



**Direzione Centrale X**  
*Politiche Sociali e Educative*

**Servizio** Programmazione Socio-Assistenziale

## **CAPITOLATO D'ONERI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA - CALL CENTER E FRONT OFFICE "NUMERO VERDE SOCIALE"**

### **CAPO I** **OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO**

#### **Articolo 1** **Oggetto**

Il sistema di accesso ai servizi erogati dal Comune, in particolare per quanto riguarda l'area sociale, rappresenta la condizione base per garantire l'appropriatezza degli interventi. L'attivazione di tale sistema richiede che sia posta una rilevante attenzione ai compiti e alle responsabilità assegnati non solo agli operatori addetti e agli attori sociali interessati, ma anche al pubblico, ai singoli soggetti e alle famiglie.

In tal senso si è ritenuto opportuno prestare, in via prioritaria, particolare attenzione al primo livello di contatto e alle attività di informazione e orientamento.

Il presente Capitolato d'oneri ha per oggetto la gestione del Servizio di Accoglienza (Call Center e Front Office) denominato "Numero verde Sociale" da svolgersi presso i locali del Servizio Programmazione Socio Assistenziale del Comune di Napoli siti in Via Diocleziano 330, Napoli.

Tale Servizio dovrà consistere in attività di Front Office e di Call Center (sportello telefonico) con attività di informazione e primo orientamento e per l'accesso agli uffici e ai servizi.

In base all'esperienza maturata e ai programmi di comunicazione sociale, si stima un volume complessivo da gestire di circa n. 150 chiamate al giorno.

Presso il Call Center sarà attestato il numero telefonico **800 07 99 99** la cui proprietà e i cui costi di gestione rimarranno a carico del Comune di Napoli.

Il gestore si impegna ad adempiere quanto previsto nel presente Capitolato d'oneri all'interno della sede di cui sopra.

L'affidamento avverrà secondo i criteri dell'offerta più vantaggiosa, valutabile in base alla qualità del servizio, alla qualità organizzativa e alla qualità economica.

## **Articolo 2**

### **Durata**

Le attività del servizio avranno la durata massima di 8 mesi a decorrere dalla nota formale di avvio delle attività e dovranno comunque concludersi entro il 30 giugno 2008.

Eventuali ritardi nell'inizio delle attività, conseguenti a qualsivoglia procedura interna o esterna del Comune, non potranno - a nessun titolo - essere fatti valere dall'aggiudicatario.

L'Amministrazione si riserva di procedere all'affidamento del servizio nelle more del perfezionamento del contratto, salvo il diritto dell'impresa di essere preavvertita almeno dieci giorni prima con lettera raccomandata A.R.

## **Articolo 3**

### **Importo**

In via puramente indicativa, e senza che ciò possa prefigurare in alcun modo un impegno contrattuale del committente, si specifica che l'importo complessivo presunto del servizio (IVA inclusa al 20%), è pari a Euro 165.000,000.

Verranno retribuite o rimborsate alla ditta affidataria solo le prestazioni o le spese specificamente richieste ed effettivamente sostenute.

Qualora occorra un aumento delle prestazioni oggetto del presente Capitolato, l'impresa affidataria è obbligata ad assoggettarvisi mediante atto di sottomissione, agli stessi patti e condizioni del contratto originario, senza poter sollevare eccezione e/o pretendere indennità aggiuntive, sempre che le suddette variazioni siano contenute entro il quinto dell'importo contrattuale e non siano tali da mutare la natura della prestazione compresa nell'appalto, ai sensi dell'art. 11 del R.D. 18.11.23 n. 2440, dell'art. 120 del R.D. 23/05/24 n. 827 e dell'art. 27 del Regolamento Comunale per la Disciplina dei Contratti.

Variazioni di entità superiori al 20% potranno essere concordate tra le parti.

## **CAPO II**

### **GESTIONE DELLE ATTIVITÀ**

## **Articolo 4**

### **Caratteristiche della sede**

La sede che ospiterà il Servizio è situata presso i locali del Servizio Programmazione Socio Assistenziale del Comune di Napoli siti in Via Diocleziano 330, Napoli.

Tutti gli spazi, inclusi gli arredi e i mezzi esistenti (di cui sarà redatto un inventario all'atto della consegna) sono affidati al gestore che ne conserverà l'uso e la destinazione esistente al momento dell'affidamento alle condizioni stabilite nel presente Capitolato, con l'obbligo della restituzione alla scadenza del contratto in buono stato di conservazione, salvo il deperimento causato dal normale uso dell'immobile, degli arredi e dei mezzi.

Il gestore provvederà a sua cura e spese, senza nulla pretendere dall'appaltante, all'eventuale arredo degli ambienti delle strutture che ne fossero sprovvisti e/o carenti in modo idoneo alle destinazioni d'uso. Tale arredo, fatta eccezione per quello esistente rimarrà di proprietà del gestore.

A seguito dell'intervenuta scadenza del contratto il gestore dovrà procedere all'immediata riconsegna al Comune di Napoli della struttura completa degli arredi presenti alla data di inizio del servizio e libera da ogni arredo aggiunto dal gestore.

## **Articolo 5**

### **Il Target**

Il *Numero verde Sociale* è rivolto a tutta la cittadinanza. Non sono previsti requisiti di accesso, né di carattere amministrativo, né legati a categorie di appartenenza. Le istanze e le segnalazioni possono essere rappresentate dall'utente stesso o da qualunque cittadino.

## **Articolo 6**

### **Caratteristiche del servizio**

Il *Numero verde Sociale* si avvale di operatori di primo contatto e addetti al centralino in possesso della necessaria esperienza e da personale "tecnico" specializzato (assistente sociale, informatico) con funzioni prevalenti di coordinamento e supervisione.

Il servizio è strutturato su due livelli di intervento: uno è rappresentato dall'attività di sportello (di persona e telefonico) con funzione di ascolto, orientamento e accesso agli uffici, l'altro da un servizio in differita di informazione e consulenza (back office sociale).

Il Servizio svolge le seguenti funzioni:

- ricezione delle richieste
- compilazione della scheda di primo contatto
- decodifica della richiesta
- Risposta

Il servizio fornisce informazioni secondo le seguenti modalità:

- In tempo reale, nel caso in cui siano ricavabili immediatamente dalla consultazione dell'archivio dati. In tal senso Gli operatori si serviranno di un Data Base contenente la Mappa dei servizi, degli interventi e delle risorse attive sul territorio al fine di fornire risposte precise e immediate.;
- In differita, quando la richiesta non risulta inserita nel Data Base a disposizione dell'operatore per cui si rende necessaria una ricerca più approfondita da parte del Back Office Sociale; in questi casi l'operatore del Call Center indica la data in cui l'utente potrà richiamare (max. 5 giorni).

Il *Numero verde Sociale* provvede inoltre a gestire l'accesso degli utenti agli Uffici dell'Area Sociale della Direzione Centrale politiche Sociali ed Educative. Sulla base delle indicazioni fornite dai singoli uffici (giorni e orari di apertura) gli operatori provvederanno a fissare appuntamenti per l'accesso agli stessi.

Il *Numero verde Sociale* nelle sue funzioni di coordinamento curerà inoltre:

1. La strutturazione informatica, l'elaborazione e la raccolta delle informazioni necessarie all'attivazione del Data base contenente la **Mappa dei servizi**,

degli interventi e delle risorse attive sul territorio e l'aggiornamento del Data base con cadenza settimanale;

2. le attività di monitoraggio attraverso una **Banca Dati informatizzata (Archivio dell'utenza)**. Tale attività intende conservare i dati raccolti attraverso l'adozione di una scheda di primo contatto e l'elaborazione di un software per la gestione e l'aggiornamento dei dati. I dati rilevati costituiranno la base conoscitiva di riferimento per la elaborazione di strumenti per la valutazione e la verifica degli interventi;

L'Equipe dovrà prevedere, inoltre, modalità e strumenti di comunicazione intraorganizzative (all'interno) interorganizzative (con gli altri attori della rete).

L'equipe, con cadenza mensile, dovrà produrre un report riassuntivo circa le attività svolte, con la specificazione dei dati aggregati almeno sui seguenti punti:

- numero chiamate mensili;
- numero chiamate mensili evase;
- numero chiamate mensili non evase;

Il servizio fornito agli utenti rispetta criteri quali:

- Tempi di attesa brevi;
- Risposte serie, semplici e corrette;
- Raccordo costante con gli erogatori delle prestazioni;
- Costante controllo sulla qualità del servizio fornito.

## Articolo 7

### Qualifiche e standard degli operatori impegnati

Il gestore dovrà prevedere l'impiego dei seguenti operatori dotati delle relative qualifiche professionali:

N.	Qualifica
2	Coordinatori (Assistente sociale, sociologo o titolo equipollente)
8	Operatori Tecnici dell'Accoglienza

Il gestore dovrà dichiarare, sotto la propria responsabilità, di operare esclusivamente con personale in possesso dei requisiti richiesti. Deve, inoltre, assicurare la necessaria continuità lavorativa dei singoli operatori, provvedendo anche ad effettuare tempestivamente la sostituzione del personale assente con altro in possesso dei medesimi titoli professionali opportunamente preinformandone l'Amministrazione comunale.

Il gestore è tenuto a fornire l'elenco nominativo del personale impiegato nell'espletamento delle attività corredato di ogni dato necessario.

Gli operatori dovranno essere provvisti di apposito tesserino di riconoscimento.

È previsto un periodo di formazione iniziale del personale da destinare al Call Center in merito alle informazioni da fornire. Tale formazione sarà curata da operatori del Comune di Napoli e si effettuerà presso la sede del Call Center.

Il Coordinatore dovrà possedere, pena l'esclusione, i seguenti requisiti:

- qualifica di Assistente sociale e iscrizione all'albo o Laurea in sociologia

- esperienza di almeno due anni nel campo di telefonia sociale e/o di front office.
- comprovata attività di aggiornamento professionale svolta nell'ultimo triennio (partecipazione a corsi di formazione, convegni...)

Gli operatori dovranno possedere, pena l'esclusione, i seguenti requisiti:

- la qualifica di "Tecnico dell'Accoglienza Sociale" (con riconoscimento regionale)
- esperienza di almeno due anni di attività in servizi di telefonia sociale e/o di front office.
- comprovata attività di aggiornamento professionale svolta nell'ultimo triennio (partecipazione a corsi di formazione, convegni...)

Tutti gli operatori dello staff dovranno, in ogni caso, avere le seguenti caratteristiche:

- buona disponibilità ai rapporti umani in generale, attitudine e motivazione reali a lavorare con le persone in difficoltà;
- conoscenza e condivisione del programma e degli obiettivi del progetto;
- disponibilità alla flessibilità dell'orario di lavoro, che può subire modifiche secondo le necessità;
- conoscenza del territorio di riferimento;
- competenza nell'utilizzo degli uffici pubblici.

Gli operatori dell'Impresa aggiudicataria dovranno assicurare lo svolgimento delle attività e il rapporto con gli gli/le utenti, nel rispetto della dignità e in osservanza delle norme sulla privacy, con particolare riferimento alle informazioni di carattere personale ed all'uso di strumenti di lavoro elaborati in forma scritta.

Alcun rapporto di lavoro potrà – a nessun titolo – costituirsi tra quanti impegnati nell'attività ed il Comune di Napoli.

## **Articolo 8**

### **Calendario e orario**

Il Servizio sarà attivo dalle ore 8,00 alle ore 16,00, dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.

Al di fuori di tale orario il servizio dovrà comunque essere assicurato tramite un risponditore automatico con un messaggio pre-registrato.

## **Articolo 9**

### **Modalità organizzative**

Il Servizio dovrà assicurare la presenza di n.2 gruppi di lavoro presso la sede – front office e call center prevedendo la presenza di operatori negli orari di funzionamento del servizio per i mesi di durata delle attività.

Ogni modulo operativo, comprese le attività di segreteria tecnico – organizzativa, garantirà la presenza minima di:

- 1 coordinatore;
- 4 operatori

Il coordinatore e gli operatori svolgeranno la propria attività per cinque ore al giorno dal lunedì al venerdì e comunque dovrà essere garantita un'attività complessiva tale da poter svolgere il servizio secondo i requisiti richiesti.

## **Articolo 10**

### **Gli strumenti**

L'Amministrazione fornirà al gestore il sistema di call-center centrale finalizzato a soddisfare le esigenze operative per la gestione delle chiamate inbound e outbound, attraverso soluzioni tecnologiche in grado di combinare in un unico strumento il centralino telefonico, gli apparati di rete dati e le applicazioni software di scrivania. Gli strumenti di lavoro (scheda di presa in carico, archivio utenza, mappa delle risorse) saranno elaborati dal gestore in collaborazione con il Servizio Programmazione Socio Assistenziale.

## **CAPO III**

### **NORME PROCEDURALI ED AMMINISTRATIVE**

## **Articolo 11**

### **Ammissibilità alla selezione**

Ai sensi di: L.328/00, DPCM 30.3.2001 "Atto di indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona", Delibera di Giunta Regionale n.1097 del 15.03.2002, sono ammessi a partecipare Cooperative Sociali e loro Consorzi ed Organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale quali:

- associazioni ed enti di promozione sociale
- fondazioni
- enti di patronato
- altri soggetti senza scopo di lucro;

che, in forma singola o temporaneamente associata per lo scopo, ne facciano espressa domanda entro il termine e secondo le modalità stabiliti dal relativo avviso pubblico, corredata dai documenti indicati dal presente Capitolato.

È fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti ai sensi dell'art.37, comma 7, D.Lgs. 163/06.

Ai sensi della nominata D.G.R. n.1097 del 15.03.2002 e della Legge 266/91, non sono ammesse alla selezione le organizzazioni di volontariato.

Per essere ammesse a presentare offerta le imprese interessate devono possedere, a pena di esclusione, i seguenti requisiti di carattere generale:

1. iscrizione presso i Registri o gli Albi previsti dalla normativa vigente in relazione alla configurazione giuridica della concorrente, ivi compreso il registro delle ONLUS - ove previsto - e l'iscrizione alla C.C.I.A.A. - ove previsto - con attivazione dell'oggetto sociale compatibile con l'oggetto della presente selezione di data non anteriore a mesi sei dalla data fissata per l'esperimento della procedura di affidamento. In caso di ATI la compatibilità dell'oggetto sociale di ciascuna impresa partecipante va rapportata alla parte dell'appalto effettivamente svolta;
2. l'inesistenza delle ipotesi di esclusione e l'insussistenza delle cause ostative di cui all'art. 38 comma 1 dalla lettera a) alla lettera m) e comma 2 del D. Lgs. 163/06;
3. non essersi avvalsi di piani individuali di emersione di cui alla L.383/2001 oppure, in caso contrario, di essersi avvalsi di detti piani individuali, ma di aver concluso il periodo di emersione;

4. non trovarsi in una situazione di collegamento o controllo di cui all'art.2359 C.C. con altri concorrenti singoli o in associazione ai sensi dell'art.34 comma 2 del D.Lgs.163/06;
5. aver preso visione degli atti e di ogni altro elemento concernente la gara e di accettarli in pieno e senza riserve;

In caso di A.T.I. tutte le imprese associate devono essere in possesso dei requisiti di carattere generale.

In *caso di consorzi* tutte le imprese consorziate devono essere in possesso dei requisiti di carattere generale.

#### **Requisiti di carattere tecnico e professionale:**

##### *Operatori*

1. Mettere a disposizione, per l'espletamento del servizio il personale in possesso dei requisiti richiesti all'interno del presente Capitolato.

##### *Organizzazione*

2. Avere almeno tre anni di esperienza nel campo delle Politiche Sociali;
3. Aver gestito nell'ultimo triennio per conto di pubbliche amministrazioni servizi analoghi (telefonia sociale, front office, segretariato sociale, sportello al cittadino...) per periodi continuativi superiori a sei mesi.

#### **Requisiti di carattere economico e finanziario:**

1. avere un fatturato, riferito all'ultimo triennio (2004/2006), il cui volume complessivo sia pari o superiore ad € 165.000,00;
2. essere in possesso di adeguata capacità economica e finanziaria comprovata da almeno due idonee certificazioni bancarie. In caso di raggruppamento di imprese tali referenze dovranno essere prodotte da tutte le aziende partecipanti.

In caso di raggruppamenti temporanei di imprese, i requisiti di carattere tecnico e professionale e di carattere economico devono essere posseduti dal raggruppamento nel suo complesso.

## **Articolo 12**

### **Cauzione**

Le imprese concorrenti dovranno prestare, a pena di esclusione, una cauzione provvisoria per un importo pari al 2% (due per cento) dell'importo complessivo massimo del progetto indicato nel bando, sotto forma di cauzione o di fideiussione, a scelta dell'offerente, da prestare ai sensi dell'art.75 del D.Lgs 163/2006.

La cauzione può essere costituita in contanti o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso la Tesoreria del Comune di Napoli, a titolo di pegno a favore dell'amministrazione aggiudicatrice.

La fideiussione, a scelta dell'offerente, può essere bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze, avente validità per almeno centottanta giorni dalla data di presentazione dell'offerta

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

L'offerta dovrà essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia, per la durata indicata nel bando, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione, su richiesta della stazione appaltante nel corso della procedura.

La cauzione deve contenere espressamente, a pena di esclusione, l'impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto, di cui all'articolo 113, qualora l'offerente risultasse affidatario (N.B. in caso di versamento in contanti presso la Tesoreria del comune di Napoli o di cauzione provvisoria rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art.117 del D.Lgs n.385/93, la polizza fideiussoria dovrà essere accompagnata, a pena di esclusione, dall'impegno di un Istituto Bancario e/o Società di Assicurazioni a rilasciare la cauzione definitiva ai sensi dell'art.113 comma 2 del D.Lgs 163/06).

Ai sensi dell'art. 75 comma 2 del D.Lgs.163/2006, l'importo della garanzia è ridotto del 50%(cinquanta per cento) per i concorrenti in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme UNI CEI ISO 9000. Per fruire di tale beneficio, l'operatore economico dovrà segnalare, in sede di offerta, il possesso del requisito, e lo dovrà documentare nei modi prescritti dalle norme vigenti. La cauzione dovrà essere, altresì, rilasciata nel rispetto di quanto sancito al comma 4 e 8 del citato articolo 75 del decreto legislativo 163/06.

La ditta aggiudicataria dovrà fornire cauzione definitiva ai sensi dell'art.113 del D.Lgs 163/06.

### **Articolo 13**

#### **Modalità di partecipazione alla gara**

I concorrenti dovranno far pervenire all'Ufficio Protocollo Generale Gare del Comune di Napoli sito in Piazza Municipio - Palazzo San Giacomo, l'offerta e la documentazione in un unico plico indirizzato al Comune di Napoli – Servizio Gare D'Appalto, Via San Giacomo,24 Napoli (CAP. 80133), indicando sulla busta la dicitura "Numero Verde Sociale" con la denominazione del mittente completa di indirizzo, telefono e fax.

La Documentazione dovrà pervenire entro e non oltre le ore 12,00 del giorno 12 settembre 2007.

Non verranno presi in considerazione i plichi consegnati a mano.

**La documentazione dovrà essere suddivisa in tre plichi sigillati, a loro volta inseriti in un ulteriore plico sigillato, come segue:**

---

**- PLICO A, riportante la scritta DOCUMENTI, contenente:**

- l'istanza di partecipazione, redatta secondo il modello **Allegato A**, che a pena di esclusione deve essere compilata in ogni sua parte e recare la sottoscrizione del legale rappresentante dell'impresa partecipante. Qualora l'istanza sia firmata da procuratore speciale è necessario allegare copia del documento giustificativo dei poteri. Nell'istanza di partecipazione, il concorrente deve dichiarare il possesso dei requisiti di partecipazione. **Per comprovare il possesso dei requisiti richiesti, è sufficiente la presentazione di dichiarazioni rese ai sensi del D.P.R. 445/00 e successive modifiche ed integrazioni, utilizzando l'allegato schema di istanza di partecipazione.** Qualora si riscontrasse che le dichiarazioni sostitutive di certificazioni e di atti notori siano non veritiere, oltre alle



responsabilità penali cui va incontro il dichiarante, l'impresa può essere esclusa dalla partecipazione a future gare indette dal Comune di Napoli;

- cauzione provvisoria costituita secondo le modalità indicate all'articolo 13;
- *(nel caso di ATI già costituita)* copia dell'atto costitutivo e della procura ad agire in nome e per conto del raggruppamento;

In caso di partecipazione in A.T.I., se non già formalmente costituita, l'istanza di cui al punto 1 e le dichiarazioni previste devono essere sottoscritte dai legali rappresentanti degli enti partecipanti e includere la dichiarazione di uniformarsi, in caso di aggiudicazione, a quanto previsto dall'art. 37 comma 8 del D.Lgs 163/06. Nella stessa dovrà essere indicato il soggetto a cui i mandanti conferiranno mandato di rappresentanza in caso di aggiudicazione (capofila).

In caso di raggruppamenti già costituiti o in caso di consorzi che partecipano in nome e per conto proprio, l'istanza di partecipazione completa delle dichiarazioni ivi contenute deve essere presentata dal legale rappresentante dell'ATI o consorzio. In caso di consorzio che partecipa in nome proprio e per conto di alcune consorziate, l'istanza di partecipazione completa delle dichiarazioni ivi contenute deve essere presentata dal consorzio e dalle singole consorziate.

---

**PLICO B riportante la scritta PROGETTO TECNICO, contenente:**

- L'elaborato tecnico (Redatto su modello **Allegato B**)

---

**PLICO C riportante la scritta OFFERTA PREZZO**

Ciascuna offerta:

- deve essere sottoscritta dalla persona o dalle persone abilitate ad impegnare l'Ente (in caso di partecipazione in ATI, se non già formalmente costituita, dai legali rappresentanti degli enti partecipanti);
- la sottoscrizione dell'offerta dovrà essere preceduta dal nome, cognome e qualità dei sottoscrittori;
- in ciascuna offerta dovrà essere espressamente dichiarato il prezzo offerto in cifre e lettere al netto dell'IVA, con l'indicazione del regime IVA. Saranno escluse offerte in aumento e offerte condizionate.

Resta inteso che sia l'offerta tecnica (Progetto) che l'offerta economica dovranno essere firmate dal legale rappresentante dell'impresa offerente o da procuratore speciale; in quest'ultima ipotesi è necessario allegare copia del documento giustificativo dei poteri.

In caso di raggruppamenti temporanei di imprese da costituirsi, l'offerta tecnica e l'offerta economica **dovranno essere firmate dal titolare o dal legale rappresentante di tutte le imprese facenti parti del raggruppamento.** L'offerta tecnica (Progetto) deve inoltre specificare le parti della fornitura che saranno eseguite dalle singole imprese e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, le imprese si conformeranno alla disciplina prevista dall'art. 37 del D.Lgs.n.163/06.

In caso di raggruppamenti già costituiti o in caso di consorzio che partecipa in nome e per conto proprio, **l'offerta tecnica e l'offerta economica** devono essere firmati dal legale rappresentante dell'ATI o consorzio. L'offerta tecnica deve inoltre specificare le parti della fornitura che saranno eseguite dalle singole imprese associate, o dal consorzio o dalle imprese consorziate.

In caso di consorzio che partecipa in nome proprio e per conto di alcune consorziate, **l'offerta tecnica e l'offerta economica** devono essere firmate dal consorzio e dalle singole consorziate per conto delle quali il consorzio partecipa. L'offerta tecnica deve inoltre specificare le parti della fornitura che saranno eseguite dalle singole imprese consorziate.

**Si precisa che la sottoscrizione di dichiarazioni sostitutive non è soggetta ad autenticazione, ma è necessario –a pena di esclusione- allegare alla stessa la fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità del titolare ovvero del rappresentante che abbia sottoscritto la prescritta documentazione.**

Il recapito della busta contenente la documentazione prescritta è ad esclusivo rischio e pericolo del mittente. Le istanze e le offerte pervenute oltre il termine previsto nel bando di gara, ancorché aggiuntive o sostitutive di altra offerta pervenuta nei termini, non saranno prese in considerazione. Le istanze e le offerte incomplete, condizionate o comunque non conformi alle indicazioni del bando di gara, degli allegati e del Capitolato Generale saranno escluse.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzio occorre inviare un unico plico.

## **Articolo 14**

### **Esame delle offerte e aggiudicazione**

L'appalto sarà aggiudicato con procedura aperta, ai sensi dell'art. 55 del decreto legislativo 163/2006 e secondo le modalità previste dagli articoli 70 e 83 del medesimo decreto, in presenza di almeno un'offerta valida.

Il servizio sarà affidato al concorrente che avrà presentato l'offerta più vantaggiosa sulla base dei seguenti elementi: qualità del servizio e qualità economica.

Ove la selezione dovesse andare deserta al primo esperimento, essa verrà nuovamente esperita, senza l'adozione di ulteriore atto, prevedendo l'aggiudicazione, sulla base delle stesse modalità.

Il verbale di affidamento non terrà luogo di contratto ai sensi del decreto legislativo 163/06, restando l'affidataria subordinata alla favorevole acquisizione delle informazioni di cui all'art. 4 del D. Lgs.vo 490/94.

Le istanze presentate nel termine utile dagli Enti concorrenti saranno sottoposte all'esame di una apposita Commissione. A seguito del giudizio di questa, l'Amministrazione provvederà al relativo affidamento. Il giudizio della Commissione sarà emesso previa valutazione tecnica delle offerte, sulla scorta dei criteri di valutazione e dei connessi parametri riportati nel successivo articolo. In caso di parità di punteggio si procederà all'aggiudicazione a favore dell'Impresa che avrà riportato il punteggio più alto nel primo elemento (qualità del servizio).

Se nonostante tutto perdurasse la parità assoluta, si procederà ai sensi dell'art.77 del R.D. 827/24.

Ai sensi della deliberazione di G.M. n. 1747 del 28.05.2004 la stazione appaltante si riserva di acquisire, preventivamente all'aggiudicazione definitiva, le informazioni antimafia e, qualora risultassero a carico del concorrente partecipante in forma singola od associata, consorziata, società cooperativa, tentativi od elementi di infiltrazioni mafiosa, procederà all'esclusione del concorrente dalla gara.

Sempre ai sensi della citata deliberazione la stazione appaltante si riserva di escludere la ditta qualora il Prefetto fornisca informazioni antimafia ai sensi dell'art. 1 septies del D.L.vo 629/82.

Il soggetto affidatario resta vincolato fin da tale momento all'osservanza dell'avviso, impegnandosi a stipulare il definitivo contratto alla data che gli sarà comunicata. In ragione della predetta stipula, il vincolo contrattuale tra le parti si intenderà perfezionato ad ogni effetto di legge, mentre il soggetto appaltante non sarà vincolato se non dopo le prescritte approvazioni di esecutività degli atti come per legge.

## **Articolo 15**

### **Criteri di valutazione e relativi parametri**

Per ogni offerta la Commissione potrà attribuire un massimo di 100 punti e valuterà le offerte pervenute secondo i seguenti elementi:

<b>Qualità del servizio</b>	<b>fino a 80 punti</b>
<b>Qualità Economica</b>	<b>fino a 20 punti</b>

In particolare il calcolo del punteggio da attribuire verrà definito in base ai seguenti elementi:

	<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>FINO A 80 PUNTI</b>
<b>A</b>	<b>CONOSCENZA DELLA PROBLEMATICHE E DELL'AMBITO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO</b>	<b>FINO A 15 PUNTI</b>
	- descrizione del problema - riferimento a studi ricerche - riferimenti teorici – modelli interpretativi utilizzati	1-5
	- descrizione del territorio cittadino, delle sue caratteristiche e delle sue risorse	1-5
	- Esperienza di lavoro sul territorio (0,5 punti per ciascuna attività realizzata sul territorio cittadino senza interruzione per un periodo di almeno sei mesi)	1-5
<b>B</b>	<b>OBIETTIVI DEL PROGETTO</b>	<b>FINO A 10 PUNTI</b>
	Descrizione - chiari, concreti, osservabili - distinti dalla descrizione del problema e dalle attività proposte - articolati in base ai tempi di sviluppo del progetto o in livelli	1 – 4
	Coerenza in riferimento a - problema/ territorio di riferimento - priorità della programmazione sociale cittadina	1 – 6
<b>C</b>	<b>DESTINATARI / TARGET INTERVENTO</b>	<b>FINO A 5 PUNTI</b>
	Chiarezza nell'individuazione e descrizione delle caratteristiche dei destinatari finali	1 – 5
<b>D</b>	<b>ATTIVITÀ DA REALIZZARE</b>	<b>FINO A 20 PUNTI</b>
	- metodologia	1 – 6

	- fasi	
	- strumenti - organizzazione delle risorse umane	1 – 4
	- proposte aggiuntive (descrizione delle attività aggiuntive che s'intende realizzare che non comportino costi ulteriori)	1 - 5
	- attività di comunicazione sociale (modalità di diffusione, informazione, promozione delle attività)	1 - 5
<b>E</b>	<b>METODOLOGIE E STRUMENTI</b>	<b>FINO A 15 PUNTI</b>
	- Modalità di formazione in itinere e di aggiornamento degli operatori	1 – 5
	- Strumenti di monitoraggio e valutazione delle attività svolte	1 – 10
<b>F</b>	<b>PARTNERSHIP (ESTERNA ALL'EVENTUALE ATS)</b>	<b>FINO A 15 PUNTI</b>
	numero e caratteristiche enti coinvolti	1 – 5
	Descrizione analitica e validità dell'apporto di ciascun partner	1 – 10

	<b>QUALITÀ ECONOMICA</b>	<b>FINO A 20 PUNTI</b>
<p>A prezzi più alti il punteggio sarà attribuito, rispettivamente, applicando la funzione di proporzionalità inversa (prezzo in esame : miglior prezzo = 20 : x)</p> <p>Il ribasso dovrà essere contenuto nella misura massima del 5% dell'importo a base d'asta.</p> <p>L'offerta annua dovrà essere onnicomprensiva (al netto dell'IVA e con indicazione dell'aliquota che verrà applicata).</p>		

## **Articolo 16**

### **Obblighi della ditta affidataria**

L'Impresa che risulterà affidataria sarà obbligata a rendere immediatamente noto alla Amministrazione Comunale le seguenti situazioni in cui dovesse incorrere:

- a) eventuale ispezione in corso, sia ordinaria sia straordinaria, da parte degli Enti all'uopo deputati e i risultati delle stesse ispezioni, attraverso la trasmissione dello specifico verbale, con precisa notifica al Servizio Programmazione socio assistenziale, in caso di contestazioni, di ogni tipo di irregolarità riscontrate ed eventuali conseguenti diffide;
- b) modifica della ragione sociale dell'impresa;
- c) cessione dell'impresa;
- d) cessazione dell'attività;
- e) concordato preventivo, fallimento;
- f) stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o pignoramento;

L'impresa affidataria dovrà provvedere successivamente all'affidamento:

- a) a depositare, nel termine perentorio di dieci giorni dall'affidamento, tutte le spese contrattuali, le quali cederanno per intero a suo carico;
- b) a depositare cauzione definitiva nella misura indicata al successivo art.24.

L'impresa affidataria si impegna a:

- a) erogare il servizio sulla base di quanto stabilito nel contratto;
- b) svolgere le attività oggetto del contratto in coordinamento con il Comune di Napoli – Servizio Programmazione Socio Assistenziale;

- c) rispettare la normativa comunitaria, nazionale e regionale vigente per le materie oggetto del presente appalto, oltre al rispetto della disciplina inerente i Fondi strutturali nel periodo di programmazione 2000-2006;
- d) rispettare quanto indicato nel Manuale dell'Autorità di Pagamento FSE e nel Nuovo Manuale di Gestione FSE "Procedure per la programmazione gestione ed attuazione del POR Campania (D.D. n.198 del 18 luglio 2006 pubblicato sul BURC del 31 luglio 2006, n.34);
- e) consentire il libero accesso alle strutture utilizzate per lo svolgimento delle attività ai funzionari regionali, a strutture di assistenza tecnica regionale, nonché ad ogni altra autorità, in forza delle vigenti disposizioni di legge e/o di Regolamento anche di livello Comunitario, abbia titolo a compiere sopralluoghi, ispezioni e/o verifiche anche contabili e/o amministrative, pena la decadenza della prosecuzione delle attività e il non riconoscimento delle spese sostenute;
- f) inserire in modo evidente, come indicato nel Reg. (CE) 1159/00 e nella D.G.R. 714 del 20/02/03, il logo dell'Unione Europea, della Regione Campania, del Beneficiario finale, l'indicazione del FSE, nonché l'indicazione dell'Assessorato Regionale per le Politiche Sociali e della Misura 3.21 in ogni azione promozionale, pubblicitaria e/o informativa
- g) garantire l'adempimento di tutti gli obblighi assicurativi e previdenziali previsti dalla normativa vigente a favore dei propri addetti alla realizzazione dell'attività;
- h) garantire che le strutture e le attrezzature messe a disposizione per lo svolgimento delle attività corrispondano ai requisiti delle vigenti normative in materia di idoneità e sicurezza;
- i) relazionare periodicamente e puntualmente sulle attività svolte;
- j) relazionare sulla conclusione delle attività evidenziando i servizi erogati, le problematiche emerse, le soluzioni adottate, e quant'altro necessario a quantificare e qualificare il servizio fornito

In caso di inadempimento per responsabilità dell'affidatario, l'impresa affidataria medesima sarà considerata decaduta e l'affidamento si assegnerà automaticamente all'offerta immediatamente successiva, salva l'azione di danni nei confronti dell'inadempiente.

Quale ulteriore sanzione, l'impresa inadempiente sarà estromessa da tutti i progetti indetti dal Comune di Napoli entro l'anno successivo alla data di affidamento.

L'impresa affidataria resta vincolata fin da tale momento nei confronti dell'Amministrazione all'osservanza del progetto, impegnandosi a stipulare il definitivo contratto alla data che gli sarà comunicata dalla medesima, in seguito al quale si intenderà perfezionato il vincolo contrattuale tra le parti ad ogni effetto di legge, mentre il Comune non sarà vincolato se non dopo le prescritte approvazioni di esecutività degli atti, come per legge.

L'impresa aggiudicataria, pertanto, nel partecipare alla gara per l'appalto in parola, è pienamente a conoscenza dei procedimenti amministrativi che il Comune è tenuto a seguire a norma delle vigenti leggi, fino al perfezionamento dell'atto finale.

L'impresa affidataria dovrà stipulare un'apposita polizza di assicurazione per la responsabilità civile, con oneri a suo intero ed esclusivo carico, per la tutela degli utenti e di terzi, da eventuali danni provocati a persone e beni dal personale impiegato nell'espletamento del servizio, con ampia e totale liberazione dell'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità.

Dovrà, altresì, stipulare ulteriore polizza di assicurazione per la responsabilità civile con oneri a suo intero ed esclusivo carico per eventuali danni a persone o cose o all'immobile e al suo contenuto derivanti dall'immobile stesso o provocati da quanti ivi vi risiedono, con ampia e totale liberazione dell'Amministrazione affidante da qualsivoglia responsabilità.

### **Articolo 17**

#### **Modalità di pagamento**

Il Comune di Napoli provvederà alla liquidazione delle somme spettanti previa presentazione di apposita fattura bimestrale.

Tutte le spese non previste all'interno del presente progetto e non concordate preventivamente con l'Amministrazione Comunale saranno contestate per iscritto e decurtate dalla richiesta di pagamento.

### **Articolo 18**

#### **Rapporti con il Comune**

L'affidatario diverrà il diretto interlocutore del Comune per la gestione delle attività progettuali; a questo stesso il Comune conseguentemente indirizzerà ogni eventuale comunicazione, doglianza o pretesa.

Qualunque danno dovesse derivare a persone, comprese quelle che operano presso la sede operativa, od a cose, causato dall'operatore afferente all'affidatario nell'espletamento delle attività del Progetto, dovrà intendersi, senza riserve o eccezioni, interamente a carico dell'affidatario medesimo.

In caso di danni arrecati a terzi, l'affidatario sarà comunque obbligato a darne immediata notizia al competente Servizio comunale, fornendo per iscritto dettagliati particolari.

L'Affidatario si impegna a:

1. Garantire che gli operatori siano idonei alle mansioni di cui al presente Capitolato e rendere subito nota ogni variazione della posizione relativa alle condanne penali dichiarate dagli stessi;
2. Garantire per tutta la durata del progetto l'impiego degli stessi operatori in possesso delle qualifiche professionali precedentemente indicate e con documentata esperienza acquisita in pregressa attività lavorativa;
3. garantire l'immediata sostituzione dell'operatore assente per qualsiasi motivo, nonché qualora dovesse risultare inidoneo allo svolgimento del servizio;
4. farsi esclusivo carico degli oneri assicurativi e previdenziali e quant'altro necessario all'impiego dell'operatore nelle attività di specie senza che possa null'altro opporsi all'Amministrazione Comunale in ordine alla normativa regolante il presente rapporto;
5. sottoscrivere analoga dichiarazione per quanto riguarda gli obblighi relativi alle vigenti disposizioni in materia di protezione dell'impiego e di condizioni di lavoro e applicabili nel corso dell'esecuzione del contratto (sicurezza e protezione dei lavoratori, nonché delle condizioni di lavoro), ove siano indicati i nominativi dei responsabili e preposti del servizio di sicurezza e del medico competente.

## **Articolo 19**

### **Trattamento dei dati personali**

1. Ai sensi dell'art. 29 del Dlgs 196/2003 e successive integrazioni l'aggiudicatario è designato come Responsabile del trattamento dei dati personali, per quanto riguarda i trattamenti specificati nel seguito di cui è Titolare il Comune di Napoli (in seguito Il Titolare).
2. Vengono affidati all'aggiudicatario l'organizzazione, gestione e supervisione di tutte le operazioni di trattamento dei dati personali relativi allo svolgimento delle attività.
3. L'aggiudicatario dichiara di essere consapevole che i dati che tratterà nell'espletamento dell'incarico ricevuto sono dati personali, sensibili o giudiziari e, come tali, sono soggetti all'applicazione del codice per la protezione dei dati personali;
4. L'aggiudicatario dichiara di ottemperare agli obblighi previsti dal Codice per la protezione dei dati personali e si impegna ad organizzare le operazioni di trattamento affidategli in modo che esse vengano effettuate nel rispetto delle disposizioni di legge, con particolare riferimento alle norme relative alla adozione delle misure di sicurezza.
5. L'aggiudicatario accetta di adottare le istruzioni eventualmente impartite dal Titolare o di integrarle nelle procedure già in essere
6. L'aggiudicatario riconosce il diritto del Titolare a verificare annualmente la puntuale osservanza delle norme di sicurezza adottate.
7. L'aggiudicatario si impegna a non utilizzare i dati personali oggetto dei trattamenti delegati per altro trattamento se non su richiesta scritta del Comune
8. L'aggiudicatario provvederà ad avvisare immediatamente il Titolare di ogni richiesta, ordine o attività di controllo da parte del Garante o dell'Autorità Giudiziaria, ai sensi degli articoli 152 e da 157 a 160 Dlgs 196/2003.
9. Ai sensi dell'art. 13 del Dlgs 196 del 30 giugno 2003, si informa che Il Comune tratterà i dati contenuti nel presente contratto esclusivamente per lo svolgimento delle attività ad esso connesse e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle Leggi, dallo Statuto e dai Regolamenti in materia.

## **Articolo 20**

### **Programmazione, istruzioni e direttive da parte dell'Amministrazione**

L'Amministrazione Comunale si riserva le funzioni di programmazione delle attività nonché, la facoltà di dettare istruzioni e direttive per il corretto svolgimento delle stesse.

## **Articolo 21**

### **Vigilanza e Controlli**

L'Amministrazione si riserva la facoltà di disporre verifiche ed ispezioni ogni qualvolta lo riterrà opportuno, in ordine alla regolare esecuzione delle attività, nonché al livello qualitativo delle stesse.

## **Articolo 22**

### **Variazione prezzi**

I corrispettivi di cui al presente Capitolato non saranno oggetto di variazioni nel periodo di durata del contratto; il prezzo resterà, quindi, fisso ed invariato per tutta la durata del servizio.

## **Articolo 23**

### **Deposito cauzionale**

A garanzia della piena osservanza del contratto e dell'esecuzione del servizio l'impresa affidataria effettuerà la costituzione del deposito cauzionale, anche in formula fideiussoria, **definito nel 10% dell'importo del progetto**, ai sensi dall'articolo 113 co. 1 del D.Lgs. 163/2006.

Lo svincolo della cauzione avverrà dopo la risoluzione di ogni eventuale pendenza e dopo l'avvenuta regolare esecuzione del servizio.

## **Articolo 24**

### **Contestazione disservizi e procedure di addebito**

Il Dirigente del Servizio Programmazione Socio Assistenziale è deputato a contestare all'affidatario i disservizi che si verificassero durante il periodo contrattuale. Le contestazioni di detti disservizi dovranno essere sempre comunicate per iscritto al rappresentante dell'affidatario. La ditta avrà cinque giorni di tempo dalla ricezione della contestazione per controdedurre.

Ove le controdeduzioni non fossero ritenute valide e giustificative dal responsabile sopra nominato, il medesimo provvederà all'applicazione di una penalità su ogni contestazione, non inferiore a € 260,00 (duecentosessanta euro) e non superiore a €1550,00 (millecinquecentocinquanta euro), secondo la gravità dell'inadempienza.

## **Articolo 25**

### **Risoluzione del contratto, affidamento a terzi**

L'Amministrazione Comunale, in caso di gravi ed accertate inadempienze, può procedere alla risoluzione del contratto di progetto in qualunque tempo, con preavviso di 10 giorni, provvedendo al servizio direttamente o ricorrendo ad altra impresa, a spese della ditta affidataria, trattenendo la cauzione definitiva.

Costituiscono motivo di risoluzione del contratto i seguenti casi:

- grave violazione e inadempimento degli obblighi contrattuali previsti nel presente Capitolato;
- sospensione, abbandono o mancata effettuazione da parte della ditta del servizio affidato;
- impiego di personale inadeguato o insufficiente a garantire il livello di efficienza del servizio;
- gravi azioni a danno della dignità personale degli utenti da parte degli operatori della ditta;
- mancata realizzazione delle proposte innovative e/o aggiuntive presentate in sede di offerta o di qualsiasi altro aspetto tecnico-organizzativo ivi previsto e oggetto di punteggio specifico.

In tal caso l'Amministrazione Comunale potrà rivalersi su tutto il deposito cauzionale definitivo, fermo restando ogni altra azione a risarcimento del maggiore danno.



L'Amministrazione Comunale potrà altresì ottenere la risoluzione del contratto in caso di cessione dell'impresa affidataria, di cessazione di attività, oppure in caso di concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento, nonché, qualora venga modificata la ragione sociale dell'impresa in modo tale da non contemplare più le prestazioni oggetto di codesto appalto.

L'affidamento a terzi viene notificato all'inadempiente nelle forme prescritte, con indicazione dei nuovi termini di esecuzione del servizio affidato e degli importi relativi.

Di conseguenza saranno addebitate le eventuali spese sostenute in più dall'Amministrazione Comunale, senza pregiudizio per ulteriori azioni risarcitorie.

## **Articolo 26**

### **Divieto di subappalto**

E' assolutamente vietato alla impresa aggiudicataria cedere o dare in subappalto l'esecuzione di tutto o di parte del servizio di cui si tratta ai sensi dell'art. 118 del d. l.vo 163/06.

L'inosservanza di tale divieto comporta l'incameramento della cauzione definitiva a titolo di penale e la risoluzione *ipso facto* del contratto, fatti salvi i risarcimenti per eventuali maggiori danni.

## **Articolo 27**

### **Obbligo di continuità del servizio, interruzione**

Eventuali ritardi nel pagamento delle fatture emesse o il vantare crediti nei confronti del Comune non costituiranno per l'impresa affidataria validi motivi per sospendere o ritardare il servizio cui afferisce il presente contratto.

## **Articolo 28**

### **Definizione delle controversie**

La definizione delle controversie che possono insorgere in dipendenza del progetto e che non si siano potute risolvere in via amministrativa è demandata ai sensi dell'art. 244 del D.L.vo 163/06 al giudice amministrativo del foro Napoli.

## **Articolo 29**

### **Normative contrattuali**

Il Progetto sarà regolato dal presente Capitolato e sarà, inoltre, soggetto a tutte le vigenti disposizioni in materia. L'impresa affidataria è tenuta all'osservanza di tutte le leggi, i decreti ed i regolamenti in vigore o che saranno emanati durante il periodo del progetto e, quindi, si impegna anche a rispettare tutte le leggi vigenti in materia di assunzione ed impiego del personale e degli obblighi derivanti dai contratti collettivi di lavoro, nonché la normativa tutta regolante le specifiche prestazioni oggetto del presente rapporto.

Il contratto di progetto sarà impegnativo per l'affidatario dalla data di affidamento mentre per il Comune sarà subordinato alle approvazioni di legge.

Per quanto non previsto dal presente Capitolato si fa riferimento al Capitolato generale degli appalti per i servizi del Comune di Napoli.