

REGIONE CAMPANIA - A.G.C. 17 - Settore 06 - Orientamento Professionale, Ricerca, Sperimentazione e Consulenza nella Formazione Professionale - Centro Direzionale Isola A/6 Napoli - **Bando di gara mediante licitazione privata urgente, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lettera b, e decreto legislativo 17/3/1995 n. 157, così come aggiornato da decreto legislativo 65/2000 per l'affidamento della sperimentazione del servizio di call center.**

**1. Amministrazione aggiudicatrice:**

Regione Campania - A.G.C. 17 - Settore 06 - Orientamento Professionale, Ricerca, Sperimentazione e Consulenza nella Formazione Professionale - Centro Direzionale Isola A/6 Napoli. Responsabile del procedimento Dr. Alfredo Tamborlini. Tel. 081 7966475 - Fax 081 7966451;

**2. Categoria di servizio e descrizione** Cat. 5 CPC 752; Cat. 13-CPC 871

L'oggetto dell'appalto consiste nella progettazione e sperimentazione di un servizio di CALL CENTER a supporto del Settore Orientamento e programmazione della formazione Professionale nella gestione delle relazioni con gli operatori e gli utenti in merito ai programmi e progetti di formazione ed orientamento professionale.

Importo presunto a base d'asta del servizio: Euro 52.000,00 più IVA. L'importo resterà fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto. Con tale importo il prestatore di servizi si intende compensato di tutti gli oneri impostigli con le presenti norme e per tutto quanto occorre per fornire la prestazione.

**3. Luogo di esecuzione**

Regione Campania

**4. Soggetti ammessi a presentare richiesta**

**4.a) Requisiti soggettivi di ammissibilità delle candidature**

- insussistenza delle condizioni di esclusione dalla partecipazione agli appalti di Pubblici Servizi di cui all'art. 12 del D.lgs. n. 157/95 e s.m.i o per cause di divieto, decadenza o di sospensione di cui all'art.10 della legge n. 575/65;

- iscrizione alla C.C.I.A.A. territorialmente competente.

**4b) Capacità e requisiti minimi gestionali:**

I candidati dovranno dimostrare, mediante dichiarazione autenticata ai sensi della legge 15/68, ed allegando idonea documentazione, di aver:

- maturato una significativa esperienza nella realizzazione di servizi analoghi o assimilabili a quelli in oggetto del presente bando;

- una esperienza nelle attività di consulenza alle organizzazioni complesse, visto il carattere sperimentale del servizio e la necessità di realizzarlo integrando e migliorando i processi di lavoro e di comunicazione del Settore;

- una struttura tecnico-gestionale che garantisca la qualità dell'infrastruttura hardware e software, la flessibilità e capacità di personalizzazione dell'infrastruttura e dei processi di erogazione del servizio

**4c) Requisiti finanziari**

I candidati dovranno presentare idonee referenze bancarie rilasciate da almeno 2 Istituti di Credito.

**5. Riferimenti normativi**

La gara sarà regolata, in particolare, dal R.D. 18 novembre 1923, n. 2440 e dal relativo regolamento approvato con R.D. 23 maggio 1924, n. 827, e successive modificazioni ed integrazioni, dal D.P.R. 18 aprile 1994 n. 573. La forma di gara prescelta è la licitazione privata con la procedura d'urgenza prevista dall'art. 10, comma 8 del D.Lgs. 157/95 e s.m.i.

**6. Obbligo di precisazione**

I partecipanti hanno l'obbligo di indicare il nome e la qualifica professionale delle persone incaricate della prestazione del servizio.

**7. Divisione in lotti.**

Non sono ammesse offerte parziali, indeterminate, condizionate in aumento, incomplete.

## 8. Durata del contratto

Il termine di esecuzione è fissato in 5 mesi dalla data di aggiudicazione dell'appalto ivi compresa la erogazione sperimentale del servizio. L'Amministrazione si riserva la facoltà di avvalersi dell'art. 7, comma 2, lettere e) ed f) del D.lgs. n. 157/95 e s.m.i.

## 9. Raggiungimenti

Gli offerenti che partecipano in raggruppamento temporaneo dovranno conformarsi all'art. 11 del D.lgs 157/95. L'offerta dovrà indicare le parti del servizio che verranno eseguite da ogni componente del raggruppamento.

## 10. Richieste di partecipazione

La forma di gara prescelta è la licitazione privata con la procedura d'urgenza prevista dall'art. 10, comma 8 del D.Lgs. 157/95 e s.m.i. Il ricorso a detta procedura di scelta è giustificato dalla necessità di pervenire in tempi brevi al miglioramento del sistema di relazione e comunicazione con gli operatori e gli utenti, tenuto conto del considerevole numero di programmi formativi che saranno avviati a partire da gennaio 2003 e tenuto conto che, altrimenti, i termini stabiliti dall'art. 10 del D.lgs 157/95 (37 giorni per la presentazione delle domande e 40 giorni per la presentazione delle offerte) di fatto vanificherebbe la efficacia del servizio da rendere.

Le richieste di invito alla gara - redatta in lingua italiana - vanno presentate su carta legale - esclusivamente a mezzo raccomandata, corriere o recapito autorizzato con l'indicazione sulla busta della seguente dicitura: "DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ALLA LICITAZIONE PRIVATA PER L'AFFIDAMENTO DELLA Progettazione e sprimentazione di un call center" indirizzata a: Regione Campania - Settore Orientamento Professionale - Centro Direzionale -Isola A/6- 80133 Napoli (Tel.. 081/7966450-7966434-7966443 - Fax 081/7966451).

Le richieste di invito dovranno pervenire improrogabilmente entro il **entro le ore 12,00 del 15° giorno successivo alla pubblicazione del presente bando sul BURC** e contenere una dichiarazione autenticata, resa dal legale rappresentante ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n.445, di aver preso esatta cognizione della natura dei servizi richiesti e di aver esaminato in ogni loro parte il bando di gara ed il capitolato d'oneri. e di accettare, senza riserve, tutti i termini, le condizioni e le prescrizioni in essi contenuti. **Alla richiesta di invito alla gara le imprese dovranno, allegare, PENA IL MANCATO INVITO** tutta la documentazione indicata al punto 4. Tutte le suddette dichiarazioni possono essere redatte in un unico documento autenticato in calce., cori le modalità di cui alla legge 15/68 e ss. modificazioni e integrazioni.

La mancanza dei requisiti richiesti, l'incompletezza delle dichiarazioni o la non esatta osservanza di quanto sopra indicato, comporterà la non accettazione della domanda.

## 11. Partecipazione alla gara

Le offerte devono pervenire all'Amministrazione appaltante entro le ore 12,00 del 10° giorno dalla data di spedizione della lettera di invito. I progetti da parte dei soggetti proponenti (da redigere al massimo in 10 pagine), corredate del relativo curriculum professionale dei componenti il gruppo di lavoro, dovranno contenere gli elementi e le garanzie di cui al relativo capitolato. L'Amministrazione si riserva di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida secondo la normativa vigente. L'apertura delle offerte sarà comunicato ai candidati e pubblicato sul sito della regione. E' ammesso ad assistere all'apertura delle offerte un rappresentante per ogni offerente, munito di delega.

Con il soggetto aggiudicatario sarà stipulato, previa presentazione della documentazione di rito occorrente, il contratto relativo.

## 12. Garanzie

L'offerta deve essere corredata da una cauzione, da prestarsi mediante fideiussione bancaria o assicurativa, pari al 2% dell'importo a base di gara; all'atto della stipula del contratto la ditta aggiudicataria dovrà prestare cauzione definitiva nella misura del 10% dell'importo contrattuale.

## 13. Criteri di aggiudicazione

Offerta economicamente più vantaggiosa, valutata secondo i criteri e le modalità enunciati nel capitolato d'oneri, dove al costo saranno attribuiti punti 20 su cento e alla qualità del servizio punti 80 su cento. Con successiva determinazione direttoriale sarà nominata la commissione tecnica per la valutazione delle offerte pervenute e la conseguente proposta di aggiudicazione.

## 14. Informazioni complementari

Ulteriori informazioni circa gli oneri a carico dei partecipanti e sul disciplinare di gara sono riportati nel capitolato d'oneri, consultabile sul sito [www.regione.campania.it](http://www.regione.campania.it) e potranno essere richiesti all'Amministrazione aggiudicatrice.

**REGIONE CAMPANIA - SETTORE  
ORIENTAMENTO PROFESSIONALE**

**DISCIPLINARE DI GARA**

INDICE

1. ENTE APPALTANTE
2. OGGETTO ED AMMONTARE DELL'INCARICO
3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO
4. TEMPO DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO
5. TERMINI E MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA
6. MODALITA' DI AFFIDAMENTO
7. CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE,
8. COMPOSIZIONE DELLA COMMISSIONE E PROCEDURA DI GARA
9. CAUZIONE E PAGAMENTI
10. INADEMPIENZE
11. CONTROVERSIE
12. SUBAPPALTO
13. VARIAZIONI E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO
14. GARANZIA
15. RISERVATEZZA
16. RESPONSABILITÀ
17. TRATTAMENTO DEI DATI
18. EFFICACIA
19. SPESE

1) ENTE APPALTANTE

Regione Campania - Settore Orientamento e programmazione della formazione - Centro Direzionale di Napoli - Isola a/6-Napoli Tel. 081-7966450-7966475 Fax - 081-7966451

e-mail orientamento.professionale@regione.campania.it sito web regione.campania.it

2) OGGETTO ED AMMONTARE DELL'INCARICO

L'appalto regolato dal presente disciplinare ha per oggetto l'affidamento della sperimentazione di un servizio di CALL CENTER a supporto delle attività di informazione degli operatori e degli utenti sulle opportunità di formazione e di orientamento del Settore Orientamento e programmazione della formazione. Il servizio richiesto e le sue modalità di realizzazione sono descritti nel presente disciplinare.

Il presente appalto viene aggiudicato mediante licitazione privata accelerata, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 6, comma 1, lettera a) del D.Lgs. n. 157/95.

Per lo svolgimento del servizio richiesto è previsto un compenso massimo, comprensivo di ogni onere, imposta, e tassa, Euro 52.000,00 più IVA, soggetto a ribasso.

L'importo resterà fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto. Con tale importo il prestatore di servizi si intende compensato di tutti gli oneri impostigli con le presenti norme e per tutto quanto occorre per fornire la prestazione. L'Ente appaltante si riserva la facoltà di ricorrere a trattativa privata per affidare al prestatore aggiudicatario della presente gara la ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto del presente appalto, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, lettera f) del D. Lgs. N. 157/95.

3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

Il servizio in oggetto ha l'obiettivo principale di ottimizzare l'interfaccia della struttura dell'Assessorato alla Formazione - Settore Orientamento Professionale e programmazione della formazione - della Regione Campania con la propria utenza, migliorando il flusso di informazioni nei due sensi.

L'istituzione di un Call Center, deve permettere al Settore di soddisfare al meglio la richiesta di informazioni da parte dell'utenza e permettere di ottimizzare le attività lavorative della infrastruttura dell'Assessorato.

Gli obiettivi specifici dell'Assessorato per il Call Center sono riassumibili in:

- ampliamento dell'orario di accesso al servizio informativo in tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì;
- miglioramento dei parametri di gestione delle telefonate in entrata ed in uscita;
- gestione dei picchi giornalieri di domanda;
- formazione degli operatori sia sul rapporto telefonico con l'utenza che sull'offerta informativa della Regione Campania.

### 3.1 Specifiche del Servizio

Nella elaborazione della proposta tecnica che è a cura dei soggetti proponenti e costituirà elemento di valutazione, ai fini dell'aggiudicazione, dovranno essere comprese le seguenti attività:

L'accesso al servizio di Contact Center dovrà essere garantito all'utenza tramite telefono. Punto nevralgico del Contact Center è l'attivazione di funzionalità automatiche rispetto alle attività tipiche di un Call Center quali indirizzamento della richiesta e soddisfazione della richiesta. Il servizio di Call Center, dovrà fornire informazioni agli utenti chiamanti, attraverso l'accesso alla banca dati del Settore dell'Assessorato tramite sistemi di interrogazione diretta. Le banche dati potranno essere riepilogate in due tipologie:

- banca dati delle informazioni specifiche di dettaglio dell'utente
- banca dati delle informazioni generiche per tutti gli utenti.

### 3.2 Accesso al Call Center e identificazione del chiamante

Gli utenti potranno accedere al servizio di Contact Center unicamente via telefono.

Potrebbe essere necessario distinguere tra le chiamate entranti, la categoria di utenti alla quale appartiene il chiamante, per offrire un servizio differenziato e specializzato,

### 3.3 Registro delle chiamate

Il sistema di gestione del Call Center dovrà comprendere un applicativo, disponibile presso le stazioni di lavoro utilizzate dagli operatori del Call Center, costituito da maschere di facile e veloce, utilizzo che permettano la registrazione di tutti i dati relativi alle chiamate effettuate dagli utenti sul database centralizzato. Tale applicazione dovrà anche avere funzioni di reporting ed elaborazione di statistiche predefinite e impostabili dall'utente. Il database dovrà essere accessibile tramite linguaggio standard SQL e dovrà permettere estrazioni di dati in formati utilizzabili da pacchetti tipo Microsoft Access c/a Excel. L'applicativo dovrà essere integrato con il sistema telefonico del Contact Center in modo da facilitare l'operatore nelle operazioni di riconoscimento ed in particolare relativamente alla registrazione dei dati del chiamante, tipologia di richiesta, dati su modalità di gestione della richiesta informativa, ecc.

### 3.4. Architettura tecnica del Contact Center

L'architettura tecnica dovrà prevedere le seguenti componenti:

- q sistema con dispositivo automatico di distribuzione delle chiamate;
- q software di gestione delle chiamate che preveda tanto la pianificazione delle chiamate quanto il monitoraggio;
- q sistema con dispositivo di IVR minima;
- q integrazione tra trattamento della telefonata con strumenti di rendicontazione (reporting);
- q applicazione per la gestione dei database del Settore dell'Assessorato, delle chiamate, del tracciato dell'iter della chiamata/risposta.

### 3.5. Architettura software di gestione del Contact Center

Per quanto esposto nel punto precedente, si riportano qui di seguito le indicazioni delle aspettative del Settore dell'Assessorato relativamente al software applicativo per la gestione delle informazioni del Contact Center e alle macro-funzionalità da gestire e alla piattaforma software.

#### 3.5.1. Funzionalità

Il software di gestione del Contact Center dovrà supportare le seguenti funzionalità di massima: • integrazione con il sistema di risposta del Contac Center;

q integrazione con i database del Settore l'Assessorato con interrogazione da parte degli operatori ed eventuale trasferimento delle informazioni sul software applicativo;

q registrazione delle informazioni relative alla chiamate

q instradamento automatico della chiamate

q tracciamento dell'Iter della chiamata

q gestione della chiusura della chiamata e invio all'utente per telefono o posta elettronica della risposta

q gestione statistiche e reportistica

#### 4. TEMPO DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività dovranno essere realizzate entro il quinto mese dall'approvazione del verbale di gara. L'amministrazione si riserva di dare avvio alle attività anche nelle more della stipula del contratto.

#### 5. TERMINI E MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta e la relativa documentazione, redatta in lingua italiana, in conformità alla normativa comunitaria e nazionale vigente in materia di appalti di pubblici servizi (Direttive (CE) 92/50 - 97/52 e D.lgs. 157/95) dovrà pervenire, a pena d'inammissibilità, **entro il termine previsto al punto 9a) del bando di gara ed esclusivamente all'indirizzo indicato al punto 1 del bando stesso.**

In caso di spedizione per posta o a mezzo corriere, farà fede esclusivamente la data di ricezione.

L'offerta dovrà pervenire in un unico plico, chiuso e sigillato con ceralacca, recante impressa l'impronta di un sigillo, controfirmato sui lembi di chiusura, recante all'esterno, oltre all'intestazione del mittente, la dicitura "Offerta per la realizzazione della sperimentazione del servizio di call center".

Il plico di cui al precedente capoverso conterrà al suo interno tre buste, a loro volta sigillate con ceralacca, recante impressa l'impronta di un sigillo e controfirmate sui lembi di chiusura, recanti l'intestazione del mittente e la dicitura rispettivamente:

"A - Documentazione", "B-Offerta tecnica" e "C-Offerta economica".

Nel plico "A-Documentazione" dovranno essere contenute la documentazione attestante la capacità tecnica e finanziaria dell'impresa nonché il rispetto degli altri requisiti di legge le dichiarazioni e i documenti di seguito indicati. Ove l'istanza promani da un raggruppamento - di enti, di organizzazioni, di società o di professionisti o misto, si osservano le norme dell'art. 10 del D.L.vo 2 4/7/1992 n, 358. In tal caso le dichiarazioni di cui ai punti da a1) ad a7) del bando, di gara dovranno essere prodotte da ciascun componente mentre, la cauzione prevista dal bando di gara andrà prodotta dal solo capofila. Inoltre il raggruppamento dovrà presentare una attestazione sottoscritta, con firma autenticata, dai legali rappresentanti e dai professionisti componenti, dalla quale risulti l'intenzione di costituirsi in forma giuridica nonché l'indicazione della/del capogruppo,

##### a) Idoneità alla partecipazione

La domanda di partecipazione dovrà essere corredata, a pena d'esclusione e secondo le modalità descritte nel disciplinare, delle seguenti certificazioni o dichiarazioni esenti da bollo con sottoscrizione non autenticata da parte del legale rappresentante, e con allegata fotocopia leggibile di tiri valido documento di riconoscimento del firmatario, rese ai sensi degli artt. 2, 4 e 26 della legge 4 gennaio 1968 n. 15, secondo le modifiche apportate dalla legge 127/97 e dalla legge 191/98:

a1) dichiarazione di non trovarsi in alcuna delle condizioni di esclusione previste dall'art. 12 del D.Lgs 157/95 e s.m.i., nonché dalla normativa antimafia di cui all'art.7, comma 9, della legge n. 55/90 e s.m.i.;

a2) certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A. ove previsto o atto o dichiarazione equivalente;

a3) autocertificazione avente ad oggetto il nominativo del legale rappresentante e l'idoneità dei suoi poteri alla sottoscrizione degli atti di gara;

a4) dichiarazione con la quale il titolare o il legale rappresentante attesta di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (art. 17 della legge 12 marzo 1999 n. 68) o in alternativa, che il concorrente non è tenuto al rispetto delle norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili;

a5) qualora il concorrente abbia almeno 15 dipendenti certificazione rilasciata dal Servizio all'Impiego della Provincia competente per il territorio nel quale il concorrente ha la sede legate dalla quale risulti l'ottemperanza alle norme di cui alla legge 12 marzo 1999 n.ro 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili". Tale certificazione non è sostituibile da dichiarazione.

a6) dichiarazione con la quale il titolare o il legale rappresentante - facendo espresso riferimento al servizio oggetto dell'appalto attesta di non trovarsi, con altri concorrenti alla gara, in una situazione di controllo o di collegamento di cui all'art. 2359 del codice civile.

a7) dichiarazione di impegno al rispetto della disciplina prevista dall'art. 11, del Dlgs. n. 157/95 con indicazione della/del capogruppo.

b) Capacità tecnica e professionale:

Per quanto concerne la capacità tecnica, l'impresa offerente deve dimostrare di aver svolto in passato, c/o di avere attualmente in corso di realizzazione, servizi analoghi o assimilabili a quelli oggetto del presente bando, trasmettendo la seguente documentazione:

b1) Dichiarazione autentica del legale rappresentante, o dichiarazione idonea equivalente secondo la legislazione dello Stato di appartenenza per i concorrenti non residenti in Italia, che il soggetto richiedente ha svolto o ha in corso di svolgimento almeno due attività assimilabili a quelle di cui al presente bando

b2) dichiarazione di messa a disposizione di un gruppo di lavoro in cui sia prevista la presenza di:

- n. 1 responsabile di progetto esperto in attività di gestione della relazione con la clientela con 5 o più anni di esperienza in attività assimilabili di cui al precedente punto b1), con compiti di responsabile di progetto;

- n. 1 esperto di analisi dei processi organizzativi e di integrazione dei sistemi per la gestione della relazione con la clientela con 5 o più anni di esperienza;

- n. 1 esperto di sistemi informativi per la gestione del call center con 3 o più anni di esperienza;

- n. 3 operatori di call center

Eventuali modifiche del gruppo di lavoro dovranno costituire oggetto di preventivo nulla osta dell'Amministrazione Regionale. Andranno altresì allegati in aggiunta i curricula dei componenti il gruppo di lavoro.

b3) dichiarazione attestante la struttura della Società concorrente, il numero medio annuo delle persone impiegate le eventuali filiali.

b4) di aver preso esatta cognizione della natura dei servizi richiesti e di aver esaminato in ogni sua parte il presente bando ed il disciplinare allegato, e di accettare senza riserve tutti i termini, le condizioni e le prescrizioni in esso contenute. In caso di raggruppamento tale dichiarazione dovrà essere presentata da ciascun componente;

c) Capacità economica e finanziaria:

c1) idonee referenze bancarie rilasciate da almeno 1 primario istituto di credito attestanti la consistenza economica dell'offerente o comprovala copertura assicurativa contro i rischi professionali;

Nel plico "B-Offerta tecnica" dovranno essere contenute:

la documentazione relativa all'offerta tecnica, completa di tutti gli elementi atti a definire compiutamente ed in modo univoco le attività da realizzare, in termini di contenuti / metodi / modalità di erogazione, ecc. comprendente la descrizione analitica dei contenuti del servizio offerto, della metodologia proposta, degli strumenti e dell'organizzazione per la realizzazione del piano di comunicazione, delle modalità e dei tempi di realizzazione. La documentazione dovrà essere siglata, pena esclusione, in ogni pagina e sottoscritta all'ultima pagina con firma per esteso del legale rappresentante (quello della società capogruppo nel caso di raggruppamento di imprese). Questa dovrà essere prodotta in tre copie, ivi incluso l'originale.

L'offerta tecnica è da contenersi, pena l'esclusione, in un testo che non occupi più di 25 facciate formato A4, con non più di 40 righe per facciata, con corpo indicativo minimo dei caratteri 12 (Times New Roman). Potranno essere in aggiunta allegati scherni illustrativi, diagrammi, tabelle, etc, aventi stretta connessione con l'offerta e finalizzati a meglio esplicitare le attività da realizzare. Tutta la documentazione contenuta nel plico "B- Offerta tecnica" di cui sopra dovrà essere siglata in ogni pagina dal legale rappresentante. Ogni elaborato sarà sottoscritto all'ultima pagina con firma per esteso ed in modo leggibile dal legale rappresentante, Nel caso di raggruppamento, l'offerta tecnica e le schede

dovranno essere siglate in ogni pagina da ciascun componente il raggruppamento e sottoscritto per esteso in modo leggibile, sempre da ciascun componente, all'ultima pagina di ciascun elaborato.

Nel plico "C-Offerta economica" dovrà essere contenuta l'offerta economica proposta per l'espletamento del servizio, al netto dell'IVA, sottoscritta per esteso da parte del concorrente, corredata dell'analisi dei costi, in lettere ed in cifre. da sostenere per la realizzazione delle attività descritte nell'offerta tecnica. La scheda riepilogativa dei costi del progetto, munita di marca da bollo, sottoscritta con le modalità di cui sopra dovrà contenere anche la dichiarazione che l'offerta tiene conto degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori nonché alle condizioni di lavoro e elle la validità dell'offerta stessa è di almeno 180 giorni dal termine ultimo di aggiudicazione. Nel caso di raggruppamento, l'offerta dovrà essere sottoscritta da tutti i legali rappresentanti dei concorrenti; dovrà inoltre, in tal caso essere prodotta apposita dichiarazione in cui vengano individuate le parti di servizio eseguite dai singoli concorrenti, da includersi sempre nel plico "C-Offerta economica" e sottoscritta da tutti i componenti. Nel caso di raggruppamento, l'offerta dovrà essere sottoscritta da tutti i legali rappresentanti dei concorrenti, dovrà inoltre, in tal caso, essere prodotta apposita dichiarazione in cui vengano individuate le parti di servizio eseguite dai singoli concorrenti, da includersi sempre nel plico "C-Offerta economica" e sottoscritta da tutti i componenti.

Non sono ammesse offerte in aumento o parziali.

#### 6. MODALITA DI AFFIDAMENTO

La selezione viene nota tra gli offerenti che dimostrano di possedere i requisiti di qualificazione richiesti al punto 5 del presente disciplinare.

Nel caso in cui risultino presentate più offerte da un concorrente, singolo a o in raggruppamento, l'offerente sarà escluso dalla procedura.

L'incarico verrà affidato a favore dell'offerta che sarà ritenuta più vantaggiosa, mediante l'applicazione dei criteri e parametri indicati nel successivo articolo.

#### 7. CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

L'aggiudicazione della gara verrà effettuata all'offerta che raggiungerà la votazione più elevata, attraverso la procedura che prevede l'attribuzione di un punteggio massimo complessivo di 100 punti applicando i seguenti criteri di valutazione:

- 1) Qualità tecnica: punteggio max 80 punti.
- 2) Offerta economica onnicomprensiva a forfait: punteggio max 20 punti.

Il punteggio a ciascuno degli elementi di giudizio indicati sarà attribuito secondo la seguente tabella:

Criterio Punteggio max.

A) Qualità tecnica 80

Qualità della proposta e sua aderenza alle richieste dell'Amministrazione; max 40

Capacità del proponente di personalizzare le infrastrutture tecniche ed i processi di contatto max 20

Modalità di realizzazione del servizio,- max 20

B) Offerta economica a corpo 20

TOTALE 100

Il punteggio assegnato all'offerta economica verrà determinato nel seguente modo:  $p = (C.min/C.off)1/2 * 20$

dove:

p. punteggio da attribuire (massimo 20 punti);

C.min: offerta minima;

C.off: offerta del concorrente in esame.

L'individuazione dell'aggiudicatario sarà effettuata considerando l'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 23 comma 1 lett. b) del Decreto Legislativo 157/95.

#### 8. COMPOSIZIONE DELLA COMMISSIONE E PROCEDURA DI GARA

La commissione di gara è composta dal dirigente del Settore e dai dirigenti dei Servizi nominati con successivo decreto dirigenziale.



Le operazioni di gara avranno inizio il giorno stabilito presso l'indirizzo di cui al bando di gara e si svolgeranno come di seguito illustrato.

Il presidente della Commissione procederà, in seduta pubblica, alla verifica della documentazione di cui alla busta n. 1 delle sole offerte pervenute in tempo utile. All'apertura potrà presenziare un rappresentante per ogni offerente, munito di delega. Successivamente la Commissione, in sedute riservate, valuterà il valore tecnico delle offerte ed il contenuto economico delle stesse.

Tutte le operazioni eseguite dalla Commissione verranno descritte in apposito verbale redatto dalla segreteria tecnica, tenuto secondo la progressione cronologica delle operazioni.

Il verbale, alla sua chiusura, viene firmato dal funzionario verbalizzante, da tutti i membri della Commissione e viene conservato agli atti del Servizio.

Al verbale dovranno essere allegati tutti i documenti di gara siglati dai membri della Commissione e dal funzionario verbalizzante.

Dopo l'approvazione dell'aggiudicazione, l'Amministrazione inviterà, anche a mezzo telegramma, il soggetto aggiudicatario a produrre la seguente documentazione, o documentazione equipollente nel caso di soggetto noti residente in Italia:

- in caso di società, certificato di Tribunale competente per giurisdizione in data non anteriore a sei mesi a quella della aggiudicazione della gara nel quale siano riportati i nominativi e le generalità delle persone titolari delle cariche sociali e la ragione sociale del soggetto aggiudicatario, nonché l'attestazione che la medesima non si trovi in stato di liquidazione, fallimento, concordato preventivo ovvero non abbia in corso procedimento per la dichiarazione di tali situazioni;

- le notizie ed i documenti per il rilascio della certificazione antimafia ai sensi del decreto 8/8/94 n. 490 e successive modificazioni ed integrazioni;

Ove il soggetto aggiudicatario, nel termine di 15 (quindici) giorni dalla data indicata nel suddetto invito, non abbia perfettamente e completamente ottemperato senza giustificato motivo a quanto sopra richiesto, l'Amministrazione disporrà la risoluzione per inadempimento, riservandosi di chiedere il risarcimento danni e di attuare le procedure previste dalla normativa in vigore.

L'affidamento dell'incarico, è comunque, subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia.

L'offerente è vincolato per un periodo di 180 (centottanta) giorni dal termine di presentazione dell'offerta.

#### 9. CAUZIONE E PAGAMENTI

La cauzione provvisoria, che esclude espressamente il beneficio della preventiva escussione, dovrà avere la validità di sei mesi.

Per l'aggiudicatario la cauzione provvisoria sarà svincolata al momento della sottoscrizione del contratto; ai non aggiudicatari verrà restituita entro trenta giorni dalla richiesta.

In caso di aggiudicazione, la società affidataria dovrà prestare, all'atto della stipula del contratto, cauzione definitiva pari al 10% dell'importo di aggiudicazione mediante polizza fidejussoria o assicurativa incondizionata che escluda espressamente il beneficio della preventiva escussione.

La cauzione definitiva copre gli oneri per il mancato o incompleto adempimento del contratto.

Lo svincolo della cauzione definitiva avverrà alla chiusura del contratto ed all'accettazione globale di tutti i servizi.

I pagamenti saranno così effettuati:

- 50% dell'importo di aggiudicazione comprensivo di I.V.A., a sottoscrizione del contratto 50% dell'importo di aggiudicazione comprensivo di I.V.A a saldo a fine prestazione.

In caso di raggruppamento i pagamenti saranno effettuati esclusivamente a favore del capogruppo restando del tutto estranea la Regione ai rapporti intercorrenti tra i componenti il raggruppamento.

#### 10. INADEMPIENZE

La Regione si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'adeguatezza del servizio prestato dall'aggiudicatario.

Nel caso di inadempienze e/o di inefficienza dei servizi offerti, il Servizio competente intimerà all'aggiudicatario, a mezzo di raccomandata A.R., di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle

specifiche norme contrattuali entro il termine perentorio di 30 giorni, sospendendo gli eventuali pagamenti in corso. Nel caso che l'aggiudicatario non dovesse provvedere, sarà avviata la procedura di rescissione del contratto.

La risoluzione, nei casi previsti dal presente Articolo, comporterà, come conseguenza, l'incameramento da parte della Regione, a titolo di penale, della cauzione, la sospensione dei pagamenti per le prestazioni effettuate e non ancora liquidate nonché il risarcimento degli eventuali maggiori danni conseguenti alla esecuzione, in danno dell'aggiudicatario, della prestazione.

Con la risoluzione del Contratto sorgerà, nell'Amministrazione Regionale, il diritto di affidare a terzi la prestazione, o la parte rimanente di essa, in danno dell'aggiudicatario inadempiente.

Al prestatore di servizi inadempiente saranno addebitate le eventuali maggiori spese sostenute dall'Amministrazione Regionale rispetto a quelle previste dal Contratto risolto. Nel caso di minori spese, nulla competerà al prestatore di servizi inadempiente.

L'esecuzione in danno non esimerà il prestatore di servizi inadempiente dalle responsabilità civili e penali in cui b stesso potrà incorrere a nonna di legge per i fatti che avessero motivato la risoluzione del Contratto.

#### 11. CONTROVERSIE

Non è ammesso dalle parti il ricorso all'arbitrato.

Eventuali controversie che dovessero insorgere durante lo svolgimento del servizio tra il prestatore e la Regione, non componibili in via amichevole, saranno demandate al giudice ordinario.

Il Foro competente è quello di Napoli.

#### 12. SUBAPPALTO

E' fatto divieto di subappalto ad altre società di parti del servizio aggiudicato. Non viene considerato subappalto l'affidamento ad altre società di servizi specialistici back office di importo annuo non superiore a 40.000 euro e pertanto, vista la durata dell'incarico non superiore complessivamente a 60.000 euro,

#### 13. VARIAZIONI E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

L'Amministrazione si riserva di apportare all'offerta tecnica le variazioni che riterrà più relazione alle esigenze che potranno emergere in corso di realizzazione.

Eventuali modifiche dei costi negative o positive, conseguenti alle variazioni apportate saranno determinate sulla base dei costi elementari contenuti nell'offerta,

L'Amministrazione si riserva il diritto inappellabile di sospendere il servizio e quindi di rescindere immediatamente il contratto. In tal caso sarà dovuto all'aggiudicatario il compenso maturato sulla base delle prestazioni effettuate, maggiorato del 20% della differenza tra l'importo contrattuale e il compenso maturato.

#### 14. GARANZIA

L'aggiudicatario non potrà utilizzare per sé, né fornire a terzi, dati e informazioni sulle risultanze delle attività oggetto dell'incarico.

#### 15. RISERVATEZZA

L'aggiudicatario s'impegna ad osservare la piena riservatezza su informazioni, documenti, conoscenze o altri elementi eventualmente forniti dalla Regione o da Enti e Amministrazioni pubbliche eventualmente interessate dalle attività.

#### 16. RESPONSABILITÀ

L'aggiudicatario solleva l'Amministrazione da ogni eventuale responsabilità penale e civile verso terzi comunque connessa alla realizzazione ed all'esercizio delle attività di servizio affidate. Nessun ulteriore onere potrà dunque derivare a carico dell'Amministrazione, oltre al pagamento del corrispettivo contrattuale.

#### 17. TRATTAMENTO DEI DATI

I dati forniti dagli offerenti saranno trattati secondo le norme in materia di pubblici appalti, i concorrenti, singoli o associati o in raggruppamento autorizzano la Regione, per il fatto stesso di partecipare alla gara dopo averne fatto richiesta ed inviato il curriculum, al trattamento dei propri dati e di quelli dei diretti collaboratori.

18. EFFICACIA

Le norme e le disposizioni del presente Disciplinare sono vincolanti per l'aggiudicatario dalla presentazione dell'offerta, mentre lo saranno per la Regione solo dopo la restituzione della copia della lettera d'incarico controfirmata per accettazione.

19. SPESE

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese relative alla formalizzazione dell'incarico, nonché tasse e contributi di ogni genere gravanti sulla prestazione, con esclusione dell'Imposta sul Valore Aggiunto, che sarà a carico dell'Amministrazione Regionale.