



Provincia di Siena

Settore Formazione e Lavoro

## CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

### “Servizi di Teleinformazione (Numero Verde) sulle attività di politiche attive del lavoro del Settore Formazione e Lavoro”

La Provincia di Siena, in esecuzione della Delibera di giunta Provinciale n. 93 del 17/04/2012 e della determinazione dirigenziale n 677 del 3/05/2012, intende affidare un incarico di erogazione di Servizi di Teleinformazione (Numero Verde) sulle attività di politiche attive del lavoro del Settore Formazione e Lavoro.

CIG 4207102266

#### 1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Regolamento (CE) n. 1081 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006, relativo al Fondo sociale europeo e recante abrogazione del Regolamento (CE) n. 1784/1999;
- Regolamento (CE) n. 1083 del Consiglio dell'11 luglio 2006, recante le disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di coesione, e che abroga il Regolamento (CE) n. 1260/1999;
- Regolamento (CE) n. 1828 della Commissione dell'8 dicembre 2006 che stabilisce modalità di applicazione del regolamento (CE) n. 1083/06 del Consiglio recante disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di coesione;
- Deliberazione del C.I.P.E. n. 36 del 15 giugno 2007 (pubblicata sulla GU n. 241 del 16/10/2007) concernente “Definizione dei criteri di cofinanziamento nazionale degli interventi socio strutturali comunitari per il periodo di programmazione 2007/2013”;
- Decisione comunitaria di approvazione del Quadro Strategico Nazionale n. C(2007)3329 del 13 luglio 2007 per la politica regionale di Sviluppo 2007-2013;
- Programma Operativo Ob. 2 2007-2013 della Regione Toscana approvato con Decisione della Commissione C(2007) 5475 del 07-11-2007; modificata con Decisione C(2011)9103 del 7 dicembre 2011;
- del Provvedimento Attuativo di Dettaglio del Programma Operativo Obiettivo Competitività regionale e occupazione FSE 2007-2013 Regione Toscana, approvato con DD 2899 del 13 luglio 2011 e sm.i.;

#### 2. OBIETTIVI

Asse: I Adattabilità

**Obiettivo specifico:** a) Sviluppare sistemi di formazione continua e sostenere l'adattabilità dei lavoratori.

Azione n. 14: azioni di informazione e pubblicizzazione degli interventi previsti nell'obiettivo specifico (categoria di spesa 62) .

**Obiettivo specifico:** b) Favorire l'innovazione e la produttività attraverso una migliore organizzazione e qualità del lavoro.

Azione n.10: azioni di informazione e pubblicizzazione degli interventi previsti nell'obiettivo specifico (categoria di spesa 63).

**Obiettivo specifico:** c) Sviluppare politiche e servizi per l'anticipazione e gestione dei cambiamenti, promuovere la competitività e l'imprenditorialità.

Azione n.15: azioni di informazione e pubblicizzazione degli interventi previsti nell'obiettivo specifico (categoria di spesa 64).

#### Asse: II Occupabilità

**Obiettivo specifico:** d) Aumentare l'efficienza, l'efficacia, la qualità e l'inclusività delle istituzioni del mercato del lavoro.

Azione n. 6: azioni di informazione e pubblicizzazione degli interventi previsti nell'obiettivo specifico (categoria di spesa 65).

**Obiettivo specifico:** e) Attuare politiche del lavoro attive e preventive, con particolare attenzione all'integrazione dei migranti nel mercato del lavoro, all'invecchiamento attivo, al lavoro autonomo e all'avvio di imprese.

Azione n.15: azioni di informazione e pubblicizzazione degli interventi previsti nell'obiettivo specifico (categoria di spesa 66).

**Obiettivo specifico:** f) Migliorare l'accesso delle donne all'occupazione e ridurre le disparità di genere

Azione n.10: azioni di informazione e pubblicizzazione degli interventi previsti nell'obiettivo specifico (categoria di spesa 69)

#### Asse: III Inclusione sociale

**Obiettivo specifico:** g) Sviluppare percorsi integrati e migliorare il (re)inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati; combattere ogni forma di discriminazione nel mercato del lavoro.

Azione n.13: animazione territoriale, sensibilizzazione, informazione e promozione rivolte al contesto sociale, aziendale e formativo, per eliminare ogni discriminazione fondata sulle convinzioni personali, l'origine etnica, la religione, le disabilità, l'età, il genere, l'orientamento e l'identità sessuale nell'accesso e nella permanenza nel mercato del lavoro (categoria di spesa 71).

#### Asse: IV Capitale umano

**Obiettivo specifico:** i) Aumentare la partecipazione alle opportunità formative lungo tutto l'arco della vita e innalzare i livelli di apprendimento e conoscenza.

Azione n.8: azioni di informazione e pubblicizzazione degli interventi previsti nell'obiettivo specifico (categoria di spesa 73).

### 3. DESTINATARI DELL'INTERVENTO

L'utenza di riferimento è prioritariamente costituita da:



- A) cittadini (**anche appartenenti a utenze svantaggiate**) interessati alle tematiche del collocamento, ricerca del lavoro, azioni di politiche attive del lavoro, politiche di pari opportunità e conciliazione, orientamento, creazione d'impresa, incentivi occupazionali, formazione professionale e istruzione, varie tipologie di voucher individuali;
- B) imprese interessate a conoscere i servizi dei Centri per l'impiego e del Servizio Formazione e Lavoro (**compreso l'inserimento lavorativo Disabili**), gli incentivi all'occupazione, le opportunità di formazione professionale per il proprio personale, le opportunità offerte dai bandi provinciali sui fondi P.O.R. Ob. 2;
- C) Famiglie e assistenti familiari interessati alle informazioni mirate al settore domestico e socio assistenziale

#### 4. OGGETTO

<b>Importo stimato dell'appalto: Euro 304.000,00 + IVA</b>
--

La Provincia di Siena intende affidare un **“INCARICO PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI di Teleinformazione (Numero Verde) sulle attività di politiche attive del lavoro del Settore Formazione e Lavoro”**, per **garantire e migliorare l'azione informativa sui servizi attivati, sulla normativa di riferimento vigente e su tutte le opportunità formative ed occupazionali a disposizione nella Provincia di Siena.**

Tale servizio dovrà consistere in attività di call center/numero verde (sportello telefonico), con servizio di re-call, che si configurino quale attività di informazione e primo orientamento all'utenza sui temi del lavoro, dell'offerta formativa, delle attività di politiche attive del lavoro e delle politiche di pari opportunità e conciliazione.

Per l'espletamento del servizio si richiede la disponibilità delle seguenti risorse software e la fornitura dei seguenti servizi interni:

- a) banca dati sui temi del lavoro aggiornata a livello locale, nazionale ed europeo;
  - a1) per quanto riguarda le informazioni relativamente all'offerta formativa dovrà essere utilizzata la banca dati esistente nella Provincia di Siena eventualmente integrata con le informazioni a livello regionale e/o nazionale ed europeo;
- b) software di monitoraggio del servizio;
- c) rapporto di monitoraggio tecnico qualitativo delle telefonate in entrata ed in uscita dal servizio;
- d) rapporto agli uffici sugli aggiornamenti della banca dati.

supporto per la gestione di attività relative l'erogazione di informazioni e consulenze inerenti le pari opportunità e conciliazione.

#### 4.1 DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE

I soggetti concorrenti dovranno presentare una relazione tecnica dettagliata per la descrizione delle modalità di organizzazione dei servizi e di gestione delle risorse umane che saranno impiegate nelle azioni sotto descritte.

Il servizio di Teleinformazione sarà indirizzato alle seguenti tematiche o contenuti minimi:

orientamento, formazione, servizi per l'impiego, creazione d'impresa e politiche di pari opportunità e conciliazione e nel dettaglio riguarderà le seguenti attività e contenuti minimi:

- 1) **primo orientamento** alle scelte consistente in decodifica della domanda, rilevazione dell'esigenza espressa, erogazione della corretta informazione e, nel caso di richiesta non attinente, eventuale indirizzo al servizio territoriale appropriato;
- 2) **centri per l'impiego:** notizie su orari indirizzi e sede dei centri, competenze e servizi della rete dei Centri per l'Impiego Provinciali per cittadini ed imprese sulle modalità dei rapporti di lavoro, sugli adempimenti di carattere amministrativo (nuove normative, incentivi fiscali, disposizioni ecc.);

- 3) **ricerca del lavoro:** informazioni sui servizi di orientamento professionale offerti nei Centri Impiego, (tipologia del servizio, date, tematiche e sedi di svolgimento, iscrizioni a seminari collettivi per aree tematiche), informazioni su offerte di lavoro gestite dai Centri per l'Impiego;
- 4) **azioni di politiche del lavoro:** servizi e progetti (banca dati tirocini, banca dati agricoltura ecc.) della Provincia in materia; strumenti locali e nazionali di politiche del lavoro;
- 5) **inserimento lavorativo disabili:** competenza e servizi dell'Ufficio inserimento lavorativo Disabili e dei Centri per l'Impiego per cittadini e imprese, (adempimenti L. 68/99, offerte lavoro mirate ecc.);
- 6) **creazione d'impresa:** incentivi regionali e nazionali alla creazione d'impresa, corsi per creazione d'impresa, iniziative in materia attuate dalla Provincia di Siena;
- 7) **incentivi occupazionali:** informazioni a cittadini ed imprese su incentivi provinciali, regionali e nazionali;
- 8) **formazione professionale e istruzione:** informazione sui percorsi scolastici e sui corsi attivi, sulle scuole del territorio, sugli enti attuatori delle attività formative, sulle modalità di accesso ed ammissione ai corsi;
- 9) **offerta formativa:** informazioni su bandi provinciali di corsi finanziati e/o riconosciuti;
- 10) **servizio di re-call all'utenza,** nel caso di richieste per le quali il servizio non risponda di immediata risposta;
- 11) **servizio di invio documentazione all'utenza,** su richiesta, relativa ai servizi per il lavoro via fax o e-mail;
- 12) **servizio di gestione e aggiornamento degli eventi, news ed informazioni** dei Centri Impiego e del servizio formazione professionale sulle pagine dei social utilizzati dalla Provincia di Siena;
- 13) **servizio di informazione alle imprese** sulle tipologie contrattuali e rapporti di lavoro;
- 14) **Servizio di informazione e prima consulenza** rispetto alle tematiche delle pari opportunità e conciliazione, attraverso attività di risposta diretta o attività di re-call dedicata;
- 15) **Servizio di consulenza alle famiglie e agli assistenti familiari:** erogazione di informazioni mirate relative ai rapporti di lavoro domestico (CCNL, indirizzi utili sul territorio, contrattualistica, servizio domanda/offerta di lavoro, permessi di soggiorno, stesura CV);
- 16) **Servizio "Esperto risponde"** : la relazione tecnica dovrà illustrare le modalità di gestione del servizio specialistico di risposta email mirato all'erogazione di informazioni alle imprese sulle tipologie contrattuali, i rapporti di lavoro e le comunicazioni on line;
- 17) **redazione e invio della newsletter Provinciale NEWSI** rivolta alle imprese, agli studi professionali, alle associazioni datoriali e sindacali, agli enti pubblici e privati e agli operatori dei servizi per l'impiego della Provincia di Siena;

#### 4.2 ORARIO DI ATTIVITA'

Il servizio di teleinformazione dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì (con esclusione delle festività infrasettimanali) per una fascia oraria di almeno sei ore giornaliere per almeno 4 linee giornaliere al mattino e tre linee giornaliere nell'orario pomeridiano.

### **4.3 BANCA DATI**

Per fornire uniformità di risposte all'utenza il servizio di teleinformazione ed il servizio di informazione sulle pari opportunità dovranno avvalersi di software contenenti banche dati aggiornate ed aggiornabili sui temi dell'inserimento lavorativo, delle misure di politica attiva del lavoro e dell'offerta formativa rivolte a tutte le varie tipologie di utenze.

I contenuti della banca dati dovranno essere strutturati in forma e struttura omogenea. Le principali tematiche ovvero i requisiti minimi delle banche dati dovranno essere:

#### **ORIENTAMENTO ALLE SCELTE E RICERCA ATTIVA DEL LAVORO**

- a) informazioni sui Centri per l'Impiego della Provincia di Siena;
- b) informazioni sui servizi della rete dei Centri per l'Impiego della Provincia di Siena;
- c) fonti di informazione per la ricerca del lavoro.

#### **OFFERTA FORMATIVA**

- a. offerta formativa esistente nella provincia di Siena (percorsi di istruzione, corsi FSE e altri corsi professionali);
- b. modalità di accesso ed ammissione ai corsi FSE e all'offerta formativa in generale;
- c. opportunità offerte dai voucher individuali e delle altre forme di finanziamento individualizzate.

#### **STRUMENTI DI POLITICHE DEL LAVORO**

- a. servizi di orientamento e attività seminariali;
- b. tirocini e bandi servizio civile;
- e. servizi di Politiche del lavoro della Provincia di Siena;

#### **RAPPORTI DI LAVORO**

- a. contratti di lavoro per cittadini ed aziende;
- b. incentivi e sgravi contributivi relativi ad avvisi provinciali, regionali e nazionali;
- c. servizi dei Centri per l'Impiego della Provincia di Siena;

#### **INFORMAZIONI SUL LAVORO AUTONOMO/CREAZIONE D'IMPRESA**

- b. incentivi alla creazione d'impresa;
- c. attività di sostegno alla creazione d'impresa promosse dalla Provincia di Siena;

#### **INFORMAZIONI SU PARI OPPORTUNITA' E CONCILIAZIONE**

- a. normativa sulle pari opportunità;
- b. legislazione a supporto delle tematiche di conciliazione.

**INFORMAZIONI e CONSULENZA** alle famiglie e per gli assistenti familiari relative ai rapporti di lavoro domestico (CCNL, indirizzi utili sul territorio, contrattualistica Servizio domanda/offerta di lavoro, permessi di soggiorno);

Le informazioni contenute nelle banche dati dovranno essere strutturate su tre livelli:

A. **LOCALE**, per il quale le informazioni saranno tratte dalle banche dati esistenti e dal sito internet dell'Amministrazione Provinciale oltre che dal raccordo con il referente per il servizio individuato dalla Provincia di Siena;

B. **NAZIONALE**, per il quale la ditta vincitrice della gara dovrà fornire alla Provincia di Siena le fonti di provenienza dell'informazione stessa;

C. **EUROPEO** per il quale la ditta vincitrice della gara dovrà fornire alla Provincia di Siena le fonti di provenienza dell'informazione stessa. Le fonti di provenienza delle informazioni reperite da fonti diverse dalla Provincia di Siena dovranno essere ufficiali e conosciute a livello nazionale ed europeo. Con periodicità mensile il servizio fornirà rapporti interni, ad uso degli uffici della Provincia di Siena e del sito Internet della struttura interessata, relativi ai contenuti degli aggiornamenti della banca dati.

## **5. COORDINATORE DEL PROGETTO**

Il soggetto aggiudicatario dovrà nominare un coordinatore del progetto che dovrà curare la corretta organizzazione del servizio, il coordinamento del personale coinvolto, i rapporti e l'integrazione con il Settore Formazione e Lavoro ed allegare relativo curriculum.

Il coordinatore del servizio sarà l'interfaccia del referente individuato dalla Provincia per gli aspetti organizzativi e gestionali dell'attività. Dovrà essere disponibile a partecipare ad eventuali incontri programmati dalla Provincia per la verifica dell'andamento delle attività.

Il profilo del coordinatore dovrà prevedere conoscenze e competenze previste per le attività svolte dalla tipologia di servizio, capacità organizzative e gestione di gruppi di lavoro, capacità di promozione e di sviluppo del lavoro in squadra, almeno TRIENNALI e documentate.

Il coordinatore dovrà altresì garantire la qualità delle prestazioni fornite e la stesura di report mensili come meglio specificato al punto 7.

## **6. RISORSE UMANE**

L'appaltatore dovrà nominare un Referente del progetto che curerà la corretta organizzazione dei servizi, la coerenza delle informazioni fornite dagli operatori e la qualità del progetto. Tale referente sarà l'unico interfaccia con la Provincia di Siena rispetto alla corretta erogazione di tutte le linee di servizio oggetto del presente capitolato.

Il profilo del coordinatore del servizio dovrà prevedere il titolo di laurea e conoscenze ed esperienze documentabili nelle materie oggetto del servizio. Per il funzionamento del servizio sarà richiesta la presenza contestuale giornaliera di un congruo numero di operatori telefonici. Il profilo professionale degli operatori telefonici dovrà prevedere almeno il titolo di studio di scuola media superiore e competenze in materia di servizi per l'impiego per svolgere attività telefonica di primo orientamento ed informazione sul lavoro e sulle misure di politica attiva del lavoro.

Per quanto concerne l'attività di informazione e consulenza rispetto alle tematiche inerenti le pari opportunità l'appaltatore dovrà garantire la presenza di un operatore il cui profilo professionale dovrà prevedere almeno il titolo di studio di scuola media superiore e competenze in materia di pari opportunità e servizi per l'impiego, per svolgere l'attività di prima informazione telefonica e/o diretta.

L'appaltatore dovrà adottare un sistema di rilevazione delle presenze e fornire i relativi dati contestualmente alle fatture emesse per la gestione delle attività oggetto del servizio.

L'appaltatore s'impegnerà a rispettare le disposizioni generali e contrattuali vigenti nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, in funzione del tipo di rapporto instaurato. La Provincia potrà prendere visione degli atti attestanti la regolarità amministrativa dell'appaltatore nel rapporto con i propri dipendenti e/o collaboratori, sia agli effetti contributivi che agli effetti assicurativi, in modo tale che questi ultimi non possano vantare alcuna pretesa nei confronti della Provincia stessa.

## **7. MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA'**

Il monitoraggio in itinere dei processi che caratterizzano l'erogazione delle attività sono finalizzati all'ottimizzazione dei servizi e quindi sono strategici all'interno di una prospettiva integrata delle diverse aree funzionali che contraddistinguono il progetto.

Al coordinatore delle attività identificato dall'appaltatore sarà richiesta un'attività di monitoraggio quantitativo e qualitativo dei servizi, attraverso la realizzazione di report mensili di monitoraggio che tengano conto dell'attività erogata.

Per fornire un costante e dettagliato monitoraggio dell'attività di numero verde sarà richiesto un software di registrazione delle telefonate contenente le caratteristiche e le richieste dell'utenza.

Elementi essenziali del monitoraggio dovranno essere fasce d'età, genere, condizione occupazionale, titolo di studio, informazione richiesta. Con periodicità mensile il servizio fornirà report standard sulle caratteristiche dell'utenza e sul traffico telefonico (specificando le telefonate che trovano una soluzione direttamente attraverso il call center e quelle per le quali l'utente necessita dell'assistenza specifica di un operatore dello sportello).

I report dovranno essere preventivamente concordati con la Committenza e successivamente trasmessi.

In casi di particolari attività promosse dalla Provincia di Siena potrà essere richiesto al servizio uno specifico report sull'attività telefonica riferita all'iniziativa.

## **8. LOCALI, ATTREZZATURE, UTENZE**

I locali per lo svolgimento del servizio di teleinformazione e per il servizio di informazione e supporto per le tematiche di pari opportunità e conciliazione saranno forniti dalla stazione appaltante presso una sede della Provincia di Siena, ubicata nell'ambito territoriale della provincia di Siena (in ipotesi il primo nel territorio del Comune di Poggibonsi e il secondo presso gli uffici centrali della provincia di Siena).

La Provincia di Siena provvederà a fornire gli arredi dei locali, le attrezzature informatiche e telefoniche per lo svolgimento del servizio. Sarà inoltre a carico dell'Amministrazione l'attivazione delle linee dedicate e la dotazione degli apparecchi necessari, nonché la messa a norma dei predetti locali secondo le specifiche della normativa vigente in materia.

Nella progettazione i soggetti concorrenti dovranno fornire una descrizione delle specifiche richieste per la funzionalità del servizio e la compatibilità con i software impiegati.

Spettano alla Provincia di Siena le spese di manutenzione dei beni immobili e mobili sopra indicati, nonché quelle relative alle utenze e al traffico telefonico.

## **9. OFFERTA TECNICA**

I soggetti concorrenti dovranno presentare una relazione tecnica di descrizione dell'articolazione e delle modalità di svolgimento del servizio, indicando specificatamente i seguenti elementi:

- 1) l'organigramma del personale: per ogni ruolo dovrà essere specificato il profilo professionale (titolo di studio, formazione, esperienze richieste, ecc.) e il rapporto di lavoro previsto, (allegare il curriculum del responsabile del progetto e gli eventuali curricula del responsabile del servizio e degli operatori telefonici); l'indicazione di numero di operatori e numero di ore settimanali da dedicare alla gestione dei servizi di informazione e consulenza sui temi;
- 2) la descrizione della giornata tipo di funzionamento del servizio (turni di lavoro, modalità di sostituzione In caso di assenza della risorsa, sistemi di coordinamento ed integrazione con le strutture della Provincia di Siena, ecc.);
- 3) il piano di formazione e aggiornamento del personale impiegato nel servizio;
- 4) la struttura, i contenuti e le fonti della banca dati, le modalità di aggiornamento e altre caratteristiche ritenute rilevanti ed apprezzabili;
- 5) le caratteristiche del software di monitoraggio, gli elementi considerati, i sistemi, i tempi e le modalità di query e reporting;

- 6) le modalità di attivazione di un servizio dedicato all'informazione e consulenza sui temi delle pari opportunità, prevedendo che l'attività possa coinvolgere un operatore o un'operatrice per un congruo tempo settimanale.

L'offerta tecnica deve essere predisposta in riferimento ai documenti e agli elementi sotto indicati.

Il contenuto delle buste da presentare a corredo dell'offerta sarà meglio specificato nella lettera d'invito che costituisce anche il disciplinare della gara.

#### Documenti facenti parte dell'offerta tecnica

#### **L'offerta tecnica (BUSTA B) deve contenere:**

1. Progetto secondo le specifiche indicate nel presente capitolato d'appalto, contenuto in un numero di pagine non superiore a 30 (esclusi i curricula);
2. Curricula del coordinatore e del personale impegnato nel progetto. I curricula fanno parte dell'offerta tecnica e pertanto devono essere inseriti nella busta B) (Offerta tecnica) come allegato al progetto;
3. CD ROM contenente la versione elettronica dei documenti di cui ai precedenti punti 1 e 2.

I soggetti concorrenti devono indicare se ci sono parti dell'offerta tecnica coperte da segreto tecnico e/o commerciale, tali da escludere la possibilità di accesso agli atti in virtù dell'art. 13 del D. Lgs. N. 163/06, comma 5.

## **10. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**

L'aggiudicazione è effettuata sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. 163/2006, ad opera di una commissione giudicatrice nominata ai sensi dell'art 84 del D.Lgs. 163/2006.

Alla qualità dell'offerta tecnica sarà dato un massimo di 80 punti e per accedere all'apertura dell'offerta economica sarà necessario raggiungere un minimo di 45 punti.

In particolare saranno sottoposti a punteggio i seguenti requisiti, meglio specificati nella griglia di valutazione:

1. Grado di coerenza e adeguatezza della proposta (30 punti)  
Rispondenza agli obiettivi generali del progetto e alle attività del bando  
Coerenza scelte organizzative e approccio metodologico  
Sistema di monitoraggio del servizio
2. Valutazione dell'organico impiegato (25 punti)  
Coerenza e qualità gruppo di lavoro  
Competenza, esperienza delle risorse impiegate
3. Impianto banca dati (15)
4. Presenza di servizi aggiuntivi (10 punti)

L'offerta tecnica dovrà ottenere un punteggio almeno pari a 45 punti, stabilito come soglia minima di ammissibilità alla 2<sup>a</sup> fase della procedura (apertura della offerta economica).

I sottocriteri sono specificati nella griglia di valutazione allegata alla lettera di invito.

L'attribuzione dei punteggi ai singoli progetti avverrà secondo le prescrizioni di cui all'allegato P al DPR 207/2010 applicando il metodo di cui alla seguente formula:

$$C_{(a)} = \sum_n [ W_i * V_{(a) i} ]$$



dove:

$C_{(a)}$  = indice di valutazione dell'offerta (a);

$n$  = numero totale dei requisiti;

$W_i$  = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

$V_{(a)i}$  = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno;

$\Sigma_n$  = sommatoria.

L'offerta economica dovrà essere espressa mediante ribasso percentuale sul solo importo a base di gara ribassabile di **€ 302.480,00** (esclusi gli oneri per la sicurezza di € 1.520,00 pari allo 0,5%, non soggetti a ribasso) e darà diritto ad un massimo di punti 20 punti.

La valutazione verrà espressa secondo la seguente formula:

prezzo più basso = 20    altri prezzi = x

$$X = \frac{\text{Prezzo più basso} \times 20}{\text{prezzo offerto}}$$

Sarà ritenuta più vantaggiosa l'offerta che avrà ottenuto il punteggio più alto risultante dalla somma dei punteggi ottenuti per l'offerta tecnica e per quella economica.

Nel caso di presentazione di offerte anormalmente basse, la Commissione di valutazione procederà ai sensi dell'art. 86 e ss. del D. Lgs 163/2006.

## 11. PRESTAZIONI COMPLEMENTARI

Il soggetto aggiudicatario potrà essere chiamato a svolgere ulteriori attività correlate o funzionali a quelle indicate nel presente capitolato, che dovessero insorgere durante il periodo contrattuale, in virtù dell'art. 57 comma 5 lettera b) del D. Lgs. N. 163/2006.

La definizione di queste attività eventuali sarà indicata e concordata con la Committenza.

Il periodo contrattuale non potrà superare quello del contratto originario.

## 12. AVVALIMENTO

La possibilità di avvalersi di imprese ausiliarie, ove fosse necessario, deve essere limitata ai soli requisiti di capacità tecnico-professionale.

## 13. SUBAPPALTO

Non è consentito cedere o subappaltare, in tutto o in parte, il servizio oggetto del presente appalto, pena la risoluzione del contratto ed il risarcimento di ogni conseguente danno.

## 14. ACCREDITAMENTO SERVIZI PER IL LAVORO

Il soggetto che si aggiudicherà il presente appalto, se non già accreditato, è obbligato a richiedere entro 10 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione provvisoria da parte della Provincia l'accREDITAMENTO allo svolgimento di servizi al lavoro ai sensi del Regolamento della Regione Toscana n. 22/r del 2 febbraio 2005 pubblicato sul B.U.R.T n. 9 del 9.2.2005 art. 135 e seguenti.

Considerato che l'ambito di espletamento dei servizi previsti dal presente avviso è quello provinciale, il soggetto aggiudicatario ha facoltà di richiedere tale accREDITAMENTO alla Provincia di Siena ai sensi dell'art. 142 comma 1 del citato regolamento.

Il soggetto aggiudicatario dovrà essere iscritto all'elenco provinciale o regionale al momento della sottoscrizione del contratto per la disciplina della realizzazione delle attività previste dal presente capitolato.

La procedura di accreditamento per l'affidamento dei servizi oggetto del presente capitolato dovrà essere conclusa prima della sottoscrizione del suddetto contratto.

### **15. OBBLIGO DI RISERVATEZZA**

L'impresa aggiudicataria deve impegnarsi formalmente a dare istruzioni al proprio personale affinché tutti i dati e le informazioni patrimoniali, statistiche, anagrafiche e/o di qualunque altro genere di cui verranno a conoscenza in conseguenza dei servizi resi vengano considerati riservati e come tali trattati.

Nel caso in cui sia stata accertata la diffusione o la vendita a terzi di dati e/o informazioni di qualsiasi genere inerenti l'oggetto del presente appalto così come ogni altra informazione riguardante la Provincia di Siena di cui l'Impresa sia venuta a conoscenza in relazione all'esecuzione del servizio ed in ogni caso in cui sussista difformità da quanto stabilito dal D.Lgs. 196/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" nella versione vigente, la Provincia di Siena potrà chiedere la risoluzione del contratto in danno della ditta aggiudicataria.

### **16. DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto ha validità di 24 mesi a decorrere dalla data di aggiudicazione definitiva o comunque dalla data di effettivo avvio del servizio, nel caso in cui sia ritenuto urgente e/o necessario dare continuità allo stesso, anche nelle more della stipula del contratto. Il contratto sarà a termine senza necessità di disdetta da parte della Provincia e non potrà essere rinnovato.

Potrà essere prorogato agli stessi prezzi, patti e condizioni, per non più di sei mesi nelle more del completamento delle procedure della nuova gara che dovrà essere indetta prima della scadenza.

L'aggiudicazione costituirà immediato impegno per l'impresa, mentre per l'Amministrazione provinciale l'impegno è subordinato all'esecutività del relativo contratto.

### **17. IMPORTO BASE STIMATO DELL'APPALTO**

L'importo stimato dell'appalto è fissato in **euro 304.000,00 + IVA al 21%**, di cui:

- **€ 302.480,00 base di gara soggetta a ribasso**
- € 1.520,00 per oneri della sicurezza non ribassabili (0.5% dell'importo complessivo dell'appalto)

La relativa spesa comprensiva di IVA è a carico dei fondi POR Ob. 2 per € 55.040,00 Asse I Adattabilità, per € 184.000,00 Asse II Occupabilità, per € 36.800,00 Asse III Inclusione sociale e per € 92.000,00 Asse IV Capitale Umano;

### **18. PAGAMENTI**

Il pagamento dei servizi effettuati sarà liquidato in 24 rate mensili, dietro presentazione di fatture emesse dalla ditta aggiudicataria.

Per quanto riguarda le attività dirette alla consulenza, l'organizzazione del servizio, il coordinamento, il puntuale pagamento del corrispettivo alle risorse umane impiegate e la realizzazione di tutto quanto richiesto nel presente capitolato, i pagamenti all'appaltatore saranno liquidati sulla base di fatture emesse dalla ditta mediante presentazione di rendicontazione o altra documentazione ritenuta valida dal committente per dimostrare la realizzazione delle attività.

Il corrispettivo delle suddette fatture viene versato dalla Provincia alla ditta aggiudicataria fino alla concorrenza del 90% del finanziamento pubblico concesso. I pagamenti avverranno su base mensile entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della fattura medesima.

Il saldo sarà liquidato a consuntivo, entro 90 (novanta) giorni dalla scadenza del contratto, unitamente allo svincolo della cauzione definitiva e subordinatamente al regolare svolgimento del servizio.

Le stesse modalità di pagamento saranno applicate anche agli eventuali servizi aggiuntivi concordati.

Poiché la somma è finanziata con Fondo Sociale Europeo, l'aggiudicatario dovrà attenersi scrupolosamente alle modalità di gestione che verranno di volta in volta indicate dagli uffici competenti della Provincia.

## 19.CAUZIONI

### CAUZIONE PROVVISORIA

Le aziende partecipanti alla gara dovranno produrre una cauzione provvisoria pari al 2% dell'importo complessivo dell'appalto (IVA esclusa). La garanzia fideiussoria è ridotta del 50% qualora il concorrente sia in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9001:2000.

### CAUZIONE DEFINITIVA

L'esecutore del contratto è obbligato a costituire una garanzia fideiussoria del 10 per cento dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 per cento, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento; ove il ribasso sia superiore al 20 per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento.

La fideiussione deve recare **la firma del legale rappresentante** dell'istituto, banca, azienda o compagnia di assicurazione, **autenticata da notaio**, e deve prevedere espressamente la **rinuncia al beneficio** della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima **entro 15 (quindici) giorni, a semplice richiesta scritta** dell'Amministrazione.

Ai sensi dell'art. 40 D.Lgs. 163/2006 la garanzia fideiussoria è ridotta del 50% qualora l'esecutore del contratto sia in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9001:2000.

La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni.

Ai sensi dell'art.113, c. 3 del D. Lgs. n.163/06 la garanzia fideiussoria è progressivamente svincolata sulla base dello svolgimento della prestazione.

## 20. COPERTURA ASSICURATIVA

L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza delle norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi con scrupolosa osservanza delle norme antinfortunistiche in vigore; ogni più ampia responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose, tanto dell'Amministrazione che di terzi, in dipendenza di

omissioni o negligenze nell'esecuzione della prestazione ricadrà sul contraente restandone sollevata l'Amministrazione.

In particolare, l'aggiudicatario si impegna ad ottemperare a tutti gli adempimenti previsti dal Decreto Legislativo n. 81/2008 in tema di sicurezza sul lavoro.

Copia della polizza assicurativa dovrà essere depositata presso la Stazione Appaltante prima della stipulazione del contratto.

L'aggiudicatario dovrà predisporre il documento di valutazione dei rischi portandolo a conoscenza del personale e della stazione appaltante; dovrà, altresì, provvedere alla formazione del personale in materia di rischi e misure di prevenzione sui luoghi di lavoro.

Qualora le attività vengano svolte in locali nella disponibilità della Provincia, al momento dell'avvio si provvederà a fornire dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

## **21. RESPONSABILITA'**

I danni provocati dal non corretto espletamento del servizio o da cause ad esso connesse, saranno, senza riserve ed eccezioni, a totale carico dell'impresa aggiudicataria.

## **22. PENALI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

### **22.1 PENALI**

Sarà applicata una penale per ciascun giorno in cui non sia garantita la fornitura del servizio, fatti salvi i casi di forza maggiore e/o di preventivo accordo con i referenti indicati dalla Committenza.

L'importo delle penali verrà quantificato considerando i seguenti parametri:

- Mancata fornitura del servizio per 1 giornata: € 200;
- Mancata fornitura del servizio per 2 giornate: € 400;
- Mancata fornitura del servizio per ogni giornata eccedente la seconda: € 500 a giornata.

La sommatoria di un numero di interruzioni pari a dieci giorni nell'arco di un anno costituirà motivo di risoluzione del contratto.

### **22.2 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Sono motivi di risoluzione del contratto:

- a) l'applicazione di penali per un importo superiore al 10% dell'importo contrattuale;
- b) la mancata fornitura dei servizi per una durata superiore ai cinque giorni consecutivi;
- c) la violazione dell'obbligo di riservatezza di cui all'articolo 13.
- d) la non regolare erogazione delle attività indicate nel presente capitolato speciale;
- e) l'utilizzazione di personale non in possesso delle competenze richieste nel presente capitolato;

Nei suddetti casi, la Provincia comunica all'aggiudicatario gli estremi dell'inadempimento rilevato, assegnando un termine minimo di 15 giorni per formulare giustificazioni e ripristinare il servizio secondo le modalità concordate.

Qualora l'aggiudicatario non ottemperi è facoltà della Provincia risolvere il contratto.

In caso di risoluzione, la Provincia beneficia dell'escussione della cauzione definitiva, fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno subito.

## **23. RECESSO DAL CONTRATTO**

L'Amministrazione può, in qualsiasi momento, recedere dal contratto stipulato prima della scadenza, per sopravvenuti motivi di interesse pubblico, in caso di interruzione dei trasferimenti

regionali destinati al finanziamento dell'appalto o in caso di sostanziali modifiche del quadro giuridico di riferimento relative alle competenze della Provincia in materia di servizi per il lavoro. In caso di recesso l'aggiudicatario ha diritto al pagamento dei servizi prestati, purché correttamente eseguiti, secondo il corrispettivo e le condizioni pattuite, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del codice civile.

E' fatto divieto all'aggiudicatario di recedere dal contratto.

#### **24. FORO COMPETENTE**

Per qualsiasi controversia inerente il presente contratto, ove la stazione appaltante sia attore o convenuto resta inteso tra le parti la competenza del Foro di Siena, con espressa rinuncia di qualsiasi altro.

#### **25. NORME DI RINVIO**

Per quanto non espressamente previsto dal presente capitolato, si fa riferimento alla Direttiva n. 2004/18/CE, al D.Lgs. 163/06 per quanto riguarda le norme applicabili ai servizi esclusi, alla L.R. n. 38/2007 e alle altre disposizioni vigenti in materia.