



FSE

Ministero del Lavoro
e della Previdenza Sociale

Regione Toscana

ALLEGATO E



Provincia di Siena

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

Gestione di un servizio di teleinformazione sulle attività di competenza del Servizio Formazione e Lavoro

SOMMARIO

1.	OGGETTO	2
2.	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE.....	2
	2.1 UTENZA DI RIFERIMENTO.....	2
	2.2 TEMATICHE DEL SERVIZIO.....	2
	2.3 ORARIO DI ATTIVITÀ.....	3
3	RISORSE UMANE.....	3
4	BANCA DATI.....	3
	4.1 ORIENTAMENTO ALLE SCELTE E RICERCA ATTIVA DEL LAVORO.....	3
	4.2 OFFERTA FORMATIVA.....	4
	4.3 STRUMENTI DI POLITICHE DEL LAVORO.....	4
	4.4 RAPPORTI DI LAVORO	4
	4.5 INFORMAZIONI SUL LAVORO AUTONOMO/CREAZIONE D'IMPRESA	4
	4.6 INFORMAZIONI SU PARI OPPORTUNITA' E CONCILIAZIONE.....	4
5.	SOFTWARE DI MONITORAGGIO	4
6.	ONERI A CARICO DELLA PROVINCIA DI SIENA.....	4
7.	OBBLIGHI DELL'APPALTATORE	5
8.	DURATA DEL CONTRATTO	5
9.	PRESTAZIONI AGGIUNTIVE.....	5
10.	ACCREDITAMENTO SERVIZI PER IL LAVORO.....	5
11.	CORRISPETTIVO.....	5

12. PENALI E CASI DI RISOLUZIONE CONTRATTUALE.....	6
13. GARANZIE E ASSICURAZIONI.....	6
14. CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE.....	7
14.1 OFFERTA TECNICA.....	7
14.2 OFFERTA ECONOMICA.....	7
15. OFFERTA TECNICA.....	7
16. ASSICURAZIONI OBBLIGATORIE ANTINFORTUNISTICHE E ASSISTENZIALI.....	7
17. OBBLIGHI VERSO I PROPRI DIPENDENTI.....	7
18. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA.....	8

ART. 1 OGGETTO

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 Servizio 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, nonché sulle politiche di Pari Opportunità e Conciliazione.**

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 utilizzando anche le banche dati già esistenti presso la Provincia di Siena e/o operanti nell’ambito regionale;
 - 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.
- e) supporto per la gestione di attività relative l’erogazione di informazioni e consulenze inerenti le pari opportunità e conciliazione.

ART. 2 DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE

2.1 Utenza di riferimento

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. 3;

2.2. Tematiche del servizio

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 :

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 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, prima informazione per l'orientamento alla scelta;
9. **bandi provinciali:** informazioni sui bandi provinciali sui fondi P.O.R. ob. 3;
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 informazione alle imprese** sulle tipologie contrattuali e rapporti di lavoro;
13. **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.

2.3 Orario di attività

Il servizio di teleinformazione servizio dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì (con esclusione delle festività infrasettimanali) per una fascia oraria di almeno sei ore giornaliere, mentre per le restanti ore dovrà essere disponibile una segreteria telefonica con messaggio pre-registrato che illustra sedi ed orari del Numero Verde e dei Centri per l'impiego.

Per quel che riguarda la parte di servizio dedicata all'informazione e prima consulenza circa le tematiche inerenti le pari opportunità, lo smistamento delle telefonate inbound dovrà essere garantito dal servizio di teleinformazione. La gestione delle telefonate outbound dovrà essere organizzata secondo piani di attività dedicati. Il servizio potrà essere utilizzato anche come supporto informativo della Provincia per eventuali progetti dedicati alla tematica.

ART.3. 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'interfaccia unico della Provincia di Siena rispetto alla corretta erogazione di tutte le linee di servizio oggetto del presente capitolato.

L'appaltatore, inoltre, dovrà nominare un coordinatore locale del servizio. Il coordinatore del servizio locale sarà l'interfaccia del referente del servizio individuato dalla Provincia per gli aspetti organizzativi e gestionali dell'attività. Il profilo del coordinatore del servizio dovrà prevedere titolo di studio universitario 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 dovrà dichiarare di essere in regola con le norme contenute nel decreto legislativo 19 settembre 1994, n. 626, e successive modificazioni ed interpretazioni, in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro per quanto concerne i propri dipendenti e collaboratori.

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.

ART.4. 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:

4.1 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.

4.2 OFFERTA FORMATIVA

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

4.3 STRUMENTI DI POLITICHE DEL LAVORO

- a. servizi di orientamento;
- b. tirocini;
- c. Piani di inserimento professionali;
- d. borse lavoro;
- e. servizi di Politiche del lavoro della Provincia di Siena;

4.4 RAPPORTI DI LAVORO

- a. l) informazioni sui diversi contratti di lavoro per cittadini ed aziende;
- b. m) incentivi e sgravi contributivi;
- c. n) servizi dei Centri per l'Impiego della Provincia di Siena;

4.5 INFORMAZIONI SUL LAVORO AUTONOMO/CREAZIONE D'IMPRESA

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

4.6 INFORMAZIONI SU PARI OPPORTUNITA' E CONCILIAZIONE

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

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.

ART. 5.

SOFTWARE DI MONITORAGGIO

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).

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

ART. 6.

ONERI A CARICO DELLA PROVINCIA DI SIENA

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.

ART. 7. OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

Saranno a carico dell'appaltatore l'approvvigionamento e le spese per il materiale di consumo necessario al funzionamento del servizio. L'appaltatore dovrà consentire l'accesso al servizio del personale incaricato dalla Provincia di verificare il corretto e regolare funzionamento del servizio nel rispetto delle disposizioni di legge e contrattuali.

ART. 8. DURATA E RINNOVO DEL CONTRATTO

Il contratto avrà validità di 24 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione dello stesso. L'Amministrazione si riserva, in caso di urgenza, di ordinare l'inizio del servizio dalla data di aggiudicazione. L'inizio del servizio sarà comunque preceduto dalla consegna dei locali e delle attrezzature di cui sopra, di cui si darà atto in apposito verbale redatto in contraddittorio tra le parti. Il verbale farà fede dello stato e delle condizioni dei beni all'atto della consegna.

Il contratto sarà a termine senza necessità di disdetta da parte della Provincia; il contratto sarà prorogabile per la durata massima di sei mesi su richiesta della stazione appaltante e potrà essere rinnovato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 57 del DLGS n. 163/2006, per ulteriori due annualità con successivo atto amministrativo. L'appaltatore si impegnerà a mantenere durante l'eventuale proroga le stesse condizioni stabilite in sede di aggiudicazione.

La Provincia si riserverà la facoltà di recedere dal contratto prima della scadenza, in caso di interruzione dei trasferimenti regionali destinati al finanziamento dell'appalto. In tal caso nessun indennizzo o risarcimento sarà dovuto all'Appaltatore, fermo restando il pagamento delle prestazioni eseguite fino alla comunicazione di disdetta anticipata da parte della Provincia, che dovrà essere comunicata a mezzo raccomandata A.R. con preavviso di almeno trenta giorni.

ART. 9. PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

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 ai sensi dell'art. 147 del D.Lgs. 163/2006. La definizione di queste attività eventuali sarà indicata e concordata con la Committenza

ART. 10. 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 comma 1 lett. e) 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

ART. 11. CORRISPETTIVO

Il prezzo a base di gara è fissato per l'intero periodo contrattuale biennale in **€ 292.000,00 I.V.A. esclusa**, così suddiviso: € 146.000,00 I.V.A. esclusa riferita alla prima annualità € 146.000,00 I.V.A. esclusa riferita alla seconda annualità.

Il corrispettivo contrattuale sarà determinato applicando la percentuale di ribasso dell'offerta aggiudicataria al relativo importo di cui al capoverso precedente. Il prezzo contrattuale comprenderà tutte le prestazioni, i costi complessivi e globali necessari alla corretta esecuzione del servizio, in base alle specifiche del presente capitolato e dell'offerta aggiudicataria. I concorrenti, nel formulare le offerte economiche, dovranno considerare tutte le circostanze generali e speciali che possono influire sulla prestazione. Il corrispettivo contrattuale sarà versato dalla Provincia all'appaltatore per il 90% dell'ammontare in ventiquattro rate mensili costanti posticipate, con pagamento entro 120 (centoventi) giorni dalla data della fattura, in tutti i casi di ritardato pagamento gli interessi moratori decorreranno a partire dal centoventesimo giorno successivo a quello della data della fattura.

Il saldo sarà effettuato a consuntivo, entro 120 (centoventi) 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 complementari 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.

ART. 12.

PENALI E CASI DI RISOLUZIONE CONTRATTUALE

L'interruzione del servizio per cause imputabili all'appaltatore, ai suoi dipendenti e collaboratori determinerà l'applicazione di una penale di € 500,00# (cinquecento) per giorno o frazione. La sommatoria di un numero di interruzione pari a dieci giorni nell'arco di un anno costituirà motivo di risoluzione contrattuale di diritto per la Provincia. La riduzione delle postazioni operative del servizio per cause imputabili all'appaltatore, ai suoi dipendenti e collaboratori determinerà l'applicazione di una penale di € 200,00# (duecento euro) per postazione. La sommatoria di dieci delle penali di cui al precedente capoverso nell'arco di un anno costituirà motivo di risoluzione contrattuale di diritto per la Provincia. Per inadempienze relative al sistema di monitoraggio come risultante dall'offerta tecnica presentata l'appaltatore sarà tenuto al pagamento di una penale pari a € 100,00# (cento euro) per ogni giorno di ritardo. Ogni altra inadempienza potrà dar luogo alla risoluzione giudiziale 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 10.
- d) la non regolare erogazione delle attività indicate nel presente capitolato speciale d'oneri;
- 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.

ART.13.

GARANZIE E ASSICURAZIONI

L'offerta dei concorrenti, ai sensi dell'art.75 del D.Lgs n° 163 del 12.04.2006, dovrà essere corredata:

- a) da una cauzione provvisoria di **€ 5.840,00 (Euro cinquemilaottocentoquaranta/00) pari al 2%** (due per cento) dell'importo a base d'asta costituita alternativamente:
 - da versamento in contanti presso la tesoreria provinciale MONTE DEI PASCHI DI SIENA AG.7 Viale V. Emanuele II n.27 ABI 1030 CAB 14209;
 - titoli del debito pubblico presso la tesoreria provinciale MONTE DEI PASCHI DI SIENA AG.7 Viale V. Emanuele II n.27 ABI 1030 CAB 14209 , in conto cauzione.
 - da fideiussione bancaria o polizza assicurativa fideiussoria rilasciata da un intermediario finanziario iscritto nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 D.Lgs. 385/1993, [predisposto sulla base dei criteri stabiliti dal D.M. 13 maggio 1996 del Ministro del tesoro, modificato dal decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze n° 104702 del 14.11.2003], avente validità per almeno 180 giorni dalla data stabilita all'art. 7 del bando di gara .

L'offerta dovrà essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia per almeno ulteriori 90 giorni nel caso previsto dall'art. 75 comma 5 del D.Lgs n° 163/2006.

- b) dichiarazione di un istituto bancario, oppure di una compagnia di assicurazione, oppure di un intermediario finanziario iscritto nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n.385, [predisposta sulla base dei criteri stabiliti dal D.M. 13 maggio 1996 del Ministro del Tesoro, modificato dal Decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze n° 104702 del 14.11.2003], contenente l'impegno a rilasciare [art. 75 D.Lgs n° 163/2006], in caso di aggiudicazione dell'appalto, a richiesta del concorrente, una fideiussione o polizza relativa alla cauzione definitiva, prevista dall'art.113 del D.Lgs n° 163 del 12.04.2006;
 - Si precisa che i contratti fideiussori ed assicurativi devono essere conformi all'art. 1, comma 1 del D.M. delle ATTIVITA' PRODUTTIVE del 12.03.2004, n° 123, pubblicato sul N. 89/L S.O. alla Gazzetta Ufficiale n° 109 dell'11.05.2004.

La cauzione definitiva verrà svincolata progressivamente a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del 75 per cento dell'importo iniziale garantito, in conformità all'art. 113 comma 3 del D.Lgs n° 163 del 12.04.2006.

I concorrenti in possesso della certificazione di sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI EN ISO 9000 possono usufruire del beneficio, previsto dall'art.75 comma 7 D.Lgs.163/06, della riduzione del 50% dell'importo della cauzione. A tal fine i concorrenti, alla cauzione di importo ridotto al 50%, devono allegare copia della certificazione di qualità posseduta.

In caso di Raggruppamento Temporaneo di Impresa o consorzio: per beneficiare della predetta riduzione, la certificazione ISO deve essere posseduta, in caso di RTI, da tutte le imprese raggruppate; altresì, in caso di consorzio, deve essere posseduta dal consorzio e dalle consorziate che effettueranno il servizio.

La polizza dovrà essere inserita nel plico di gara.

La dimostrazione di aver costituito cauzione dovrà essere fornita in sede di gara, a pena di esclusione.

Ai non aggiudicatari la cauzione è restituita entro trenta giorni dall'aggiudicazione.

Il soggetto aggiudicatario dovrà stipulare una specifica polizza assicurativa per responsabilità civile verso gli operatori rimanendo la Provincia esonerata da qualsiasi responsabilità al riguardo sia diretta che indiretta.

ART. 14.

CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

Il sistema di aggiudicazione della gara è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui al decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, art. 83.

La commissione giudicatrice esprimerà la propria valutazione attribuendo a ciascuna offerta validamente presentata un massimo di 100 punti. Il giudizio della commissione sarà articolato sulla base dei seguenti criteri di valutazione delle offerte:

a. offerta tecnica

- a) valutazione dell'organico impiegato.....punti max 30 min. 12;
- b) impianto della banca dati in uso al serviziopunti max 20 min. 8;
- c) sistema di monitoraggio del servizio.....punti max 15 min. 5;
- d) grado di coerenza e adeguatezza della proposta.....punti max 20 min. 8;

Tale valutazione dovrà ottenere almeno un punteggio pari a 60 punti (nel rispetto dei minimi sopra specificati), stabilito come soglia minima di ammissibilità per la busta contenente l'offerta economica

b. offerta economica:

ribasso percentuale sull'importo a base di garamassimo punti 15.

L'offerta economica non può superare la base del corrispettivo previsto. La valutazione verrà espressa sulla base della seguente formula: prezzo più basso = 15 altri prezzi = x X= Prezzo più basso x 15 prezzo offerto.

ART.15.

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, 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.

ART. 16

ASSICURAZIONI OBBLIGATORIE ANTINFORTUNISTICHE ED ASSISTENZIALI

Il soggetto affidatario 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 osservazione 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 provinciale.

ART. 17

OBBLIGHI VERSO I PROPRI DIPENDENTI

Il soggetto affidatario è sottoposto a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, risultanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

Il soggetto affidatario attua nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto del contratto condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro della categoria e dagli accordi integrativi territoriali.

In particolare, l'aggiudicatario si impegna ad ottemperare a tutti gli adempimenti previsti dal D. Lgs. 626/94.

Qualora si verificassero violazioni dei suddetti obblighi, il dirigente responsabile del contratto può sospendere il pagamento dei corrispettivi dovuti al soggetto affidatario fino a quando non sia accertato l'integrale adempimento.

ART. 18 OBBLIGO DI RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Per la presentazione dell'offerta, nonché per la stipula del contratto con l'aggiudicatario, è richiesto ai concorrenti di fornire dati e informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 30.6.2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

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

14.1 – Finalità del trattamento

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

- i dati inseriti nella domanda di partecipazione, nella scheda di rilevazione e, in caso di avvalimento, nel modello di dichiarazione dell'impresa ausiliaria e nell'offerta tecnica, vengono acquisiti ai fini della partecipazione (in particolare ai fini dell'effettuazione della verifica dei requisiti di ordine generale, della capacità tecnico-professionale ed economico-finanziaria del concorrente) nonché dell'aggiudicazione e, comunque, in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti;
- i dati da fornire da parte del concorrente aggiudicatario vengono acquisiti, oltre che ai fini di cui sopra, anche ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto, compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale. Tutti i dati acquisiti potranno essere trattati per fini di studio e statistici.

14.2 – Modalità del trattamento dei dati

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

14.3 – Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati

I dati potranno essere comunicati a:

- soggetti anche esterni all'Amministrazione, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte di Commissioni di valutazione e/o di verifica o collaudo che verranno di volta in volta costituite;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti dalla legge n. 241/90 e dalla L.R. n. 9/95.

14.4 – Diritti del concorrente interessato

Relativamente ai suddetti dati, al concorrente, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 30.6.2003 n. 196.

La presentazione dell'offerta e la sottoscrizione del contratto da parte del concorrente attesta l'avvenuta presa visione delle modalità relative al trattamento dei dati personali indicate nell'informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30.6.2003 n. 196.

14.5 – Titolare, responsabili e incaricati del trattamento dei dati

Titolare del trattamento dei dati è la Provincia di Siena.

Responsabile del trattamento dei dati sono il dirigente responsabile del Servizio Formazione e Lavoro.

Incaricati del trattamento dei dati sono i dipendenti assegnati alle strutture sopraindicate e formalmente individuati.

Il soggetto aggiudicatario si impegna a rispettare l'obbligo di riservatezza e a non diffondere, utilizzare per motivi propri, al di fuori delle specifiche indicazioni del referente della Provincia di Siena, in alcun modo i dati e le notizie relative ai destinatari del servizio, alla banca dati dei lavoratori e delle aziende del Centro per l'Impiego a cui avrà accesso. Si impegna inoltre al trattamento dei dati nel rispetto della Legge n. 196/2003.