





# COMUNE DI REGGIO CALABRIA

## U.O. Coordinamento Controllo Strategico e Sostegno dei Servizi Esternalizzati e degli Organismi Partecipati

Palazzo CEDIR – Corpo H – Piano 1° - Tel. 0965362975 - Fax 0965331067

**PROCEDURA APERTA ai sensi del NUOVO CODICE DEI CONTRATTI PUBBLICI DI LAVORI**, pubblicato sulla G.U. n. 100 del 02.05.2006 – in vigore dal 01.07.2006, D.Lgs n. 163/06.

**DISCIPLINARE DI GARA CONTENENTE LE NORME INTEGRATIVE DEL BANDO RELATIVE ALLE MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA, ALLE MODALITÀ DI COMPILAZIONE E PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA, AI DOCUMENTI DA PRESENTARE A CORREDO DELLA STESSA ED ALLE PROCEDURE DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO, PER ATTIVITÀ DI SUPPORTO PER I SERVIZI DI CUSTOMER SATISFACTION E LA GESTIONE DI SERVIZI DI CONTACT CENTER:**

- A. "Sportello telefonico informativo (numero Verde)", servizio inbound, della durata di 180 giorni consecutivi e solari;
- B. "somministrazione di questionari telefonici", servizio outbound
- C. User Call, servizio in outbound

### PREMESSA

L'U.O. intende usufruire di moderni strumenti per offrire assistenza informativa e di indagine con l'obiettivo di verificare costantemente la rispondenza tra i Service Level Agreement (S.L.A.) individuati in sede contrattuale tra il Comune di Reggio Calabria e le società miste, e l'effettiva rispondenza del servizio erogato dalle stesse.

In base alle aspettative del cittadino/utente e del Committente, il Comune quindi, vuole intervenire sul quality system delle strutture monitorate per individuarne, eventualmente i giusti correttivi attraverso quanto meglio si dirà nel capitolato speciale d'appalto, allegato alla presente, ed in attuazione di quanto richiesto in oggetto per come riportato nell'ambito della "Piano di comunicazione della U.O.", approvato con deliberazione di G.C. nr.582 del 04 agosto 2006.

Le prestazioni dei servizi e delle attività che seguono consistono nel supporto metodologico ed operativo per la definizione ed il monitoraggio della qualità dei servizi erogati dalle società miste del Comune di Reggio Calabria, (**Vedi Schede Società, All.4**) attraverso i sistemi di Customer Relationship Management e Customer Satisfaction Management e nell'erogazione di servizi informativi e di ascolto.

### 1. OGGETTO, TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Gara sotto soglia comunitaria a procedura aperta, indetta con determina dello scrivente nr.07 del 24 maggio 2007 per l'affidamento del servizio indicato nel capitolato speciale di gara (allegato 5) per :

- A. "Sportello telefonico informativo ( numero verde)", servizio inbound della durata di 180 giorni consecutivi e solari;
- B. "somministrazione di questionari telefonici", servizio outbound
- C. User Call, servizi outbound

### 2. DURATA ED ENTITA'

Il contratto avrà durata massima di sei mesi dalla data di consegna del servizio che potrà avvenire anche in pendenza della stipula formale del contratto, a seguito dell'aggiudicazione definitiva dell'appalto, e dovrà comunque concludersi entro marzo 2008..

Il prezzo complessivo del servizio, a base d'asta e per entrambe le prestazioni richiamate in oggetto e dettagliate nel capitolato speciale d'appalto, ammonta a € 20.800,00, oltre IVA di legge.

Con il soggetto aggiudicatario l'Ente stipulerà un contratto, con il quale verranno regolamentati i relativi servizi, in conformità alle clausole e condizioni stabilite nel capitolato speciale d'appalto (o altrimenti definito capitolato tecnico) allegato sub n. 5 al presente disciplinare, nonché nell'offerta progettuale presentata dall'aggiudicatario.

Il Comune di Reggio Calabria potrà, ove ricorrano le condizioni di legge e di capitolato nonché la convenienza amministrativa, avvalersi della facoltà di cui all'Art. 57, quinto comma, lett. b), del D.Lgs.163/06, per non oltre due anni successivi alla stipulazione del contratto, previa comunicazione data all'aggiudicatario entro il 31.12.2007 per l'anno 2008 ed entro il 31.12.2008 per l'anno 2009.. In questo caso (annualità 2008 e 2009), l'importo complessivo stimato di tutti i servizi posti a base della presente procedura è pari ad €41.600, oltre IVA di legge, ed è stato computato per la determinazione del valore globale del contratto, ai fini di cui all'Articolo 28 del d.lgs 163/06

Il Comune si riserva tuttavia la facoltà di risolvere il Contratto, in qualunque momento, senza ulteriori oneri per l'Ente medesimo, qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte, ovvero negli altri casi stabiliti nel contratto medesimo.

### **3. PROCEDURA DI GARA**

La procedura di scelta del contraente è quella della procedura aperta, affidata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'Art. 83, 1° comma, D.Lgs. nr. 163/2006, secondo le modalità di seguito indicate.

Possono partecipare le aziende operanti nel settore oggetto dell'avviso, in possesso di certificazione di qualità ISO 9001:2000 ed aventi un fatturato globale, per servizi identici, simili o analoghi di contact center , negli ultimi 3 esercizi finanziari (2004-2006) non inferiore a € 100.000,00, di cui almeno 41.600 nell' esercizio 2006..

Sono esclusi dalla gara i concorrenti coinvolti in situazioni oggettive lesive della *par condicio* tra concorrenti e/o lesive della segretezza delle offerte.

L'Ente si riserva il diritto:

- a) di non procedere all'aggiudicazione nel caso in cui nessuna delle offerte presentate venga ritenuta valida;
- b) di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, a condizione che la stessa, in relazione ai parametri appresso stabiliti, sia giudicata vantaggiosa per l'Ente, considerando tale quella offerta che abbia conseguito un punteggio pari almeno alla metà di quello massimo realizzabile, eccettuati i punti derivanti dall'offerta economica) ;
- c) di sospendere, reindire o annullare la gara; in ogni caso, i concorrenti non hanno diritto a compensi, indennizzi, rimborsi spese o altro.

#### **3.1 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA**

L'offerta, redatta in lingua italiana, dovrà pervenire al Comune di Reggio Calabria, U.O. "Coordinamento Controllo Strategico e Sostegno dei Servizi Esternalizzati e degli Organismi Partecipati", Via S. Anna 2° Tronco, Palazzo CEDIR, corpo H, 1° Piano, c.a.p. 89100 Reggio Calabria entro e non oltre le ore 12,00 del giorno stabilito nel bando di gara, pena l'irricevibilità dell'offerta.

L'offerta dovrà essere contenuta, a pena di esclusione dalla gara, in un unico plico sigillato, recante a scavalco dei lembi di chiusura il timbro del concorrente e la firma del legale rappresentante, con l'indicazione altresì all'esterno dello stesso plico:

- degli estremi del mittente (denominazione o ragione sociale del concorrente);
- degli estremi del destinatario: Comune di Reggio Calabria, U.O. Coordinamento Controllo Strategico e Sostegno dei Servizi Esternalizzati e degli Organismi Partecipati, Palazzo CEDIR, Corpo H, 1° Piano, Via S. Anna 2° Tronco, c.a.p. 89100 Reggio Calabria;
- della dicitura "**procedura aperta per l'appalto di servizi di Contact Center..**

Il plico potrà essere inviato mediante servizio postale, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, o mediante corrieri privati o agenzie di recapito debitamente autorizzati,

ovvero consegnato a mano da un incaricato del concorrente - soltanto in tale ultimo caso verrà rilasciata apposita ricevuta con l'indicazione dell'ora e della data di consegna - nelle giornate non festive dal lunedì al venerdì, dalle ore 9'00 alle ore 12'00 entro e non oltre le ore 12,00 del 12 luglio 2007.

L'invio del plico contenente l'offerta è a totale ed esclusivo rischio del mittente, restando esclusa qualsivoglia responsabilità dell'Ente appaltante ove per disguidi postali o di altra natura, ovvero, per qualsiasi motivo, il plico non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza all'indirizzo di destinazione.

Non saranno in alcun caso presi in considerazioni i plichi pervenuti oltre il suddetto termine perentorio di scadenza, anche indipendentemente dalla volontà del concorrente ed anche se spediti prima del termine medesimo; ciò vale anche per i plichi inviati a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, a nulla valendo la data di spedizione risultante dal timbro postale dell'agenzia accettante; tali plichi non verranno aperti e verranno considerati come non consegnati.

Il suddetto plico deve contenere al suo interno, a pena di esclusione dalla gara, tre **buste sigillate** tutte recanti a scavalco dei lembi di chiusura il timbro del concorrente e la firma del legale rappresentante, con l'indicazione altresì all'esterno di ciascuna busta:

- degli estremi del mittente (denominazione o ragione sociale del concorrente),
- degli estremi del destinatario: Comune di Reggio Calabria, U.O. *Coordinamento Controllo Strategico e Sostegno dei Servizi Esternalizzati e degli Organismi Partecipati*, Palazzo CEDIR, Corpo H, 1° Piano, Via S. Anna 2° Tronco, c.a.p. 89100 Reggio Calabria.

Le buste dovranno essere non trasparenti (tali da non rendere conoscibile il loro contenuto) e dovranno riportare, rispettivamente, la dicitura ed avere il contenuto come di seguito specificato:

BUSTA	DICITURA	CONTENUTO
☒ N°1	<i>Procedura aperta per l'appalto di servizi di contact center: - Documentazione amministrativa</i>	Documentazione amministrativa di cui al paragrafo 3.2 del presente Disciplinare
☒ N°2	<i>Procedura aperta per l'appalto di servizi di contact center: - Offerta Tecnica</i>	Offerta tecnica di cui al paragrafo 3.3 del presente Disciplinare
☒ N°3	<i>Procedura aperta per l'appalto di servizi di contact center: - Offerta Economica</i>	Offerta economica di cui al paragrafo 3.4 del presente Disciplinare

L'offerta tecnica, da inserire nella busta 2, non dovrà contenere alcun riferimento o menzione alle condizioni economiche.

Le espressioni "busta/e sigillata/e" e "plico sigillato" di cui sopra comportano che la busta ed il plico, oltre alla normale chiusura loro propria, devono essere chiusi mediante l'applicazione su tutti i lembi di chiusura di un sigillo con ceralacca, ovvero di una qualsiasi impronta o segno impresso su un materiale plastico, ovvero di una striscia di carta incollata sui lembi di chiusura, o sigillatura equivalente atta in ogni caso ad assicurare la segretezza dell'offerta e nello stesso tempo a confermare l'autenticità della chiusura originaria.

### 3.2 DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA (BUSTA N. 1)

La Busta n. 1 "***Procedura aperta per l'appalto di servizio di contact center - Documentazione amministrativa***" dovrà contenere un indice completo del proprio contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, la seguente documentazione:

**A)** dichiarazione conforme al *facsimile* di cui all'Allegato 1 al presente Disciplinare, in lingua italiana, resa anche ai sensi degli artt. 38, 46 e 47 del D.P.R. 445/2000, sottoscritta dal legale rappresentante del concorrente, con allegata copia del documento di identità;

**B)** idoneo documento, valido per 180 giorni dalla scadenza del termine per la presentazione dell'offerta, comprovante la costituzione di una cauzione provvisoria a garanzia dell'offerta presentata pari al 2% (due per cento) dell'importo presunto del valore del contratto (€ 20.800,00, IVA esclusa).

La cauzione deve prestarsi secondo le seguenti modalità:

- in caso di fidejussione o polizza assicurativa dovranno essere allegati gli originali rilasciati da imprese bancarie o assicurative autorizzate, le quali dovranno essere incondizionate e prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la loro immediata operatività su semplice richiesta scritta dell'Ente appaltante; la fideiussione o la polizza assicurativa saranno svincolate ai concorrenti non aggiudicatari dopo l'aggiudicazione provvisoria ed al concorrente aggiudicatario all'atto della stipulazione del Contratto;

Quanto richiesto alle lettere precedenti deve essere sottoscritto dal legale rappresentante del concorrente i cui poteri risultino dalla dichiarazione sostitutiva del certificato di cui alla domanda di partecipazione; in caso contrario, dovrà essere prodotta copia autentica dell'atto che attesti i poteri di firma di chi sottoscrive.

Si rammenta che la falsa dichiarazione:

- a) comporta responsabilità e sanzioni civili e penali ai sensi dell'art. 76 D.P.R. 445/2000;
- b) costituisce causa d'esclusione dalla partecipazione a gare per ogni tipo di appalto.

In ordine alla veridicità delle dichiarazioni, l'Ente si riserva di procedere, a campione, a verifiche d'ufficio.

Non è ammessa la sostituzione dei certificati e delle dichiarazioni con fotocopie e duplicati non autenticati nelle forme previste dagli articoli 18 e 19 del D.P.R. n. 445/2000.

### **3.3 OFFERTA TECNICA (BUSTA N. 2)**

La Busta n. 2 "*Procedura aperta per l'appalto di servizi di contact center*

– **Offerta Tecnica** dovrà contenere, a pena di esclusione dalla gara la seguente documentazione:

#### **1. Organizzazione aziendale**

Documento, composto massimo da sei pagine formato A4 e da massimo 40 righe a pagina, recante una descrizione dell'organizzazione aziendale, con specifica ed esplicita indicazione:

- a. delle dimensioni e dell'articolazione della struttura organizzativa dell'impresa concorrente, con la specificazione di tutte le diverse sedi territoriali operative e legali, del personale impiegato e del relativo contratto applicato ;
- b. dell'elenco dei titoli di studio e professionali dei dirigenti, dei tecnici e degli organi tecnici, facenti direttamente capo, o meno, al concorrente e, in particolare, di quelli incaricati dei controlli di qualità;
- c. del numero medio annuo, rispetto al triennio 2004-2006, di tutti i dipendenti a tempo indeterminato, sia part-time che full-time, e di quello a tutt'oggi alle dipendenze del concorrente;
- d. delle misure adottate per garantire la qualità ed i relativi controlli effettuati da organismi esterni.

#### **2. Esperienza del concorrente**

Documento, composto massima in tre pagine formato A4, massimo 40 righe a pagina, recante una descrizione dell'organizzazione aziendale, con specifica ed esplicita indicazione,:

- a) Tre servizi, ritenuti dal concorrente rappresentativi, tra quelli effettuati, a decorrere dal 2004, o in corso di espletamento, di identica, analoga o simile natura, di cui almeno uno erogato, o in corso di erogazione, ad Ente Pubblico o gestore di servizio pubblico. Per ciascun servizio dovrà essere esplicitato: il committente, la natura, la durata, la finalità e l'importo della prestazione. Perché l'esperienza venga considerata analoga è necessario che il servizio, sia stato, o sia, contrattualizzato con Ente Pubblico o gestore di servizio pubblico ed abbia avuto, o abbia, almeno altre due caratteristiche che precedono (natura, durata, finalità, importo). Il servizio è considerato simile nel caso in cui la committenza è, o sia stata, un'azienda privata ed il servizio sia stato, o sia, funzionale e/o strumentale per la raccolta sistematica di dati per attività di monitoraggio e/o per il rilascio di informazioni e/o per attività di CRM.
- b) Valore globale di tutto il fatturato del triennio 2004 -2006.

### **3. Progetto esecutivo**

Relazione recante la esatta descrizione del progetto esecutivo delle attività del servizio, composto massimo in 16 pagine formato A4, massimo 40 righe a pagina ( esclusi i curricula da allegare), contenente la specificazione completa, univoca e dettagliata delle attività operative e delle relative modalità a mezzo delle quali l'appaltatore intende dare sviluppo alle prestazioni dedotte nel Capitolato Speciale d'Appalto.

Le descrizioni del suddetto progetto dovranno essere rese seguendo l'articolazione e la sequenza logica contenuta nel facsimile di cui all'allegato 3 del Disciplinare di gara, con riguardo in particolare:

- alla metodologia che il concorrente intende utilizzare per le prestazioni stabilite nel Capitolato Speciale d'Appalto;
- alle modalità di organizzazione del servizio, sia sotto il profilo logistico che temporale, con la descrizione dettagliata di tutte le prestazioni del servizio;
- all'indicazione del numero e dell'elenco nominativo, allegando i relativi curricula, delle unità di personale dipendente che s'intendono impiegare nell'espletamento del servizio, ciascuno di essi professionalmente qualificato secondo quanto previsto dal capitolato speciale d'appalto;
- alla descrizione delle attrezzature tecniche, delle dotazioni tecnologiche, dei materiali, degli strumenti, compresi quelli di studio e di ricerca, nonché degli altri mezzi di cui si ha la disponibilità e che s'intendono impiegare nell'espletamento del servizio, in misura adeguata a garantire la qualità dello stesso servizio da espletare in conformità a quanto previsto nel capitolato speciale d'appalto.
- all'incremento quali-quantitativo rispetto al minimo delle prestazioni richieste nel capitolato speciale d'appalto.

Per facilitare, in termini temporali e cognitivi, la comprensione dei documenti indicati nei precedenti punti 1) e 2) e 3) , il concorrente potrà utilizzare tabelle, specchietti ed altre forme espressive ritenute idonee allo scopo.

\*\*\*\*\*

**L'offerta tecnica dovrà essere firmata in ogni pagina dal legale rappresentante** (o persona munita da comprovati poteri di firma la cui procura sia stata prodotta nella busta "A" – Documenti) della Impresa offerente.

L'Ente si riserva la facoltà di procedere alla verifica delle dichiarazioni rese dall'aggiudicatario nell'Offerta Tecnica.

### **3.4 OFFERTA ECONOMICA (BUSTA N. 3)**

#### **3.4.1 - La Busta n. 3 "Procedura aperta per l'appalto di servizi di contact center – Offerta Economica"**

dovrà contenere, a pena di esclusione dalla gara, una Dichiarazione d'offerta redatta in carta semplice e sottoscritta dal legale rappresentante del concorrente in conformità al facsimile di

cui all'Allegato 2 del presente Disciplinare, riportante in lettere ed in cifre il prezzo minimo rispetto al prezzo netto offerto per l'espletamento del servizio.

La Dichiarazione d'offerta dovrà essere firmata in ogni pagina dal legale rappresentante del concorrente o persona munita da comprovati poteri di firma la cui procura sia stata prodotta nella busta "1".

**3.4.2** - Inoltre, nella suddetta Dichiarazione d'offerta dovrà essere indicata l'eventuale disponibilità del concorrente a farsi carico anche di un contratto accessorio di sponsorizzazione, ai sensi dell'art. 119 del T.U. n. 267/2000, per il finanziamento d'iniziative o per la fornitura di beni e servizi in favore dell'U.O. *Coordinamento Controllo Strategico e Sostegno dei Servizi Esternalizzati e degli Organismi Partecipati*, riportandone anche l'importo in lettere ed in cifre della somma messa a disposizione.

### **Base d'Asta**

Non sono ammesse offerte in aumento rispetto al prezzo complessivo a base d'asta fissato in € 20.800,00, al netto d'IVA di legge.. Per ciascuna delle attività, azioni e servizi contemplati nella presente procedura dovrà essere indicata l'incidenza in percentuale rispetto al prezzo offerto, al netto degli incrementi quali-quantitativi proposti. Anche in questo caso dovrà essere completato l'allegato 2).

In ogni caso, il prezzo offerto dovrà essere espresso a corpo per tutte le prestazioni dedotte nel capitolato speciale d'appalto ed onnicomprensivo di tutti gli oneri, spese e remunerazioni, per l'esatto e puntuale adempimento di ogni obbligazione contrattuale. Il prezzo offerto si intenderà, altresì, fisso ed invariabile per tutta la durata del Contratto.

In caso di discordanza tra il prezzo indicato in cifre e quello in lettere sarà ritenuto valido il prezzo più conveniente per il Comune.

Il concorrente è obbligato alla propria offerta per un periodo di 180 giorni, decorrenti dalla data ultima fissata per la presentazione delle offerte.

### **3.5 MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA**

La presente gara verrà aggiudicata ai sensi dell'Art. 83, comma 1, del D.Lgs. n. 163/2006, a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa valutata in base ai criteri di seguito indicati.

Saranno esclusi dalla gara i concorrenti che presentino offerte nelle quali fossero sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura alle condizioni di fornitura specificate nel Capitolato speciale d'appalto, e nei relativi allegati, ovvero che siano sottoposte a condizione, nonché offerte incomplete e/o parziali.

La gara sarà dichiarata aperta da una Commissione all'uopo nominata e presieduta dal dirigente designato dal Segretario Generale ai sensi del vigente regolamento comunale dei contratti, la quale il giorno successivo alla scadenza del termine per la presentazione delle offerte, con inizio alle ore 9'00, procederà, presso l'Ufficio della U.O. *Coordinamento Controllo Strategico e Sostegno dei Servizi Esternalizzati e degli Organismi Partecipati* al suddetto indirizzo, in seduta aperta al pubblico:

alla verifica dell'integrità e della tempestività della ricezione dei plichi pervenuti, nonché all'apertura dei plichi medesimi recanti la dizione "**Procedura aperta per l'appalto di servizi di contact center**:"

- " e alla verifica della presenza delle Buste 1, 2 e 3;
- all'apertura delle buste n.1 di tutte le offerte ed alla constatazione della presenza dei documenti ivi contenuti.

La Commissione, riunita ove necessario in apposita seduta riservata, procederà all'esame del contenuto dei documenti delle buste n. 1; in caso di irregolarità formali, non compromettenti la "*par condicio*" fra i concorrenti e nell'interesse dell'Ente, il concorrente verrà invitato, a mezzo di opportuna comunicazione scritta, anche solo a mezzo fax, a regolarizzare i documenti e/o per fornire i chiarimenti opportuni.

Successivamente, la Commissione procederà all'apertura della Busta n. 2 per accertare la regolarità di quanto in esse contenuto. La Commissione procederà quindi in seduta riservata alla valutazione dei documenti in esse contenuti. Al termine della valutazione, attribuirà con

riguardo a ciascuna offerta presentata un punteggio parziale in base ai criteri “tecnici” di cui allo schema di seguito riportato, formando una graduatoria provvisoria.

Terminata la valutazione delle offerte tecniche, la Commissione fisserà un’apposita riunione pubblica per procedere all’apertura delle Buste n. 3, per accertarne la regolarità e per dare lettura dei prezzi offerti.

Nel prosieguo, quindi, la Commissione procederà in seduta riservata all’esame e alla valutazione delle offerte economiche presentate, anche al fine della valutazione di eventuali anomalie delle offerte ai sensi dell’Art. 86, commi 2° e 3° D.Lgs. n. 163/2006. Al termine della valutazione, attribuirà con riguardo a ciascuna offerta presentata un punteggio parziale, formando una graduatoria provvisoria.

Alle sedute pubbliche possono presenziare ed intervenire, richiedendo l’iscrizione a verbale, i legali rappresentanti o persone da loro delegati, munite di procura.

Le sedute della Commissione diverse da quelle di apertura delle buste e da quella eventuale di aggiudicazione provvisoria, si svolgeranno a porte chiuse.

Le sedute aperte al pubblico, diverse da quella iniziale di apertura dei plichi, saranno comunicate alle Imprese concorrenti nelle stesse sedute precedenti ovvero a mezzo fax, con almeno due giorni di anticipo. La partecipazione del rappresentante delle Imprese è regolata da quanto espresso in precedenza.

Al termine dei lavori la Commissione procederà alla somma di tutti i punteggi parziali attribuiti alle diverse offerte, attribuendo il punteggio complessivo di ciascuna offerta e formando la graduatoria finale.

La graduatoria verrà formata sulla base delle offerte economicamente più vantaggiose, secondo i criteri e lo schema di seguito riportati:

#### **A) Capacità tecnica: (punteggio massimo 80)**

Il punteggio, con riferimento a quello massimo di riferimento assegnabile, sarà attribuito ricorrendo a valutazione comparativa degli elementi conoscitivi utilmente forniti.

<b>N</b>	<b>Criteri</b>	<b>Sotto-criteri</b>	<b>Punti</b>	<b>Parametri di valutazione</b>
1	Organizzazione aziendale	Livello ed ampiezza della organizzazione aziendale del concorrente con specifico riguardo agli aspetti indicati alle lettere da a) ad d) del paragrafo 3.3, punto 1.	Max 25	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sede operativa che gestirà il servizio nel comune di Reggio Calabria, 2 punti.</li> <li>- N. e dimensione produttiva ed organizzativa di tutte le sedi, 4 punti</li> <li>- N. dipendenti a tempo indeterminato in servizio alla data di partecipazione alla presente gara, con applicato il relativo contratto di lavoro nazionale ; 4 punti</li> <li>- Curricula dei dirigenti, 4 punti</li> <li>- Curricula dei tecnici e degli organi tecnici, in modo particolare di quelli incaricati della qualità, 4 punti</li> <li>- N. medio dipendenti a tempo indeterminato negli ultimi tre anni ( 2004-2006), 3 punti.</li> <li>- Chiarezza e completezza espositiva, 4</li> </ul>
2	Esperienza del concorrente	Esperienza e Valore globale del fatturato del concorrente con specifico riguardo agli aspetti indicati alle lettere a) e b)	Max 20	1) Esperienza sui tre servizi, 15 punti: - identica, 15 p; - analoga, 9 punti; - simile, 6. 2) Fatturato, 5 punti: Punti attribuiti = 5*(valore globale del

		del paragrafo 3.3, punto 2		triennio 2004-2006 ( detratti 100.000 euro) concorrente fratto maggior valore globale fatturato)]
3	Progetto esecutivo	Qualità del progetto esecutivo presentato dal concorrente con specifico riguardo agli aspetti indicati alle lettere da a) a e) del paragrafo 3.3, punto 3.	Max 35	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chiarezza e completezza espositiva, 4</li> <li>- Metodologia, 6</li> <li>- Modalità organizzative, 7</li> <li>- Personale, 7</li> <li>- Attrezzature e Tecnologia, 5</li> <li>- Incremento, 6</li> </ul>

Il punteggio verrà calcolato sommando i punteggi attribuiti per ciascun parametro. Il parametro "chiarezza e completezza espositiva" terrà conto delle condizioni previste per la stesura dei documenti che la Commissione dovrà analizzare e comparare al fine dell'attribuzione dei relativi punteggi secondo i rispettivi parametri valutativi.

Resta inteso che alcun onere aggiuntivo potrà essere addebitato all'Ente per i progetti migliorativi.

### B) Prezzi (punteggio 20)

**Punteggio dell'offerta economica:** il punteggio massimo di 20 punti relativo all'offerta economica verrà attribuito nel seguente modo:

**B1)** 15 punti al prezzo più basso di cui al punto 3.4.1., mentre agli altri offerenti il punteggio verrà attribuito secondo la seguente formula:

$$\text{Numero punti attribuiti} = (\text{Prezzo Minimo} / \text{Prezzo Offerto}) * 15.$$

**B2)** 5 punti all'offerta dell'importo più elevato del contratto di sponsorizzazione di cui al punto 3.4.2., mentre agli altri offerenti il punteggio verrà attribuito secondo la seguente formula:

$$\text{Numero punti attribuiti} = (\text{Importo massimo} / \text{Importo Offerto}) * 5.$$

Il punteggio complessivo dell'offerta economica verrà calcolato sommando i punteggi attribuiti per ciascun parametro B1 e B2.

Nel caso in cui vi siano due offerte uguali si procederà, seduta stante, come segue:

a) se i concorrenti presenti che hanno presentato le offerte migliori di uguale punteggio sono presenti, saranno invitati a migliorare immediatamente l'offerta con una riduzione del prezzo; analoga procedura sarà eseguita anche nel caso di presenza di un solo concorrente;

b) se risultasse assente anche uno solo dei concorrenti alla pari, si richiederà agli stessi formale migliororia scritta in busta chiusa;

c) se i concorrenti rifiutano di effettuare l'offerta di migliororia, si procederà mediante sorteggio.

L'Ente provvederà a comunicare l'avvenuta aggiudicazione provvisoria al concorrente risultato primo nella graduatoria, nonché al concorrente che nella graduatoria stessa sarà risultato secondo, ai sensi dell'articolo 23, comma 5, del D.Lgs. n. 157/1995.

### 3.6 ADEMPIMENTI PER LA STIPULA DEL CONTRATTO

Nel termine massimo di dieci giorni dal ricevimento, anche a mezzo fax, della comunicazione d'aggiudicazione provvisoria da parte della stazione appaltante, il provvisorio aggiudicatario deve, a pena di decadenza dall'aggiudicazione, far pervenire all'Ente quanto segue:

1. dichiarazione ai sensi dell'art. 46 Legge n. 445/2000 attestante "di non aver riportato

*condanne penali e di non essere destinatario di provvedimenti che riguardano l'applicazione di misure di prevenzione, di decisioni civili e di provvedimenti amministrativi iscritti nel casellario giudiziale ai sensi della vigente normativa", nonché "di non essere a conoscenza di essere sottoposto a procedimenti penali", resa:*

- ✓ per le ditte individuali: dal titolare,
- ✓ per le società in nome collettivo: da tutti i soci,
- ✓ per le società in accomandita semplice: dai soci accomandatari,
- ✓ per gli altri tipi di società: dagli amministratori muniti di poteri di rappresentanza e da tutti i componenti l'organo di amministrazione;

in caso di cittadini stranieri sarà necessario produrre un certificato equipollente;

il modulo per la presentazione della predetta dichiarazione verrà inviato al momento della comunicazione di aggiudicazione;

2. certificato di iscrizione al Registro delle Imprese recante la dicitura antimafia di cui all'articolo 9, comma 1, D.P.R. 3 giugno 1998 n.252, emesso in data non anteriore a 6 (sei) mesi dalla data di aggiudicazione, o per le Imprese straniere non aventi sede in Italia, certificato equipollente; ovvero, dichiarazione sostitutiva ex art. 10, comma 4, D.P.R. 252/1998, ove ritenuto sufficiente dalla Prefettura di competenza. Il modulo per la presentazione della predetta dichiarazione verrà inviato al momento della comunicazione di aggiudicazione;
3. idoneo documento comprovante la prestazione di una cauzione definitiva, a garanzia degli impegni contrattuali, di importo pari a un decimo (1/10) del corrispettivo d'aggiudicazione, secondo le modalità e condizioni di cui al successivo paragrafo 6;
4. polizza assicurativa a copertura di tutti i rischi connessi alle attività contrattuali con massimale e secondo le modalità e condizioni di cui al successivo paragrafo 6;
5. copia autentica dei Bilanci consuntivi e delle dichiarazioni IVA, compresi gli allegati, relativi agli esercizi finanziari del triennio 2000, 2001 e 2002;
6. copia autentica delle fatture relative ai servizi di ricerca di mercato e di sondaggio dell'opinione pubblica emesse negli esercizi finanziari 2000, 2001, 2002 e 2003;
7. per le Imprese non residenti, senza stabile organizzazione in Italia, la nomina, nelle forme di legge, del rappresentante fiscale ai sensi degli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3, D.P.R. n. 633/72.

E' fatto obbligo al soggetto candidato di produrre tutta la documentazione in lingua italiana, in originale o in copia autenticata e in regolare bollo laddove previsto dalla normativa vigente.

L'aggiudicatario, all'atto della stipula del Contratto dovrà comprovare i poteri del rappresentante che sottoscriverà il contratto medesimo, mediante produzione di idoneo documento autenticato nelle forme di legge, se non acquisito già nel corso della procedura.

Il termine sopra stabilito per la presentazione della suddetta documentazione è perentorio. Pertanto è necessario che ogni concorrente predisponga la stessa documentazione, per la sua trasmissione alla stazione appaltante nell'eventualità dell'aggiudicazione; non potranno essere ammesse proroghe o eccezioni motivate dalla difficoltà o dai ritardi nel reperimento della documentazione, ancorché imputabili alla complessità dei relativi adempimenti; qualora la documentazione non pervenga entro il termine perentorio prescritto o non sia idonea o non confermi quanto dichiarato in sede di offerta il concorrente è escluso e la stazione appaltante, fatti salvi gli ulteriori e più gravi provvedimenti ai sensi delle disposizioni vigenti, incamera la cauzione provvisoria e procederà all'aggiudicazione in favore del secondo classificato.

Dopo l'aggiudicazione definitiva, verrà comunque effettuata la consegna del servizio, in pendenza della suddetta stipula contrattuale e sotto condizione risolutiva del favorevole esito della medesima procedura di stipula.

## **5. SUBAPPALTO**

L'affidamento in subappalto non è possibile

## **6. CAUZIONI DEFINITIVE E POLIZZA ASSICURATIVA**

A garanzia delle obbligazioni contrattuali assunte con la stipula del contratto, l'aggiudicatario è tenuto a costituire nei termini di cui agli adempimenti sopra descritti, una cauzione definitiva in favore dell'Ente di importo pari a un decimo (1/10) del corrispettivo risultante dall'aggiudicazione. Tale cauzione dovrà essere prestata secondo le modalità e le condizioni stabilite nel capitolato speciale d'appalto.

Inoltre, l'Aggiudicatario sarà tenuto a stipulare una polizza assicurativa, sempre secondo le modalità e le condizioni stabilite nel capitolato speciale d'appalto, a copertura del rischio da responsabilità civile in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui al contratto, per qualsiasi danno che l'Aggiudicatario possa arrecare, all'Ente, ai loro dipendenti e collaboratori, nonché ai terzi, anche con riferimento ai relativi prodotti e/o servizi, inclusi i danni derivanti da irregolare trattamento dei dati personali, ecc..

## **7. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**

Per la presentazione dell'offerta, nonché per la stipula del contratto con l'aggiudicatario, è richiesto ai concorrenti di fornire dati ed informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 30.6.2003, n. 196 ("codice sulla privacy").

Ai sensi e per gli effetti della citata normativa, all'Ente appaltante compete l'obbligo di fornire alcune informazioni riguardanti il loro utilizzo.

### Finalità del trattamento.

In relazione alle finalità del trattamento dei dati forniti si precisa che:

- i dati inseriti nelle buste 1, 2 e 3 vengono acquisiti ai fini della partecipazione ed in particolare ai fini della effettuazione della verifica delle capacità amministrative e tecnico-economiche del concorrente all'esecuzione dell'appalto nonché dell'aggiudicazione e, per quanto riguarda la normativa antimafia, in adempimento di precisi obblighi di legge;
- i dati da fornire da parte del concorrente aggiudicatario vengono acquisiti ai fini della stipula e dell'esecuzione del Contratto, ivi compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale.

### Dati sensibili.

Di norma i dati forniti dai concorrenti e dall'aggiudicatario non rientrano tra i dati classificabili come "sensibili".

### Modalità del trattamento dei dati.

Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Tali dati potranno essere anche abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

### Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati.

I dati potranno essere comunicati a :

- soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte delle Commissioni di aggiudicazione e di accertamento della regolarità del servizio che verranno di volta in volta costituite;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della legge 241/1990 e s.m.i..

### Diritti del concorrente interessato.

Relativamente ai suddetti dati, al concorrente, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui al citato D.Lgs. 196/2003.

Acquisite le suddette informazioni, con la presentazione dell'offerta e la sottoscrizione del contratto, il concorrente acconsente espressamente al trattamento dei dati personali secondo le modalità indicate precedentemente.

## **8. ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO**

Tutte le spese occorrenti e consequenziali alla stipulazione del Contratto (oneri e spese notarili, bolli, carte bollate, tasse di registrazione, ecc.), nessuna esclusa ed eccettuata,

sono a carico del soggetto aggiudicatario.

L'aggiudicatario dovrà versare l'importo relativo a dette spese entro due giorni, consecutivi solari non festivi, dalla relativa comunicazione di richiesta.

## **9. ALLEGATI**

Sono parte integrante e sostanziale del presente Disciplinare i seguenti allegati:

- Allegato 1 – Facsimile dichiarazione;
- Allegato 2 – Dichiarazione di Offerta economica;
- Allegato 3 – Schema di offerta tecnica;
- Allegato 4 – Scheda società;
- Allegato 5 - Capitolato Speciale d'Appalto;

**II DIRIGENTE**  
**Igor Paonni**