



# 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. 0965/362975 – Fax 0965/331067

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO dei servizi di:  
“ Contact Center”

## Facsimile di Dichiarazioni

(Allegati al Disciplinare)

### Schema di Offerta Economica (Allegato 2 al disciplinare di gara)

---

#### **FACSIMILE**

Schema di Dichiarazione di Offerta Economica  
(Allegato 2 al disciplinare di gara)

Timbro e firma del concorrente

## DICHIARAZIONE D'OFFERTA

\*\*\*\*\*

La \_\_\_\_\_, con sede in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_, codice fiscale \_\_\_\_\_,

partita IVA n. \_\_\_\_\_, in persona del \_\_\_\_\_ e legale rappresentante Sig. \_\_\_\_\_,

si impegna ad adempiere a tutte le obbligazioni previste nel disciplinare di gara e nel capitolato tecnico e relativi allegati. per l'esecuzione, in favore del Comune di Reggio Calabria, del servizio di sviluppo ed implementazione delle attività di:

**A. "Sportello telefonico informativo" (Numero Verde) , servizio della durata di 180 giorni consecutivi e solari;**

**B. somministrazione di questionari**

**C. (User Call)**

**- Indagine Fantasma (Mystery),**

ai prezzi indicati nel MODULO allegato da considerarsi parte integrante e sostanziale della presente dichiarazione d'offerta;

dichiara, inoltre, di accettare tutte le condizioni specificate nel Disciplinare di gara e suoi allegati e dichiara altresì:

**a)** che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al 180° (centottantesimo) giorno successivo alla scadenza del termine fissato per la presentazione dell'offerta;

**b)** che nella formulazione della presente offerta ha tenuto conto di eventuali maggiorazioni per lievitazioni dei prezzi che dovessero intervenire durante l'esecuzione dei servizi, rinunciando sin da ora a qualsiasi azione ed eccezione in merito;

**c)** che i prezzi offerti per ciascuna parte dei servizi, comprese le forniture connesse, s'intenderanno onnicomprensivi di tutti gli oneri, spese e remunerazione, per l'esatto e puntuale adempimento di ogni obbligazione contrattuale e di ogni altro servizio indicato nel capitolato speciale d'appalto e nel progetto esecutivo presentato in sede di gara;

**d)** che i prezzi offerti per ciascuna prestazione si intenderanno, altresì, fissi ed invariabili per tutta la durata del Contratto;

**e)** di aver preso visione e di esprimere incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nel Disciplinare di gara e suoi allegati e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;

**f)** di non eccepire, durante l'esecuzione del Contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dal capitolato tecnico;

**g)** di rinunciare a chiedere la risoluzione del contratto per eccessiva onerosità sopravvenuta ai sensi dell'articolo 1467 cod. civ. ed alla revisione del corrispettivo, anche ove le variazioni del costo dei materiali e della manodopera siano superiori al 10% dei prezzi di cui sopra, che non saranno pertanto, in nessun caso, oggetto di revisione;

**h)** che il ribasso offerto si intenderà altresì applicato anche ai singoli prezzi unitari di ciascuna tipologia di prestazioni oggetto del servizio, componenti nella loro sommatoria la base d'asta

ed indicati sinteticamente nel prospetto riassuntivo di cui al paragrafo 3 del disciplinare di gara;

**i)** che il pagamento del corrispettivo contrattuale dovrà essere effettuato sul conto corrente intestato alla \_\_\_\_\_, n° \_\_\_\_\_, presso la Banca \_\_\_\_\_, Agenzia \_\_\_\_\_, Codice ABI \_\_\_\_\_, Codice CAB \_\_\_\_\_;

**j)** che tutti gli atti di gara, nonché modalità di esecuzione contrattuali migliorative offerte nel progetto esecutivo presentato in sede di gara, costituiranno parte integrante e sostanziale del Contratto che verrà stipulato con il Comune di Reggio Calabria;

**k) (eventuale)** che è disponibile a farsi carico di un contratto accessorio di sponsorizzazione, ai sensi dell'art. 119 del T.U. n. 267/2000, per il finanziamento d'iniziativa 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*, fino a concorrenza dell'importo (al netto d'IVA) indicato nel modulo d'offerta.

**A corredo della presente offerta economica, allega inoltre**, per costituirne parte integrante e sostanziale, **un documento, debitamente sottoscritto, recante l'indicazione delle giustificazioni** di cui all'articolo 87, comma 2, del D.Lgs. 163/2006, relative alle voci di prezzo che concorrono a formare l'importo complessivo posto a base di gara.

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_

Firma

## **MODULO D'OFFERTA ECONOMICA**

In riferimento alla procedura aperta di gara per l'appalto, in favore del Comune di Reggio Calabria, del servizio di " Contact Center" offre, per l'espletamento di tutte le prestazioni del servizio descritte nel capitolato speciale d'appalto e nell'offerta progettuale della busta "B", il prezzo complessivo di € \_\_\_\_\_ (in lettere ed in cifre), sul prezzo a base d'asta di € 20.800,00, prezzo da intendersi applicato anche sui prezzi unitari lordi di ciascuna tipologia di prestazioni oggetto del servizio.

Per ciascuna delle attività, azioni e servizi contemplati nella presente procedura, e di seguito schematizzati, dovrà essere indicata l'incidenza in percentuale rispetto al prezzo offerto, al netto degli incrementi quali-quantitativi proposti:

- a. attivazione e gestione numero verde, per 180 giorni consecutivi e solari \_\_\_\_\_% (in cifre ed in lettere);
- b. somministrazione di questionari \_\_\_\_\_% (in cifre ed in lettere);
- c. User Call \_\_\_\_\_% (in cifre ed in lettere);

**(eventuale)** Inoltre, sempre con riferimento alla procedura di gara per l'appalto, in favore del Comune di Reggio Calabria, del servizio di sviluppo ed implementazione delle attività di: dichiara la disponibilità a farsi carico di un contratto accessorio di sponsorizzazione, ai sensi dell'art. 119 del T.U. n. 267/2000, per il finanziamento, con propri fondi, d'iniziativa o della fornitura di beni e servizi in favore dell'U.O.

**U.O. Coordinamento Controllo Strategico e Sostegno dei Servizi Esternalizzati e degli Organismi Partecipati del Comune di Reggio Calabria, per un importo complessivo, al netto d'iva, di € \_\_\_\_\_ (in lettere ed in cifre).**

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_

Firma del Legale Rappresentante

\_\_\_\_\_



# 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. 0965/362975 – Fax 0965/331067

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO dei servizi di:  
" Contact Center"**

## **Facsimile di Dichiarazioni**

(Allegati al Disciplinare)

**Schema di Offerta Tecnica**  
**(Allegato 3 al disciplinare di gara)**

---

## DICHIARAZIONE D'OFFERTA TECNICO-PROGETTUALE

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, domiciliato per la carica presso la sede societaria ove appresso, nella sua qualità di \_\_\_\_\_ e legale rappresentante della \_\_\_\_\_, con sede in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, capitale sociale Euro \_\_\_\_\_=, iscritta al Registro delle Imprese presso il Tribunale di \_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_, codice fiscale n. \_\_\_\_\_ e partita IVA n. \_\_\_\_\_ di seguito denominata "**Società**", - ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 D.P.R. 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, - ai fini della partecipazione alla procedura di gara per l'appalto del servizio di "contact center" **allega alla presente:**

- 1) un indice completo del contenuto della busta B per come previsto nel disciplinare di gara;
- 2) la relazione tecnico-progettuale (in un originale e due copie) richiesta al paragrafo 3 del disciplinare di gara, redatta in conformità allo schema di risposta riportato in calce al modello di offerta tecnica costituente l'allegato 3 al disciplinare di gara, dalla quale si evincono in modo completo e dettagliato gli elementi utili alla Commissione per operare le valutazioni finalizzate all'individuazione dell'offerta più vantaggiosa;
- 3) il curriculum del soggetto indicato quale responsabile del servizio;
- 4) l'elenco nominativo ed i relativi curricula delle unità di personale che s'intendono impiegare nell'appalto del servizio;
- 5) (*eventuale*) indicare ogni altra documentazione di carattere tecnico che il concorrente ritenga opportuno presentare.

Luogo \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

IN FEDE  
il Concorrente  
(Nome e Cognome e funzione)

## SCHEMA RELAZIONE TECNICA

### *Paragrafo 3 del disciplinare di gara: Progetto Esecutivo delle attività del servizio*

a) Premessa contenente tutte le indicazioni che il concorrente ritenga utili al fine di una migliore esposizione dell'offerta; il concorrente potrà specificare e motivare se e quale parte della documentazione presentata, ritiene coperta da riservatezza, con riferimento a software, marchi, know-how, brevetti, ecc.;

b) Metodologia che il concorrente intende utilizzare per raggiungere gli obiettivi stabiliti nel Capitolato Speciale d'Appalto e nei relativi allegati;

c) Programma di realizzazione dell'appalto proposto, con la descrizione delle modalità di organizzazione del servizio, sia sotto il profilo logistico che temporale: tale documento dovrà essere suddiviso in fasi, comprendenti le varie prestazioni del servizio; in particolare, per ogni fase dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- a. descrizione sintetica delle prestazioni;
- b. data inizio;
- c. durata (entro i termini massimi stabiliti in capitolato);
- d. sede dell'attività.

Il programma, inoltre, dovrà comprendere un diagramma di Gantt delle attività di lavoro proposte (cronoprogramma);

d) Indicazione del numero e dell'elenco nominativo, allegando i relativi curricula in formato europeo, delle unità di personale (compreso il responsabile del servizio) che s'intendono impiegare nell'espletamento del servizio, ciascuno di essi professionalmente qualificato secondo quanto previsto dal capitolato speciale d'appalto; i curricula del personale, per una più omogenea ed immediata lettura e verifica, dovranno comunque avere la seguente struttura:

- o dati anagrafici;
- o titoli di studio;
- o rapporto di lavoro;
- o profilo professionale;
- o numero anni di attività nel settore;
- o numero anni nel profilo;
- o principali esperienze attinenti il servizio oggetto dell'appalto (indicare: ente/ditta, periodo, ambiente di sviluppo, profilo);

e) Distribuzione dei tempi di utilizzo di ciascuna risorsa umana (che s'intende impiegare nell'espletamento del servizio) sulle singole fasi di attività previste nel programma di cui alla precedente lett. c), secondo il seguente prospetto:

| Risorsa Umana | Impegno in<br>giorni/uomo<br>Risorsa Umana | Totale |
|---------------|--|--------|
| Risorsa 1     |  |        |
| Risorsa 2     |  |        |
| Risorsa n     |  |        |

f) Descrizione delle attrezzature tecniche, delle dotazioni tecnologiche, dei materiali, degli strumenti (hardware e software), 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;

g) Incremento quali-quantitativo rispetto al minimo delle altre prestazioni richieste nel capitolato speciale d'appalto.