consente ai cittadini in possesso di una CIE di autenticarsi ai servizi online abilitati con diverse modalità:
  - “Desktop” – l'accesso al servizio avviene mediante un computer a cui è collegato un lettore di Smartcard contactless per la lettura della CIE (è necessario installare prima il “Software CIE”, posare la Smartcard sul lettore contactless e conoscere il relativo codice PIN).
  - “Desktop con smartphone” – l'accesso al servizio avviene da computer e per la lettura della CIE, in luogo del lettore di smart card contactless, l'utente utilizza il proprio smartphone dotato di interfaccia NFC e dell'app “Cie ID” (è necessario scansionare il QR code mostrato dal browser usando lo smartphone, conoscere il codice PIN della CIE che dovrà essere posata sullo smartphone per generare il codice OTP).
3. Compilare le pagine del percorso di registrazione ai servizi di ARIA.

## **6.1. Registrazione a SINTEL**

Per poter presentare offerta e prendere parte alla procedura, ciascun operatore economico è tenuto ad eseguire preventivamente la Registrazione a Sintel così come disciplinato nei “Manuali”, accedendo al [portale di ARIA S.p.A.](#), nell'apposita sezione “Registrazione”.

La registrazione è del tutto gratuita, non comporta in capo all'operatore economico che la richiede l'obbligo di presentare l'offerta, né alcun altro onere o impegno. Salvo malfunzionamenti delle reti, dell'infrastruttura e delle tecnologie di comunicazione, la procedura di registrazione è automatica e avviene rapidamente. In ogni caso, ai fini del

rispetto dei termini previsti per l'invio delle offerte e, per prevenire eventuali malfunzionamenti, si consiglia di procedere alla registrazione con congruo anticipo, prima della presentazione dell'offerta.

L'utenza creata in sede di registrazione è necessaria per ogni successivo accesso alle fasi telematiche della procedura. L'utente è tenuto a non diffondere a terzi la chiave di accesso a mezzo della quale verrà identificato da Sintel.

Le chiavi di accesso sono strettamente personali e devono essere conservate con cura. Gli utenti sono tenuti a conservarle con la massima diligenza, a mantenerle segrete e riservate, a non divulgarle o comunque cederle a terzi e ad utilizzarle sotto la propria esclusiva responsabilità, ai sensi dell'Art. 3 della D.G.R. 6 aprile 2011 n. IX/1530.

L'operatore economico ottiene l'utenza attraverso il legale rappresentante, ovvero un procuratore (generale o speciale) abilitato a presentare offerta. L'operatore economico, con la registrazione e, comunque, con la presentazione dell'offerta, si obbliga a dare per valido l'operato compiuto dai titolari e/o utilizzatori delle utenze riconducibili all'interno di Sintel all'operatore economico medesimo; ogni azione da questi compiuta all'interno di Sintel si intenderà, pertanto, direttamente imputabile all'operatore economico registrato.

## **6.2. Documento riepilogativo dei dati della registrazione**

Al termine del processo di registrazione, l'operatore economico deve firmare digitalmente il documento riepilogativo dei dati della registrazione (in formato .pdf).

È necessario cliccare su "Scarica .pdf", selezionare il percorso di salvataggio senza modificare il nome del file generato da Sintel. Si consiglia quindi di aprire il file utilizzando il software per la firma digitale e non altri programmi (Adobe Reader, Word, etc).

In generale, si raccomanda di non eseguire le seguenti operazioni: 1) effettuare il salvataggio in locale utilizzando "salva con nome" o "salva una copia"; 2) rinominare il file, neppure dopo averlo firmato; 3) qualsiasi operazione che possa modificare/alterare il contenuto o le proprietà del file originale. Una volta correttamente firmato, il file deve essere nuovamente caricato (upload) nel modulo di registrazione.

## **6.3. Registrazione a SINTEL per Liberi Professionisti**

La registrazione ai servizi ARIA S.p.A. è possibile per tutti gli operatori economici, compresi i liberi professionisti operanti nell'ambito delle professioni regolamentate e non regolamentate, gli studi associati e altre società di professionisti.

Per queste tipologie di operatori economici, nel form di registrazione ai servizi e-procurement ARIA non è richiesto obbligatoriamente l'inserimento della partita IVA.

## **6.4. Registrazione a SINTEL per la partecipazione in forma aggregata**

- a) Nel caso in cui un operatore economico intenda partecipare ad una procedura di gara nelle seguenti forme di aggregazione: consorzio stabile, rete di imprese, è necessario effettuare una nuova registrazione ad-hoc ai servizi e-procurement di ARIA S.p.A., selezionando attraverso il menu a tendina “Tipo di società” la voce appropriata.
- b) Nel caso in cui un operatore economico intenda partecipare ad una procedura di gara nelle seguenti forme di aggregazione: raggruppamento temporaneo di imprese, consorzio costituendo o altra forma finalizzata alla partecipazione ad una specifica procedura di scelta del contraente, è sufficiente la registrazione a Sintel della capogruppo / mandataria senza che sia necessaria la registrazione di tutti i soggetti facenti parte del raggruppamento. Si precisa che al momento di accedere all’interfaccia “Dettaglio” della procedura di gara d’interesse, prima di avviare il percorso guidato “Invia offerta”, è necessario utilizzare l’apposita funzionalità “Partecipazione in forma aggregata”, disponibile attraverso il menu di sinistra. Una volta creata la forma di partecipazione attraverso questa funzionalità, sarà possibile procedere all’invio dell’offerta, selezionando la forma di partecipazione.

## **6.5. Registrazione a SINTEL per gli Operatori Economici stranieri**

La partecipazione alle procedure gestite attraverso la piattaforma Sintel è possibile anche per tutti i fornitori stranieri, sia che essi abbiano una sede operativa in Italia o meno. Il requisito è quello di munirsi di firma elettronica qualificata – o digitale – in corso di validità rilasciata da un prestatore di servizi fiduciari qualificati a norma del regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014 (eIDAS), ovvero, in Italia, i certificatori qualificati per la fornitura di servizi fiduciari qualificati ai sensi dell’articolo 29 del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii. (CAD – Codice di Amministrazione Digitale). La firma digitale dovrà inoltre essere conforme a quanto esplicitato nel paragrafo 7.1 - FIRMA DIGITALE del presente documento.

Il form di registrazione ai servizi e-procurement ARIA è disponibile in lingua inglese. Per approfondimenti circa le particolarità di questo tipo di registrazione, è possibile contattare il call center al numero +39-02.39.331.780 (assistenza in lingua italiana).

## **7. Forma e sottoscrizione dei documenti**

Ogni documento relativo ad una procedura di gara Sintel deve essere presentato secondo le norme e le modalità di partecipazione sotto indicate, redatto in ogni sua parte in lingua italiana ed in conformità a quanto previsto dalla documentazione di gara.

Ogni documento elettronico (di seguito, per brevità, anche solo “file”) inviato dall’operatore economico nell’ambito della presentazione dell’offerta dovrà essere sottoscritto dal legale rappresentante dell’operatore economico con la firma digitale, nonché marcato temporalmente (se previsto dalla documentazione di gara).

Resta in ogni caso di esclusiva competenza e responsabilità dell’ operatore economico verificare che la propria documentazione sia effettivamente e correttamente sottoscritta con firma digitale e marcata temporalmente. Per l’elenco dei certificatori accreditati e per maggiori informazioni sulla firma digitale, la marca temporale e la Posta Elettronica Certificata si può fare riferimento al sito dell’Agenzia per l’Italia Digitale [www.agid.gov.it](http://www.agid.gov.it).

La stazione appaltante potrà procedere in qualsiasi momento a controlli e verifiche della veridicità e della completezza del contenuto delle dichiarazioni della documentazione presentate dai concorrenti, richiedendo l'esibizione di documenti originali e certificati attestanti quanto dichiarato dai concorrenti.

Si rammenta che, ai sensi degli artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000, la falsa dichiarazione comporta sanzioni penali e costituisce causa d'esclusione dalla partecipazione alla procedura.

Qualora sia richiesto da Sintel ovvero qualora l'operatore economico preveda il caricamento di numerosi file utilizzando un formato di compressione – quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in formato elettronico “.zip” ovvero “.rar” ovvero “.7z” ovvero equivalenti software di compressione dati – salvo diverse indicazioni nella documentazione di gara, tutti i singoli file in esso contenuti dovranno essere firmati digitalmente, mentre la cartella compressa stessa non dovrà essere firmata.

## 7.1. Firma digitale

In conformità alla normativa nazionale di riferimento, Sintel supporta firme digitali generate nel formato CAdeS (CMS Advanced Electronic Signatures, con algoritmo di cifratura SHA-256) BES. Questa tipologia di firma digitale è distinguibile dall'estensione del file che viene generato dopo l'apposizione della firma (.p7m).

Si precisa che Sintel accetta anche firme digitali di tipo PAdES (PDF Advanced Electronic Signature).

Le firme digitali gestite sono di tipo attached. Il documento originario oggetto di firma e il certificato di firma digitale risiedono all'interno in un unico file.

Nel caso di apposizione di firme multiple, Sintel gestisce firme in modalità “parallela” e in modalità “nidificata”.

Si precisa inoltre, che ai fini della sottoscrizione della documentazione di gara e dei documenti componenti le offerte, non è valida la Firma Elettronica (firma “debole”).

## 7.2. Marcatura temporale

La Marcatura Temporale è il risultato della procedura con cui si attribuisce ad uno o più documenti informatici un riferimento temporale opponibile ai terzi. Tale riferimento è richiesto dal legislatore (articoli 20 e 21 D.Lgs n. 82/2005 e articolo 37 del D.P.C.M. 30 marzo 2009 “Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici”), al fine di garantire la validità della firma digitale nel tempo e la conseguente opponibilità a terzi della medesima, a tutela dell'operatore economico.

È possibile marcare temporalmente i documenti utilizzando un kit per la firma digitale. I software di firma forniti, sia per la smart card che per il token usb, permettono di apporre firme digitali e marche temporali (che devono essere acquistate da una Certification Authority), anche attraverso un'unica operazione.

Sintel gestisce esclusivamente marcature temporali di tipo “attached”: il documento originario oggetto di marcatura temporale e la marca temporale devono quindi risiedere all'interno di un unico file, aggiungendo al nome del file firmato digitalmente l'estensione \*.tsd.

Infine, si evidenzia che il Gestore del sistema, al fine di garantire opponibilità ai terzi della traccia delle operazioni svolte e dei file presenti in piattaforma provvede ad apporre firma digitale e marcatura temporale a tutti i log di Sintel.

**ATTENZIONE:** Se non richiesta obbligatoriamente dalla stazione appaltante nella documentazione di gara, per gli operatori economici è comunque possibile decidere di apporre la marcatura temporale sui documenti componenti la propria offerta, in questo caso la marcatura temporale costituisce ulteriore garanzia di opponibilità ai terzi dei documenti digitali, in qualsiasi momento successivo alla produzione degli stessi.

## 8. Comunicazioni della Procedura

Salvo diversamente indicato nella documentazione di gara, tutte le comunicazioni nell'ambito della procedura, avverranno di regola per via telematica, attraverso l'apposita funzionalità di Sintel denominata "Comunicazioni procedura", disponibile per l'operatore economico nell'interfaccia "Dettaglio" della procedura di gara.

L'operatore economico elegge dunque, quale domicilio principale per il ricevimento delle comunicazioni inerenti le procedure e, in generale, le attività svolte nell'ambito di Sintel l'apposita area riservata ad accesso sicuro "Comunicazioni procedura" e l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) dichiarato dallo stesso al momento della registrazione (o successivamente con l'aggiornamento del profilo utente).

A tale fine, l'operatore economico si impegna a verificare costantemente e tenere sotto controllo la funzionalità "Comunicazioni procedura" all'interno di Sintel. Tutte le comunicazioni della procedura inviate attraverso Sintel da Enti pubblici ed operatori economici, sono inviate anche all'indirizzo PEC dichiarato dall'operatore economico al momento della registrazione.

Sintel utilizza per le comunicazioni una casella PEC, ai sensi dell'Art. 48 del D. Lgs. 82/2005, del D.P.R. 68/2005 e del D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii.. Il momento, data ed orario, di invio delle comunicazioni effettuate attraverso Sintel sono determinate dalle registrazioni di sistema (log).

In caso di R.T.I. costituendi e Consorzi ciascuna delle imprese che prendono parte al raggruppamento eleggono quale domicilio per il ricevimento delle comunicazioni relative alla procedura i recapiti appartenenti all'impresa mandataria.

## 9. Predisposizione ed invio dell'offerta

La predisposizione e l'invio dell'offerta avviene esclusivamente mediante l'apposita funzionalità "Invia" disponibile al termine della procedura di redazione, sottoscrizione e caricamento (upload) su Sintel della documentazione che compone l'offerta (percorso guidato "Invia Offerta").

Si ricorda che il semplice caricamento (upload) della documentazione di offerta su Sintel non comporta l'invio dell'offerta alla stazione appaltante. L'operatore economico dovrà verificare di avere completato tutti i passaggi richiesti da Sintel e procedere con la conferma e successivo invio dell'offerta. Sintel darà comunicazione all'operatore economico del corretto invio dell'offerta.

E' possibile per l'operatore economico sottomettere una nuova offerta (entro i termini per la presentazione delle offerte), tale nuova offerta annulla e sostituisce la precedente, che entra nello stato "sostituita" e non potrà essere quindi più consultata.

Alla scadenza del termine per la presentazione delle offerte, le offerte correttamente inviate non possono essere più ritirate e sono definitivamente acquisite dal Sintel, che le mantiene segrete e riservate fino all'inizio delle operazioni di apertura e verifica della documentazione da parte della stazione appaltante.

Tutta la documentazione allegata e le informazioni inserite in Sintel componenti l'offerta inviata dall'operatore economico sono mantenute segrete, riservate e conservate in appositi e distinti documenti informatici.

Sintel garantisce il rispetto della massima segretezza e riservatezza dell'offerta e dei documenti che la compongono, assicurando la provenienza e l'inalterabilità della stessa. In caso di RTI o Consorzio Ordinario l'offerta presentata determina la responsabilità solidale nei confronti dall'Amministrazione nonché nei confronti dei fornitori o dei subappaltatori (se concesso il subappalto).

**ATTENZIONE:** Si ricorda che la sessione di operatività della piattaforma Sintel consente un periodo di inattività pari al massimo a due ore consecutive. Pertanto se la sessione dovesse scadere senza che l'offerta sia stata inviata o salvata, le informazioni inserite nel percorso "Invia offerta" andranno perdute e dovranno dunque essere prodotte nuovamente in una successiva sessione in Sintel (ivi incluso il "documento d'offerta" di cui al successivo paragrafo 0). È sempre possibile completare un'offerta in un momento successivo rispetto a quando si è iniziata la compilazione, in questo caso è necessario utilizzare la funzionalità "Salva".

## 9.1. Documento d'offerta

Al quarto step del percorso guidato "Invio offerta", l'operatore economico deve firmare digitalmente il "Documento d'offerta" (in formato .pdf).

Il documento d'offerta rappresenta un elemento essenziale dell'offerta, in quanto è l'unico documento in cui vengono sottoscritte tutte le dichiarazioni rese "a video", i dati tecnici sui file allegati (hash, dimensione, formato) e i valori dell'offerta economica. Pertanto, con la sottoscrizione del documento d'offerta l'operatore economico assume la paternità dell'offerta inserita in Sintel e si assume la responsabilità sulla verifica dell'integrità e leggibilità di tutti gli elementi della stessa.

È necessario cliccare su "Scarica .pdf", selezionare il percorso di salvataggio, senza modificare il nome del file generato da Sintel. Si consiglia quindi di aprire il file utilizzando il software per la firma digitale e non altri programmi (Adobe Reader, Word, etc).

In generale, si raccomanda di non eseguire le seguenti operazioni: 1) effettuare il salvataggio in locale utilizzando "salva con nome" o "salva una copia"; 2) rinominare il file, neppure dopo averlo firmato; 3) eseguire qualsiasi operazione che possa modificare/alterare il contenuto o le proprietà del file originale. Una volta correttamente firmato (vedi par. 7.1), il file deve essere nuovamente caricato (upload) in piattaforma.

**ATTENZIONE:** Si precisa che qualora un operatore economico voglia completare l'invio dell'offerta in un momento successivo rispetto all'avvio del percorso guidato deve necessariamente utilizzare la funzionalità "SALVA" per memorizzare i dati dell'offerta. Si precisa inoltre che cliccando una qualsiasi funzionalità "esterna" rispetto al percorso guidato "Invia Offerta", oppure chiudendo il browser internet senza effettuare il salvataggio, tutti i dati non saranno memorizzati e sarà quindi necessario procedere all'invio di una nuova offerta, ivi inclusa la generazione di un nuovo "DOCUMENTO D'OFFERTA".

## 9.2. Dimensioni massime dei file caricati (Upload)

In fase di sottomissione delle offerte (busta amministrativa, busta tecnica, busta economica) Sintel applica il controllo sulla dimensione dei file che vengono “caricati” in piattaforma (upload), attraverso gli appositi campi.

In ciascun campo a disposizione per l'upload, è consentito il caricamento di documenti (file, anche sotto forma di cartella compressa) con dimensioni superiori a 0 byte (non sono quindi accettati file completamente vuoti), ed inferiori ai 100 Mbyte (140 Mbyte nel caso di procedura per l'affidamento di lavori pubblici).

Nel caso di invio di comunicazioni tramite la piattaforma, le dimensioni massime dei file allegati alla funzionalità di messaggistica interna di Sintel non deve superare complessivamente i 30 Mbyte.

**ATTENZIONE:** Le performance di caricamento dei file all'interno di Sintel dipendono dalle dimensioni degli stessi, pertanto, quando possibile, si consiglia di non superare i 20 Mbyte per singolo file. In generale, effettuare l'upload di file di grandi dimensioni attraverso internet può richiedere tempi lunghi, non dipendenti da Sintel, ma dalle infrastrutture di rete e dal grado di saturazione delle stesse. Dunque, in particolare laddove l'offerta comprenda file di grandi dimensioni, si ribadisce l'importanza di effettuare le operazioni di caricamento con ampio anticipo rispetto al termine ultimo per la presentazione delle offerte.

## 9.3. Hash

Si definisce hash una funzione matematica capace di produrre una stringa (sequenza di caratteri) di lunghezza fissa partendo da qualunque file o testo. Ogni modifica del file o del testo produrrà una diversa stringa in uscita, cui si assegnerà un nuovo codice hash completamente differente dal precedente.

Esempi di algoritmo di hash sono l'MD5 o lo SHA. Sintel calcolerà il codice hash usando algoritmo MD5 codificato in Base64 e lo assegnerà in modo univoco all'ultimo file caricato dai concorrenti in ogni campo del percorso guidato “Invia Offerta”.



I concorrenti potranno verificare i codici hash dei file caricati, consultando il documento d'offerta generato al quarto step del percorso guidato “Invia Offerta” che dovrà essere scaricato dall'operatore economico sul proprio terminale come descritto nel precedente paragrafo 0

Documento d'offerta e quindi sottoscritto con firma digitale dal titolare della ditta o dal suo legale rappresentante. Tale firma rappresenta un'ulteriore comprova della correttezza ed autenticità dei file allegati.

Grazie al confronto dei codici hash sarà, ad esempio possibile, verificare che i file scaricati dalla stazione appaltante in fase di valutazione delle offerte ricevute, corrispondano esattamente a quelli inseriti in Sintel dall'operatore economico.

## 10. Contatti

Per ricevere supporto tecnico ed operativo sui servizi di e-Procurement, i canali a disposizione sono i seguenti:

	<p>EMAIL:</p> <p><a href="mailto:supportoacquistipa@ariaspa.it">supportoacquistipa@ariaspa.it</a></p> <p>per richieste di supporto tecnico e/o informativo sui servizi ARIA: piattaforma Sintel e Negozio Elettronico, altri strumenti di e-procurement, iniziative di gara in corso e convenzioni attive</p>
	<p><b>NUMERO VERDE: 800 116 738 (dall'estero +39 02 39 331 780 assistenza in lingua italiana)</b></p> <p>I nostri operatori sono a disposizione tutti i giorni dalle 9.00 alle 17.30 esclusi sabato, domenica e festivi</p>