



GARA CON PROCEDURA APERTA

per l'affidamento di servizi di informazione e di assistenza all'utenza sulle politiche del lavoro

CAPITOLATO D'ONERI

PARTE I

Premessa

La Direzione Generale III della Regione Molise programma ed eroga una serie di servizi nell'ambito delle politiche attive del lavoro sulle seguenti tematiche:

- Mercato del lavoro;
- Tutela delle condizioni di lavoro;
- Ammortizzatori sociali;
- Orientamento e Formazione professionale;
- Altre tematiche istituzionali.

Attualmente il canale utilizzato dall'Amministrazione per erogare il servizio è quello istituzionale rappresentato dal sito internet della Regione, dal sito internet della Direzione e dalle pubblicazioni periodiche sul B.U.R.M. Le dinamiche del mercato del lavoro necessitano di un approccio più integrato e di facile accesso per le diverse tipologie di utenza. L'amministrazione, inoltre, necessita della messa a disposizione di infrastrutture tecnologiche e di personale per la gestione degli eventi di carattere massivo attivabili in modalità spot, in grado di operare in maniera integrata con il personale della Direzione Generale III. Le tematiche descritte risultano coerenti con le finalità del POR FSE Molise 2007-2013 e nello specifico con l'Asse II Occupabilità, la cui strategia è diretta al rafforzamento dell'occupabilità di tutte le componenti del mercato del lavoro molisano anche attraverso il miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità delle istituzioni del mercato del lavoro.

ARTICOLO 1

Oggetto del bando

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento di servizi di informazione e di assistenza all'utenza sulle politiche del lavoro che fanno capo alla Direzione Generale III della Regione Molise. L'Amministrazione ha necessità di dotarsi di un servizio informativo e di assistenza specifico che possa gestire le interazioni tra la stessa e gli attori del mercato del lavoro. Il

presente bando è finanziato con le risorse del POR Molise FSE 2007-2013 – Obiettivo *Competitività ed Occupazione* – Asse II *Occupabilità*, obiettivo specifico d) *Aumentare l'efficienza, l'efficacia, la qualità e l'inclusività delle istituzioni del mercato del lavoro*, categoria di spesa n. 65.

ARTICOLO 2

Contenuti del servizio

I contenuti tecnici delle funzioni richieste, riguardano in particolare lo svolgimento del servizio di informazione che deve:

- fornire agli utenti le informazioni e l'assistenza su tutti gli aspetti del mondo del lavoro che ricadono nell'ambito delle competenze della Regione Molise e nello specifico della Direzione Generale III;
- reperire e inviare la documentazione richiesta dagli utenti, ricontattare gli stessi per fornire le informazioni non disponibili immediatamente e reperite dopo la loro richiesta;
- essere svolto da operatori professionali, specificatamente formati con competenze specifiche di comunicazione e di gestione delle relazioni interpersonali;
- essere attivo tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00;
- essere accessibile mediante numero verde messo a disposizione dall'aggiudicatario (sono a carico dell'aggiudicatario i costi del traffico telefonico generato dal numero verde);
- garantire, per tutta la durata dell'appalto, le funzioni di raccordo e coordinamento costante con l'Ente mediante l'utilizzo di personale con esperienza specifica nella gestione di servizi informativi e di assistenza per conto della Pubblica Amministrazione;
- garantire la creazione di una banca dati della conoscenza a supporto della risoluzione delle esigenze.

Il fornitore, deve, inoltre:

- assicurare il rispetto di Livelli di Servizio prestabiliti (di seguito anche SLA, acronimo di Service Level Agreement);
- rendere disponibili al Committente i dati e le informazioni sulla propria infrastruttura tecnica, al fine di consentire il monitoraggio dei livelli di servizio e la produzione della relativa reportistica;
- rendere disponibili per il servizio un numero adeguato di operatori professionali tale da garantire il servizio, attraverso un'opportuna organizzazione del lavoro, negli orari indicati;
- nominare un capoprogetto del servizio che curerà la corretta organizzazione del servizio, la coerenza delle informazioni fornite dagli operatori e la qualità del servizio e che rappresenterà l'interfaccia nei rapporti con l'Ente;
- garantire una adeguata formazione degli operatori sia iniziale che periodica sugli aspetti specifici del servizio. Il Committente potrà richiedere, a suo insindacabile giudizio, sessioni speciali di formazione a fronte di cambiamenti significativi (ad esempio in caso di modifiche organizzative dell'Ente) o per migliorare la qualità delle risposte fornite dagli operatori;
- garantire il servizio durante le ore di apertura degli uffici della Direzione Generale III, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00, ed il lunedì e mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 18.00;
- restituire all'Ente una reportistica periodica che consenta allo stesso di valutare l'andamento del servizio. E' richiesta la misurazione dei seguenti indicatori:

- volume del traffico entrante;
- volumi;
- tempi di attesa;
- tempi di risposta;
- durata delle chiamate;
- rendere disponibili un numero adeguato di postazioni per gli operatori tutte equipaggiate con stazioni di lavoro (Personal Computer) di caratteristiche tecniche adeguate, opportunamente configurate, complete di sistema operativo aggiornato, con connessione di rete e su cui sia operante un servizio di assistenza tecnica hardware e software, nonché dotate di tutto quanto ritenuto necessario per un efficace espletamento del servizio;
- mettere a disposizione un'infrastruttura tecnica completa per la gestione dei canali in ingresso e in uscita. In particolare, dovranno essere predisposte e messe a disposizione le seguenti componenti, da descrivere dettagliatamente in offerta in termini di fornitura e di soluzioni adottate:
 - un adeguato sistema hardware e di fonìa;
 - una modalità di gestione di Knowledge Management, CRM e Business Continuity.

ARTICOLO 3

Gruppo di lavoro

Il servizio richiesto al Fornitore, per la normale attività, a pena di esclusione dalla gara, dovrà essere svolto impiegando risorse professionali aventi i seguenti profili professionali minimi:

- n. 1 capoprogetto con esperienza specifica di almeno cinque anni nelle attività di coordinamento di Web Call Center per la Pubblica Amministrazione;
- n. 3 operatori telefonici laureati e con comprovata esperienza nella comunicazione telefonica in ambito pubblico (laureati in materie umanistiche, laureati in materie economiche - giuridiche, altri eventuali titoli approvati di volta in volta dalla Direzione Generale III);
- n. 1 personale di segreteria (requisito minimo diploma di scuola media superiore).

Il servizio per le attività spot di carattere massivo, dovrà essere svolto impiegando risorse professionali aventi adeguata formazione e titolo di studio. I CV di tali soggetti dovranno comunque essere sottoposti alla approvazione dell'Amministrazione.

La Società aggiudicataria definirà i tempi e le modalità del rapporto di lavoro del personale utilizzato per l'erogazione del servizio, sulla base del vigente Contratto Collettivo Nazionale di categoria.

L'impresa aggiudicataria è in ogni caso impegnata a non modificare i gruppi di lavoro offerti, né nel numero complessivo, né nelle persone dei singoli componenti proposti, se non per cause di forza maggiore e comunque previa autorizzazione dell'amministrazione aggiudicatrice o comunque in accordo con quest'ultima.

La Direzione Generale III si riserva di monitorare la qualità del servizio con metodi e strumenti volti ad agevolare l'inserimento attivo degli operatori nel contesto lavorativo ed a potenziarne le prestazioni professionali in modo da garantire la piena soddisfazione delle esigenze degli utenti.

Nel caso di accertata inidoneità da parte della Direzione Generale III di uno o più operatori in servizio, la società aggiudicataria è obbligata alla sostituzione entro 10 giorni dalla relativa comunicazione. Il ruolo di coordinatore del servizio sarà di regola svolto da un funzionario della Direzione Generale III affiancato da un persona indicata dal fornitore.

Al fine di migliorare la qualità delle risposte il fornitore favorirà il contatto diretto tra il personale del centro di contatto ed il personale della Direzione Generale III in possesso delle specifiche competenze.

ARTICOLO 4

Durata del contratto, eventuale rinnovo o affidamento di servizi analoghi

Il rapporto contrattuale che sarà costituito all'esito della procedura di gara disciplinata con il presente atto avrà durata di mesi 60, con inizio dal giorno successivo a quello di stipula del contratto.

L'Amministrazione si riserva, ai sensi dell'art. 57 D.Lgs. 163/2006, di procedere, nel triennio successivo alla stipula del contratto, all'affidamento di servizi analoghi al medesimo soggetto aggiudicatario, per un importo complessivo ulteriore pari, nel massimo, al cinquanta per cento di quello di aggiudicazione.

ARTICOLO 5

Ammontare massimo dell'appalto

Il corrispettivo massimo onnicomprensivo per l'espletamento dei servizi oggetto di gara è stabilito in Euro 500.000,00 (cinquecentomila/00), oltre IVA come per legge.

Non sono ammesse offerte in aumento.

Il suddetto importo si intende quale importo a base di gara a tutti gli effetti della presente procedura.

ARTICOLO 6

Subappalto

Il subappalto è consentito, alle condizioni e secondo i termini di cui all'art. 118 del D.Lgs. 163/2006, nella misura massima del 10% dell'importo complessivo previsto nel contratto, così individuata in ragione della natura estremamente specialistica dell'incarico in affidamento.

PARTE II – Disciplinare di gara

6. Requisiti e condizioni di partecipazione

6.1 Prescrizioni generali

Salvo quanto appreso specificato, possono concorrere all'affidamento dell'incarico tutti i prestatori di servizi pubblici o privati compresi in una delle categorie previste all'art. 34, comma 1, del D.Lgs. 163/2006 ed autorizzati a svolgere le prestazioni oggetto del presente bando secondo l'ordinamento dello Stato dell'U.E. (o sottoscrittore dell'AAP - Accordo sugli Appalti Pubblici) di appartenenza.

Ogni impresa potrà presentare un'offerta soltanto. Nel caso in cui risultino più offerte presentate dalla medesima impresa - da sé sola o all'interno di raggruppamenti temporanei di imprese o di consorzio ordinario (ex articolo 2602 e segg. cod. civ., anche nelle forme di

società consortile, ex articolo 2615 ter del codice civile) o GEIE, tutte tali offerte saranno escluse dalla procedura.

Non possono partecipare alla procedura - se non a mezzo di offerta comune - soggetti fra i quali sussista una delle situazioni di controllo previste all'articolo 2359 del codice civile. Nel caso in cui emerga la partecipazione simultanea alla procedura, a mezzo di offerte distinte, da parte di soggetti fra i quali sussista una delle su richiamate situazioni di controllo, tutte tali offerte saranno escluse dalla procedura.

Fermo questo, in qualsiasi momento della procedura successivo a quello di apertura dei plichi-offerta l'amministrazione avrà facoltà (a nessun effetto comunque configurabile come onere) di richiedere a ciascun concorrente di confermare, con dichiarazione sostitutiva di atto notorio (ex articolo 47 del DPR 444/2000), l'assenza di rapporti di controllo diretti o indiretti, attivi o passivi, nei confronti di altri soggetti partecipanti alla gara.

La mancata risposta entro termine perentorio a tale richiesta comporterà l'esclusione dalla procedura.

Saranno parimenti escluse dalla procedura tutte quelle offerte per le quali - in ragione di obiettivi elementi di fatto debitamente accertati - debba ritenersi probabile l'intervenuta compromissione dei principi di unicità e segretezza delle offerte stesse, sulla base di quanto previsto all'art. 34, comma 2, del D.Lgs. 163/2006.

Le condizioni ed i requisiti di partecipazione sono quelli risultanti dalle richieste documentali specificate ai successivi sottoparagrafi 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6 e 6.7 del presente atto, le quali tutte si intendono espressamente formulate a pena di esclusione, salvo comunque - ricorrendone i presupposti - il ricorso al subprocedimento di cui all'articolo 46 del D.Lgs. 163/2006.

6.2 Contribuzione di gara

Ai sensi dell'art. 1, comma 67, della legge n. 266/2005, gli operatori economici che intendono partecipare a procedure per l'affidamento di appalti pubblici sono tenute, quale condizione di partecipazione alla gara, al versamento di una contribuzione in favore dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, per un ammontare determinato, sulla base di parametri fissati dalla detta Autorità, in ragione del valore della procedura.

In applicazione dei parametri stabiliti dall'Autorità suindicata con deliberazione del 10 gennaio 2007, modificata ed integrata con successiva deliberazione del 1° marzo 2009, il contributo per la partecipazione alla procedura oggetto del presente capitolato, alla quale è stato attribuito il codice identificativo della gara (CIG) **0316262BA5**, è uguale ad € **40,00**. Il pagamento della detta contribuzione dovrà avvenire con le seguenti modalità:

- mediante versamento on line collegandosi al portale web "Sistema di riscossione" all'indirizzo <http://riscossione.avlp.it> seguendo le istruzioni disponibili sul portale; oppure
- mediante versamento sul conto corrente postale n. 73582561, intestato a "AUT. CONTR. PUBBL." Via di Ripetta, 246, 00186 Roma (codice fiscale 97163520584), presso qualsiasi ufficio postale; la causale del versamento deve riportare esclusivamente:
 - il codice fiscale del partecipante;
 - il CIG che identifica la procedura (**0316262BA5**).

Gli estremi del versamento effettuato presso gli uffici postali devono essere comunicati al sistema on-line di riscossione all'indirizzo <http://riscossione.avlp.it>.

Nel caso in cui venga utilizzata la modalità di pagamento di cui sub 1 (versamento on line), a riprova dell'avvenuto pagamento il partecipante dovrà produrre (nella BUSTA A - documentazione di gara: v.si paragrafo 7) copia stampata dell'e-mail di conferma, tra-

smessa dal sistema di riscossione.

Nel caso invece in cui venga utilizzata la modalità di pagamento di cui sub 2 (versamento sul conto corrente postale dell'Autorità), a riprova dell'avvenuto pagamento il partecipante dovrà produrre (sempre nella BUSTA A – documentazione di gara: v.si paragrafo 7) la ricevuta in originale del versamento ovvero fotocopia dello stesso corredata da dichiarazione di autenticità e copia di un documento di identità in corso di validità.

La mancata dimostrazione nei suddetti termini del versamento prescritto comporterà, ex lege, l'esclusione dalla procedura.

6.3 Situazione giuridica (requisiti generali) e cauzione di gara

A dimostrazione dell'idoneità giuridica per la partecipazione alla procedura, è richiesta la seguente documentazione:

- a) copia dell'atto costitutivo nonché dello statuto vigente;
- b) certificato di iscrizione al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A., oppure, in alternativa, dichiarazione sostitutiva di certificazione resa dal legale rappresentante ai sensi dell'articolo 46 del DPR n. 445/2000, avente il seguente contenuto minimo:
 1. numero e data di iscrizione al Registro delle Imprese;
 2. denominazione e forma giuridica;
 3. indirizzo sede legale;
 4. nominativo/i del/i legale/i rappresentante/i;
 5. oggetto sociale;
 6. durata (se stabilita).

Nel caso di soggetti non tenuti all'iscrizione al Registro delle Imprese, ciò dovrà essere espressamente attestato in apposita dichiarazione sostitutiva di certificazione, nella quale dovranno essere forniti gli stessi elementi individuati ai punti 2, 3, 4, 5 e 6 di cui al suespresso elenco;

- c) dichiarazione sostitutiva di atto notorio, resa dal legale rappresentante ai sensi dell'articolo 47 del DPR 445/2000, attestante la non ricorrenza di alcuna delle condizioni di esclusione previste dall'articolo 38 del D.Lgs. 163/2006;
- d) dichiarazione sostitutiva di atto notorio, resa dal legale rappresentante, ai sensi dell'articolo 47 del DPR 445/2000, attestante l'ottemperanza alle prescrizioni di cui alla legge 68/1999 (sul diritto al lavoro dei disabili) o, altrimenti, qualora ricorra, la non soggezione agli obblighi discendenti dalla legge medesima e le ragioni di tale non soggezione;
- e) dichiarazione sostitutiva di certificazione, resa dal legale rappresentante ai sensi dell'articolo 46 del DPR n. 445/2000, avente ad oggetto il nominativo del legale rappresentante e l'idoneità dei suoi poteri alla sottoscrizione degli atti di gara (si potrà prescindere da tale dichiarazione solamente nel caso in cui l'idoneità dei poteri del sottoscrittore risulti in via inequivoca dalla certificazione camerale, o relativa dichiarazione sostitutiva, di cui alla precedete lettera b));
- f) dichiarazione sostitutiva di atto notorio, resa dal legale rappresentante ai sensi dell'articolo 47 del DPR 445/2000, nella quale sia attestato, in alternativa:
 - che il soggetto proponente non si è avvalso di piano individuale di emersione previsto all'articolo 1-bis della legge 383/2001;
 - che il soggetto proponente si è avvalso di piano individuale di emersione previsto all'articolo 1-bis della legge 383/2001, ma che tale piano è pervenuto a conclusione;
- g) ai sensi e secondo i termini di cui all'articolo 75 del D.Lgs. 163/2006, documentazione che comprovi l'avvenuta costituzione di cauzione provvisoria a garanzia dell'offerta, per importo garantito pari al 2 % dell'importo a base di gara al netto dell'IVA - fatto

salvo quanto stabilito al comma 7 dell'articolo 75 cit. - e per una durata di almeno 180 gg. dal termine ultimo per la presentazione delle offerte, corredata altresì dell'impegno di un fidejussore a rilasciare la garanzia per l'esecuzione del contratto, di cui all'articolo 113 del D.Lgs. 163/2006, nei termini precisati al successivo articolo 11;

- h) la documentazione richiesta a riprova dell'avvenuto versamento della contribuzione di gara, secondo i termini indicati al suesteso sottoparagrafo 6.2;
- i) dichiarazione sostitutiva di atto notorio, resa dal legale rappresentante ai sensi dell'articolo 47 del DPR 445/2000, nella quale sia attestata l'assenza di rapporti di controllo, ai sensi dell'art. 2359 del cod. civ., rispetto alle altre imprese partecipanti alla procedura;
- j) modello GAP (art. 2 legge del 12/10/1982 n. 726 e legge del 30/12/1991 n. 410).

6.4 Capacità economica e finanziaria - prove richieste

A dimostrazione del possesso di adeguata capacità economica e finanziaria, dovrà essere presentata dichiarazione sostitutiva di atto notorio, resa dal legale rappresentante ai sensi dell'articolo 47 del DPR 445/2000, nella quale sia attestato il volume d'affari globale riportato dall'impresa negli esercizi 2006-2007-2008; tale volume, a pena di esclusione, non dovrà essere complessivamente inferiore per il detto triennio ad euro 1.500.000,00 (IVA esclusa).

6.5 Capacità tecnica - prove richieste

A dimostrazione del possesso di adeguata capacità tecnica, dovrà essere presentata dichiarazione sostitutiva di atto notorio, resa dal legale rappresentante ai sensi dell'articolo 47 del DPR 445/2000, nella quale sia attestato che il soggetto proponente ha avuto affidati ed ha eseguito, nel triennio precedente alla data di pubblicazione del bando sulla G.U. dell'Unione Europea (se in corso vale la quota parte eseguita), incarichi per l'espletamento di servizi corrispondenti od analoghi a quelli oggetto del presente capitolato, per un importo (IVA esclusa) complessivamente non inferiore all'importo posto a base d'asta (IVA esclusa) della presente procedura, con annesso elenco di tali servizi, dal quale deve risultare l'oggetto, i destinatari, l'importo e il periodo di esecuzione dei servizi stessi (a questo effetto si specifica che verranno considerati analoghi unicamente i servizi svolti a favore di Amministrazioni Centrali, Regioni, Province e Comuni).

6.6 Condizioni di partecipazione in caso di Raggruppamenti Temporanei

Per i Raggruppamenti Temporanei di Imprese in via di costituzione, valgono, a pena di esclusione le seguenti disposizioni:

- dovrà essere presentata attestazione sottoscritta da tutti i soggetti partecipanti al costituendo Raggruppamento, contenente espresso impegno, in caso di aggiudicazione, a costituirsi con le prescritte modalità in tale forma - con indicazione esplicita del soggetto capofila - ed a conformarsi alla disciplina di cui all'articolo 37 del D.Lgs. 163/2006;
- la documentazione di cui al precedente paragrafo 6.3 (situazione giuridica e cauzione) lettere a), b), c), d), e) f) ed h) dovrà essere presentata da ogni componente del costituendo Raggruppamento;
- la garanzia prevista al paragrafo 6.3, lettera g), dovrà essere costituita a nome di tutti

soggetti partecipanti al costituendo Raggruppamento; in ogni caso, la riduzione dell'importo della garanzia detta - ex art. 75, comma 7, del D.Lgs. 163/2006 - si applica esclusivamente nel caso in cui tutte le imprese del costituendo Raggruppamento dimostrino il possesso delle certificazioni ivi richieste;

- il soddisfacimento del requisito di cui al paragrafo 6.4 (capacità economica e finanziaria) e al paragrafo 6.5 (capacità tecnica) verrà verificato con riferimento al Raggruppamento nel suo complesso e sono tenuti a presentare le dichiarazioni ivi richieste solo le imprese che concorrono al soddisfacimento del requisito stesso;
- il versamento della contribuzione di gara di cui al sottoparagrafo 6.2 (Contribuzione di gara) dovrà essere eseguito dal soggetto capofila del costituendo Raggruppamento.

Per i Raggruppamenti già costituiti, valgono le medesime regole suindicate, con le seguenti eccezioni:

- in luogo dell'attestazione circa l'impegno a costituirsi in Raggruppamento, dovrà essere presentata copia dell'atto di costituzione del Raggruppamento redatto nelle forme e secondo i termini di cui all'articolo 37 del D.Lgs. 163/2006;
- la garanzia di cui al punto g) del paragrafo 6.3 dovrà essere accesa da parte del soggetto mandatario del Raggruppamento, con espressa menzione di tale qualità e contestuale menzione di tutti i componenti dello stesso.

6.7 Condizioni di partecipazione in caso di Consorzi (anche in forma societaria) o GEIE

Per i Consorzi di imprese costituiti ai sensi degli artt. 2602 e segg. del cod. civ. (compresi quelli in forma di Società Consortile, ai sensi dell'articolo 2615 ter del cod. civ.), valgono, a pena di esclusione, le seguenti disposizioni:

- dovrà essere presentata dichiarazione del legale rappresentante del Consorzio attestante quali delle imprese consorziate concorreranno, in caso di aggiudicazione, alla fornitura dei servizi richiesti;
- la documentazione di cui ai sopraestesi punti a), b), c), d), f) ed i) del paragrafo 6.3 dovrà essere presentata da tutte quelle imprese facenti parte del Consorzio le quali, in caso di aggiudicazione, concorreranno alla fornitura dei servizi richiesti; la stessa documentazione dovrà comunque essere presentata anche con riferimento diretto al Consorzio stesso;
- la dichiarazione di cui al punto e) del suindicato paragrafo dovrà essere presentata dal legale rappresentante del Consorzio;
- la garanzia di cui al punto g) del suindicato paragrafo dovrà essere accesa a nome del Consorzio;
- il soddisfacimento del requisito di cui al paragrafo 6.4 (capacità economica e finanziaria) e al paragrafo 6.5 (capacità tecnica) verrà verificato con riferimento al Consorzio nel suo complesso e sono tenuti a presentare le dichiarazioni ivi richieste solo le imprese che concorrono al soddisfacimento del requisito stesso; non potranno comunque computarsi agli effetti del raggiungimento delle soglie di partecipazione ivi previste fatturato ed esperienze riferite ad imprese consorziate diverse da quelle destinate, in caso di aggiudicazione, a realizzare i servizi in appalto (fatto salvo quanto stabilito all'art. 49 del D.Lgs. 163/2006);
- il versamento della contribuzione di gara di cui al sottoparagrafo 6.2 deve essere eseguito dal Consorzio.

Nel caso in cui il Consorzio si impegni, per il caso di aggiudicazione, a realizzare l'appalto senza ricorso a qualsivoglia apporto da parte di alcun soggetto consorziato, ciò, purché sia compatibile con lo statuto del medesimo e risulti espressamente attestato in apposita dichiarazione, comporterà l'applicazione delle regole di partecipazione previste per i soggetti singoli.

Il suddetto impegno dovrà risultare in forma espressa e in nessun caso potrà essere dedotto o ricavato per implicito dalla diversa documentazione presentata.

Resta, peraltro, inteso che l'accertata violazione, in corso di esecuzione, dell'impegno di cui sopra, da ritenersi ad ogni effetto irrevocabile, comporterà la risoluzione del contratto per inadempimento.

Le medesime regole sopraposte valgono con riferimento all'ipotesi in cui il Consorzio partecipi alla procedura quale componente di RTI, fatto salvo l'adempimento all'obbligo di versamento del contributo di gara, che competerà al Consorzio solo se partecipante al RTI con funzioni di soggetto capofila.

Per i Gruppi Europei di Interesse Economico vale la medesima disciplina sopra posta per i Consorzi ex articolo 2602 e segg. cod. civ..

Per i Consorzi diversi da quelli di cui agli articoli 2602 e segg. cod. civ. (consorzi stabili, consorzi di cooperative di produzione e lavoro, consorzi di imprese artigiane), salvo quanto in merito disposto dalla normativa di riferimento, si applicano le modalità di partecipazione stabiliti per i soggetti singoli.

6.8 Disciplina delle dichiarazioni sostitutive

Per le dichiarazioni sostitutive di certificazione (ex articolo 46 DPR 445/2000) previste nei paragrafi precedenti non è richiesta alcuna forma di autentica della firma o modalità equivalente.

Le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà (ex articolo 47 DPR 445/2000) previste ai paragrafi precedenti dovranno, invece, essere presentate o con sottoscrizione autenticata nei modi di legge o altrimenti unitamente a copia fotostatica semplice di documento di identità, in corso di validità, del sottoscrittore.

Ferma la possibilità di procedere ai controlli di cui agli artt. 71 e segg. del DPR 445/2000 con riferimento alle dichiarazioni rese da tutti i partecipanti alla gara, l'Amministrazione si riserva in particolare ogni e qualsiasi verifica (o richiesta di dimostrazione specifica, da avvenire entro termine perentorio) con riferimento alle dichiarazioni rese dal soggetto aggiudicatario della gara anche ad integrazione degli obblighi di controllo previsti all'art. 48 del D.Lgs. 163/2006 (in particolare si ricorda, salvo altro, che la verifica del requisito della capacità tecnica avverrà - sotto le sanzioni di legge - secondo i termini risultanti dall'art. 42, lett. a) del D.Lgs. 163/2006).

Possono ricorrere alle dichiarazioni sostitutive, con le stesse modalità stabilite per i cittadini italiani, anche tutti i cittadini di Paesi membri dell'Unione Europea, nonché - limitatamente agli stati, alle qualità personali, e ai fatti attestabili da parte di soggetti pubblici e privati italiani - anche i cittadini di Paesi non appartenenti all'UE, residenti in Italia, secondo le disposizioni del regolamento anagrafico della popolazione residente, approvato con il DPR 233/1989.

Al di fuori di tali casi, i cittadini di Stati non appartenenti all'U.E. possono ricorrere alle dichiarazioni sostitutive con le modalità ed i limiti stabiliti in eventuali accordi internazionali bilaterali o multilaterali, di cui occorrerà dar conto nel testo della dichiarazione.

Agli atti e documenti redatti in lingua straniera deve essere allegata una traduzione in lingua italiana, certificata conforme al testo straniero, redatta dalla competente rappresentanza diplomatica o consolare italiana ovvero da un traduttore iscritto ad albo ufficiale.

7. Disposizioni in merito alla formulazione e presentazione delle offerte

Le offerte dovranno pervenire con qualsiasi mezzo, a pena di esclusione, entro le ore

13.00 del giorno 28 settembre 2009 al seguente indirizzo: Regione Molise – Direzione Generale III – Via Toscana, 51- 86100 Campobasso.

Le offerte che perverranno a mezzo del servizio postale (Poste Italiane s.p.a.) si intendranno convenzionalmente ricevute alle ore 10,00 del giorno di ricevimento, facendo a questo effetto fede la data apposta sul timbro postale di ricezione.

Le offerte, redatte in lingua italiana, dovranno essere trasmesse all'Amministrazione appaltante, unitamente alla prescritta documentazione a corredo delle stesse, a pena di esclusione, in plico chiuso e sigillato con ceralacca, nastro adesivo, strisce di carta preincollata o altro analogo dispositivo sovrapposto ai lembi.

Tale plico, sempre a pena di esclusione, dovrà inoltre essere controfirmato sui lembi di chiusura, salvo quelli a chiusura industriale, e recare all'esterno l'intestazione del mittente, nonché la dicitura:

“GARA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI INFORMAZIONE E DI ASSISTENZA ALL’UTENZA SULLE POLITICHE DEL LAVORO”

L'intestazione sulla busta dovrà comprendere anche l'indirizzo completo, il numero di telefono e il numero di fax del mittente.

Il plico di cui al precedente capoverso dovrà contenere al suo interno tre buste, ugualmente - sempre a pena di esclusione - sigillate e controfirmate sui lembi, recanti ciascuna l'intestazione del mittente, e rispettivamente contrassegnate dalle seguenti diciture:

“Busta A - documentazione di gara”;

“Busta B - offerta tecnica”;

“Busta C - offerta economica”.

Nella **Busta A** saranno contenuti istanza di partecipazione alla gara in bollo ed i documenti previsti, a pena di esclusione, all'articolo 6 (sottoparagrafi da 6.2 a 6.7) del presente capitolato.

Nella **Busta B** sarà contenuta l'offerta tecnica, in n. 3 (tre) copie oltre all'originale (di cui l'originale in bollo), che illustrerà - in un massimo di 60 (sessanta) cartelle dattiloscritte (max 50 righe per cartella) - i contenuti e le modalità di realizzazione del servizio proposto, dal punto di vista metodologico, organizzativo e logistico, in coerenza con le previsioni del presente capitolato e con il quadro normativo e programmatico di riferimento. Dovrà inoltre essere allegato CD- ROM con l'offerta tecnica in formato elettronico.

Sempre nell'offerta tecnica dovranno essere specificati i tempi di attuazione, le fasi di lavoro e le azioni previste all'interno del progetto, anche attraverso la predisposizione di apposito cronoprogramma dell'intervento.

Sempre nell'offerta tecnica il concorrente deve chiaramente specificare e dettagliare:

- modalità, tempi e livello qualitativo di realizzazione del servizio;
- modalità, tempi e livello qualitativo di svolgimento dei servizi di start-up;
- quantificazione, profili e qualifiche professionali delle risorse umane impiegate per lo svolgimento dei servizi anzidetti;
- pianificazione e tempi di realizzazione delle singole attività;
- migliorie rispetto a quanto richiesto.

Con riferimento al gruppo di lavoro proposto - che dovrà rispettare le configurazioni minime stabilite al precedente articolo 3 - per ciascuna figura professionale prevista:

- dovrà essere esplicitato l'impegno di lavoro previsto, in termini di giorni/persona, nonché il ruolo assegnato nel progetto;
- dovranno essere presentati i relativi curricula, sottoscritti dagli interessati e corredati di fotocopia di valido documento d'identità dei medesimi.

La mancata presentazione di tali curricula verrà considerata assenza delle caratteristiche curriculari minime richieste. In caso di gruppo di lavoro non corrispondente ai requisiti minimi stabiliti nel presente capitolato l'offerta verrà ritenuta inaccettabile.

L'offerta tecnica sarà siglata in ogni pagina e sottoscritta all'ultima pagina con firma per

esteso e leggibile, dal legale rappresentante dell'impresa.

In caso di Raggruppamento temporaneo non ancora costituito, detta offerta dovrà essere siglata in ogni foglio e sottoscritta in forma leggibile in quello finale dai legali rappresentanti di tutti i soggetti raggruppandi. In caso di Raggruppamento temporaneo già costituito, l'offerta dovrà essere siglata in ogni foglio e sottoscritta per esteso in quello finale dal legale rappresentante del soggetto mandatario.

In caso di consorzio o di GEIE l'offerta dovrà essere siglata in ogni pagina e sottoscritta all'ultima pagina con firma per esteso e leggibile, dal legale rappresentate del consorzio o del GEIE.

La **Busta C** dovrà contenere l'offerta economica in bollo, nella quale accanto al corrispettivo onni-comprensivo, formulato al netto dell'IVA, richiesto per l'espletamento di tutti i servizi e le forniture oggetto della presente gara (esclusi eventuali rinnovi o nuovi affidamenti di servizi analoghi), dovranno essere esplicitati le tariffe e i valori unitari di tutte le principali voci di servizio e risorse da impiegarsi nell'intero periodo.

Non sono ammesse offerte in aumento rispetto al costo massimo complessivo del servizio stabilito nel presente capitolato pari ad € 500.000,00 (cinquecentomila/00), oltre IVA come per legge.

Ai sensi dell'articolo 86 comma 5, del D.Lgs 163/2006, a corredo dell'offerta economica devono essere presentate le giustificazioni di cui all'articolo 87, comma 2 del D.Lgs. medesimo, relative alle voci di prezzo che concorrono a formare l'importo complessivo dell'offerta.

L'offerta economica e le relative giustificazioni saranno siglate in ogni pagina e sottoscritte all'ultima pagina, con firma per esteso, dal legale rappresentante dell'impresa.

In caso di Raggruppamento temporaneo non ancora costituito, detta offerta e relative giustificazioni dovranno essere siglate in ogni foglio e sottoscritte per esteso in quello finale dai legali rappresentanti di tutti i soggetti raggruppandi. In caso di Raggruppamento temporaneo già costituito, offerta e giustificazioni dovranno essere siglate in ogni foglio e sottoscritte per esteso in quello finale dal legale rappresentante del soggetto mandatario.

In caso di Consorzi o di GEIE (partecipanti in via autonoma e non quindi all'interno di più ampio RTI), l'offerta dovrà essere siglata in ogni pagina e sottoscritta all'ultima pagina, con firma per esteso, solo dal legale rappresentante del Consorzio o GEIE.

A pena di esclusione, in ogni ipotesi di partecipazione di Raggruppamento temporaneo o di Consorzio ordinario, dovranno essere specificate - ex articolo 37, comma 4 del D.Lgs. 163/2006 - le parti del servizio che, in caso di aggiudicazione, saranno eseguite dalle singole imprese raggruppate o consorziate.

8. Metodo di aggiudicazione e criteri di valutazione

Tutte le operazioni di verifica e valutazione verranno affidate ad una Commissione appositamente nominata dal Direttore Generale della Direzione Generale III.

L'aggiudicazione verrà effettuata con il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'articolo 83 del D.Lgs. 163/2006, con attribuzione di punti 70 (massimo) per l'offerta tecnica e di punti 30 (massimo) per l'offerta economica.

La valutazione delle offerte tecniche verrà svolta in base ai criteri e parametri indicati nella sottoestesa tabella:

Macrocriteria	Sottocriteri	PUNTI MAX	
	QUALITA' DELL'OFFERTA TECNICA	70	
1. Completezza e articolazione delle attività previste nell'offerta rispetto alle esigenze rappresentate nel capitolato max 15 punti	1.a Completezza delle attività previste nell'offerta rispetto alle esigenze rappresentate nel capitolato con riferimento al servizio di informazione	4	
	1.b Articolazione delle attività previste nell'offerta rispetto alle esigenze rappresentate nel capitolato con riferimento al servizio di informazione	3	
	1.c Rispondenza funzionale delle attività previste nell'offerta rispetto alle esigenze rappresentate nel capitolato con riferimento al servizio di informazione	4	
	1.d Completezza e attendibilità dell'analisi su cui si fondano le soluzioni proposte, con riferimento al contesto normativo e procedurale nel quale opera la Direzione Generale III	4	
2. Quantità, qualità ed esperienza professionale delle risorse preposte al progetto max 17 punti	2.a Adeguatezza e rispondenza, sotto il profilo curriculare, della risorsa professionale individuata per ricoprire il ruolo di Capo progetto, nonché del volume di impegno previsto per la risorsa medesima	5	
	2.b Adeguatezza e rispondenza, sotto il profilo dell'esperienza, delle figure professionali impiegate (diverse dal capo progetto)	4	
	2.c Organizzazione del gruppo di lavoro e procedure interne	4	
	2.d Modalità di raccordo con l'Amministrazione	4	
3. Valutazione tecnica dell'infrastruttura proposta max 18 punti	3.a Adeguatezza della soluzione proposta con riferimento al sistema di fonia utilizzato	4	
	3.b Adeguatezza della soluzione proposta con riferimento al sistema Knowledge management) e CRM (Customer relationship management)	5	
	3.c Adeguatezza dell'infrastruttura hardware proposta	4	
	3.d Adeguatezza della soluzione proposta in riferimento alla Business Continuity	5	
4. Qualità delle procedure del fornitore in termini organizzativi e utilizzo di metodologie e strumenti applicativi che garantiscono la qualità del servizio max 10 punti	4.a Adeguatezza e rispondenza delle procedure organizzative del fornitore in riferimento alla gestione del servizio	4	
	4.b Descrizione ed adeguatezza dei supporti software utilizzati per garantire la qualità del servizio di informazione	3	
	4.c Descrizione ed adeguatezza dell'attività di rendicontazione del servizio	3	
5. Modalità, tempificazione dei servizi di start-up max 4 punti	—	4	
6. Servizi aggiuntivi o condizioni migliorative rispetto alle richieste del capitolato max 3 punti	—	3	

<p>7. Possesso della certificazione di qualità nei settori EA 33 e/o EA 35</p> <p>max 3 punti</p>	—	3	
--	---	---	--

Saranno escluse dalla gara le offerte parziali o quelle nelle quali fossero sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura alle condizioni di fornitura del servizio specificate nel Capitolato d'oneri, ovvero che siano sottoposte a condizione.

Il punteggio relativo all'offerta economica sarà determinato attraverso l'applicazione della formula $P_i = P_{min} / P_{off} * 30$, dove:

P_i è il punteggio attribuito all'impresa i-esima;

P_{min} è l'offerta minima;

P_{off} è il prezzo offerto dall'impresa i-esima.

La gara sarà aggiudicata al concorrente che avrà totalizzato il maggior punteggio complessivo dato dalla somma dei punti ottenuti con l'offerta tecnica e dei punti ottenuti con l'offerta economica.

I risultati saranno arrotondati al centesimo di punto maggiormente prossimo.

In caso di parità verrà affidata la gara al concorrente che avrà presentato l'offerta economica più bassa.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di aggiudicare la gara anche nel caso in cui risulti una sola offerta valida.

Ai sensi dell'art. 81, comma 3 del D.Lgs. 163/2006, l'Amministrazione si riserva, inoltre, la facoltà, con provvedimento motivato, di non dar luogo all'aggiudicazione senza che ciò possa comportare pretese di alcun genere da parte dei soggetti partecipanti.

9. Periodo di validità dell'offerta

Le offerte si intendono vincolanti per 180 giorni dal termine ultimo di ricezione delle stesse.

10. Svolgimento della gara

Le operazioni di gara avranno inizio il giorno stabilito, indicato al punto IV.3.8 del bando di gara pubblicato sulla G.U. dell'U.E., presso la Regione Molise, Direzione Generale III e si svolgeranno come di seguito illustrato.

All'apertura delle offerte potranno presenziare rappresentanti dei soggetti partecipanti appositamente delegati (massimo due per soggetto concorrente, singolo o plurimo).

In tale seduta pubblica la Commissione di gara procederà all'apertura dei plichi-offerta pervenuti in tempo utile ed alla verifica della presenza all'interno degli stessi delle tre buste interne regolarmente intestate, chiuse e sigillate, in conformità alle previsioni di cui al precedente articolo 7.

Nella stessa seduta verrà aperta la sola Busta A (Documentazione di gara) e si procederà alla verifica della presenza all'interno della medesima dei documenti prescritti all'art. 6 (paragrafi da 6.2 a 6.7).

Alle successive fasi di gara saranno ammessi solamente i concorrenti che, dall'esame dei documenti contenuti nella Busta A (Documentazione di gara), risulteranno in regola con tutte le prescrizioni del bando e del capitolato, tenuto conto delle cause di esclusione e

delle condizioni minime di ammissibilità come indicate all'articolo 6 del presente capitolato, nonché di altre cause ostative alla partecipazione stabilite nel capitolato medesimo o tali per legge.

Prima di procedere all'apertura delle Buste B, contenenti le offerte tecniche, verrà richiesto ad un numero di offerenti ammessi non inferiore al 10 % delle offerte presentate, arrotondato all'unità superiore, scelti con sorteggio pubblico, di comprovare, entro dieci giorni dalla data della richiesta medesima, il possesso dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnica, procedendo quindi secondo i termini di cui all'articolo 48 del D.Lgs. 163/2006.

La Commissione, quindi, in una o più sedute riservate, procederà all'analisi dell'offerta tecnica (Busta B), assegnando i relativi punteggi e verbalizzando il risultato.

Con comunicazione via fax (la quale sarà inviata unicamente al numero apposto sull'involucro esterno del plico-offerta o ad altro numero tempestivamente e per iscritto comunicato alla Regione), la Regione inviterà i concorrenti non esclusi dalla procedura a partecipare a nuova riunione pubblica, nella quale - data lettura della graduatoria relativa al solo esame dell'offerta tecnica - la Commissione aprirà la Busta C contenente l'offerta economica.

Si assegnerà quindi il relativo punteggio (salva l'applicazione degli artt. 86 e segg. del D.Lgs. 163/2006, in materia di offerte anormalmente basse), si procederà alla redazione della graduatoria e si formulerà proposta di aggiudicazione della gara.

La Commissione trasmetterà quindi tale graduatoria e la relativa proposta di aggiudicazione al Direttore della Direzione Generale III, il quale - sulla base degli atti di gara e salve ovviamente le verifiche del caso - pronuncerà con propria determinazione l'aggiudicazione definitiva della gara.

La stipula del contratto avverrà una volta completati gli adempimenti e le verifiche, nonché secondo i termini stabiliti nel D.Lgs. 163/2006.

11. Cauzione provvisoria di gara e cauzione contrattuale definitiva

Ai sensi dell'articolo 75 del D.Lgs. 163/2006, le offerte, a pena di esclusione, dovranno essere corredate di cauzione provvisoria pari al 2 % dell'importo a base d'asta specificato al punto 6.3 lett. g), da prestarsi secondo le modalità ed i contenuti indicati nel medesimo art. 75.

In caso di inadempimento da parte dell'aggiudicatario all'obbligo di concludere il contratto di affidamento (o comunque in caso di impossibilità a stipulare il medesimo per fatto imputabile all'aggiudicatario), la cauzione prestata dall'aggiudicatario potrà essere immediatamente incamerata o escussa da parte dell'Amministrazione, salvo il maggior danno.

Si ricorda che l'offerta deve altresì essere da subito corredata, a pena di esclusione, dall'impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto, di cui all'art. 113 del D.Lgs. 163/2006, qualora l'offerente risultasse affidatario, nei termini sopra precisati.

Detta dichiarazione di impegno, come precisato al precedente articolo 6.3, lett. f), deve essere contenuta all'interno della Busta A – documentazione di gara.

Le garanzie prestate dai concorrenti non aggiudicatari saranno svincolate ad avvenuta conclusione del contratto e comunque non oltre trenta giorni dalla data del provvedimento di aggiudicazione. La garanzia prestata dall'aggiudicatario sarà svincolata ad avvenuta stipula del contratto di affidamento.

A garanzia dell'esecuzione del presente appalto, l'aggiudicatario dovrà costituire cauzione definitiva nella misura percentuale calcolata secondo i termini di cui al 1° comma dell'articolo 113 del D.Lgs. 163/2006, anche mediante fidejussione bancaria o polizza fidejussoria rilasciata da compagnia di assicurazioni, o altrimenti rilasciata da intermediari

finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del D.Lgs. n. 385/1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

La fidejussione dovrà essere munita della clausola "a prima richiesta" con espressa rinuncia alle eccezioni di cui all'articolo 1945 c.c., nonché con espressa rinuncia alla preventiva escussione del debitore principale di cui all'articolo 1944 c.c. ed alla decadenza prevista a favore del fideiussore dall'articolo 1957 c.c..

La cauzione dovrà essere depositata contestualmente alla sottoscrizione del contratto ed avere durata fino all'intervenuta verifica del regolare svolgimento di tutte le attività contrattuali (da avvenire entro 90 giorni dalla scadenza contrattuale), salvo proroga in caso di differimento del termine finale d'esecuzione.

Nel caso di raggruppamento temporaneo di imprese la cauzione definitiva dovrà essere riferita al soggetto mandatario espressamente in tale qualità, con menzione, altresì, di tutti i componenti del raggruppamento.

12. Pagamenti

I pagamenti saranno effettuati per stati di avanzamento, previa verifica da parte del Committente della rispondenza delle prestazioni ricevute con quanto previsto dal contratto e dal capitolato, sulla base di apposito report relativo alle attività svolte, presentato dall'aggiudicatario con cadenza semestrale.

Gli importi da liquidare in relazione ai diversi S.A.L. verranno eventualmente specificati nel contratto.

Resta fermo che i pagamenti saranno effettuati solo a fronte e nei limiti delle prestazioni effettivamente già eseguite.

La liquidazione di ogni importo avverrà, a presentazione di regolare fattura (redatta secondo le vigenti disposizioni civilistiche e fiscali) per ciascun Stato di Avanzamento dei Lavori, entro 90 giorni dal suo ricevimento.

Ulteriore copia della predetta fattura controfirmata dal Responsabile del Procedimento verrà rilasciata all'affidatario, al fine dello svincolo parziale della fidejussione. La suddetta liquidazione avverrà mediante accreditamento su conto corrente bancario intestato all'appaltatore. Tali modalità di pagamento, nonché il numero del conto e le coordinate bancarie, dovranno sempre essere indicate sulle fatture.

La stipula del contratto ed il pagamento dei corrispettivi, a titolo di acconto e di saldo, saranno subordinati all'acquisizione del documento che attesti la regolarità contributiva e retributiva.

13. Diritti ed obblighi delle parti

I diritti e gli obblighi delle parti, fermo quanto quivi stabilito, saranno precisati nello schema di contratto.

Al momento della stipula del contratto di affidamento, fermi ovviamente tutti gli obblighi principali delle parti, potranno essere apportate quelle modifiche ed integrazioni che risulteranno necessarie a seguito di nuove normative o circostanze sopravvenute.