



# Regione Molise

## GIUNTA REGIONALE

Mod. D  
atto che non  
comporta impegno  
di spesa

Seduta del 9 DIC. 2013

Deliberazione n. 652

### OGGETTO:

Affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise. Indizione procedura ed approvazione atti di gara.

### LA GIUNTA REGIONALE

riunitasi il giorno 9 DIC. 2013 nella sede dell'Ente con la presenza dei Sigg.:

- |                      |              |                 |
|----------------------|--------------|-----------------|
| 1) di LAURA FRATTURA | Paolo        | Presidente      |
| 2) PETRAROIA         | Michele      | Vice Presidente |
| 3) FACCIOLLA         | Vittorino    | Assessore       |
| 4) NAGNI             | Pierpaolo    | “               |
| 5) SCARABEO          | Massimiliano | “               |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

SEGREARIO: Mariolga MOGAVERO

### HA DECISO

quanto di seguito riportato sull'argomento di cui all'oggetto (facciate interne) sulla proposta inoltrata da:

- Assessore
- Servizio Affari Generali della Presidenza
- Area
- Direttore Generale

## LA GIUNTA REGIONALE

VISTO il documento istruttorio concernente l'argomento in oggetto;

PRESO ATTO, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento interno di questa Giunta:

- a) del parere di legittimità e di regolarità tecnico-amministrativa espresso dal Dirigente del Servizio e della dichiarazione che l'atto non comporta impegno di spesa;

VISTA la legge regionale 23 marzo 2010, n. 10 e successive modificazioni e la normativa attuativa della stessa;

VISTO il regolamento interno di questa Giunta;

### UNANIME DELIBERA

- 1) di fare proprio il documento istruttorio e la conseguente proposta corredati dei pareri di cui all' art. 13 del Regolamento interno della Giunta che si allegano alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale, rinviando alle motivazioni in essi contenute;
- 2) di indire una procedura aperta ai sensi degli artt. 54 e 55 del D.Lgs. n.163/2006 per la fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise di durata triennale;
- 3) di approvare i seguenti atti di gara:
  - a) Bando GUUE, Bando Gazzetta Unione Europea;
  - b) Bando GURI, Bando Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana;
  - c) Capitolato Speciale d'Oneri, vistati dal Responsabile del Servizio Ricerca e Innovazione;
  - d) Disciplinare di Gara e relativi allegati;
  - e) Schema di contratto;
  - f) Estratto bando di gara;
  - g) Relazione tecnica, vistati dal Responsabile del Servizio Ricerca e Innovazione;

allegati al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

- 4) di aggiudicare la procedura con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art.83 del d.lgs.163/06 e s.m.i. in base agli elementi indicati nel Disciplinare di gara;
- 5) di stabilire in € 1.050.000,00 oltre Iva l'importo complessivo a base d'asta;
- 6) di imputare l'importo di € 350.000,00 oltre Iva, inerente alla prima annualità, oltre alle spese di pubblicazione del Bando e dell'Estratto, per € 6.000,00 circa sul capitolo 9221, imp.1122 del 31 dicembre 2012;
- 7) di rimandare a successivi provvedimenti giuntali gli ulteriori adempimenti, quali:
  - 1) la nomina della Commissione di gara, previa scadenza del termine per la ricezione delle offerte;
  - 2) l'aggiudicazione definitiva;
- 8) di individuare quale Struttura regionale competente alla gestione del contratto il Servizio Ricerca ed Innovazione;
- 9) di autorizzare il Direttore Generale della Giunta Regionale alla stipula del contratto, ai sensi della legge regionale n.10/2010 e s.m.i.
- 10) di demandare al Servizio Affari Generali della Presidenza l'espletamento della procedura di gara e gli adempimenti ad essa connessi quali l'individuazione dei quotidiani su cui pubblicare l'Avviso;
- 11) di nominare Responsabile del Procedimento la Dr.ssa Sabine Cancelliere , titolare dell'Ufficio Affari Legali e Gare presso il Servizio Affari Generali della Presidenza.



ALLEGATI ATTI



## DOCUMENTO ISTRUTTORIO

**OGGETTO:** Affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise. Indizione procedura ed approvazione atti di gara.

**PRESO ATTO** che in data 1° gennaio 2014 è in scadenza il servizio di Web Call Center attualmente attivo presso l'Amministrazione Regionale;

**DATO ATTO** dell'esigenza di espletare una nuova procedura per l'affidamento delle attività di cui al capoverso precedente per una durata almeno triennale;

**LETTA** la Relazione Tecnica sull'iniziativa da porre in essere per l'individuazione di un operatore economico cui affidare la fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, documento in cui sono esposti il contesto, le finalità e le modalità di attuazione del servizio;

**VISTI** gli atti di gara consistenti nei seguenti documenti:

- Bando GUUE, Bando Gazzetta Unione Europea;
- Bando GURI, Bando Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana;
- Capitolato Speciale d'Oneri, vistato dal Responsabile del Servizio Ricerca e Innovazione;
- Disciplinare di Gara e relativi allegati;
- Schema di contratto;
- Estratto bando di gara;
- Relazione Tecnica, vistato dal Responsabile del Servizio Ricerca e Innovazione;

allegati al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

**RITENUTO** di provvedere all'aggiudicazione mediante procedura aperta, ai sensi degli artt. 54 e 55 del D.Lgs. n.163/2006, in quanto più celere rispetto alla procedura ristretta;

**CONSIDERATO** altresì che, in relazione alle caratteristiche dell'oggetto del contratto, sia più adeguato utilizzare il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa in quanto si tratta di una fornitura complessa e quindi si rende opportuno valutare, oltre al prezzo, altri elementi ed in particolare: soluzioni, organizzazione, qualità, assegnando loro le ponderazioni previste nel Disciplinare di gara;

**RILEVATO** che non sussistono Convenzioni attivate da Consip di cui all'art. 26, comma 1, della legge n. 488/1999 e da Centrali di committenza di cui all'art. 1 c. 456 e 457 della legge n. 296/2006, aventi ad oggetto i servizi da acquisire con il presente provvedimento;

**EVIDENZIATO** di poter stabilire in € 1.050.000,00 oltre Iva l'importo complessivo da porre a base d'asta della procedura in argomento, come scaturente dalla Relazione Tecnica;

**ACQUISITO** dal Direttore del Servizio Ricerca ed Innovazione il nulla osta all'accesso sul relativo capitolo (9221) per l'impegno di spesa;

**REPUTATO** altresì di dover individuare quale Struttura regionale competente alla gestione del contratto



il Servizio Ricerca ed Innovazione;

TUTTO CIO' PREMESSO, SI PROPONE ALLA GIUNTA REGIONALE

- di indire una procedura aperta ai sensi degli artt. 54 e 55 del D.Lgs. n.163/2006 per la fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise di durata triennale;
- di approvare i seguenti atti di gara:
  - a) Bando GUUE, Bando Gazzetta Unione Europea;
  - b) Bando GURI, Bando Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana;
  - c) Capitolato Speciale d'Oneri, vistato dal Responsabile del Servizio Ricerca e Innovazione;
  - d) Disciplinare di Gara e relativi allegati;
  - e) Schema di contratto;
  - f) Estratto bando di gara;
  - g) Relazione Tecnica, vistato dal Responsabile del Servizio Ricerca e Innovazione;

allegati al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

- di aggiudicare la procedura con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art.83 del d.lgs.163/06 e s.m.i. in base agli elementi indicati nel Disciplinare di gara;
- di stabilire in € 1.050.000,00 oltre Iva l'importo complessivo a base d'asta;
- di imputare l'importo di € 350.000,00 oltre Iva, inerente alla prima annualità, oltre alle spese di pubblicazione del Bando e dell'Estratto, per € 6.000,00 circa sul capitolo 9221, imp.1122 del 31 dicembre 2012;
- di rimandare a successivi provvedimenti giuntali gli ulteriori adempimenti, quali:
  - 1) la nomina della Commissione di gara, previa scadenza del termine per la ricezione delle offerte;
  - 2) l'aggiudicazione definitiva;
- di individuare quale Struttura regionale competente alla gestione del contratto il Servizio Ricerca ed Innovazione;
- di autorizzare il Direttore Generale della Giunta Regionale alla stipula del contratto, ai sensi della legge regionale n.10/2010 e s.m.i.
- di demandare al Servizio Affari Generali della Presidenza l'espletamento della procedura di gara e gli adempimenti ad essa connessi quali l'individuazione dei quotidiani su cui pubblicare l'Avviso;
- di nominare Responsabile del Procedimento la Dr.ssa Sabine Cancelliere , titolare dell'Ufficio Affari Legali e Gare presso il Servizio Affari Generali della Presidenza.



Atto da pubblicare:

- X Integralmente BURM
- Solo oggetto WEB  
a tutela di dati sensibili

Campobasso,

L'Istruttore

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO  
(Dr. Giocondo Vacca)



**ALLEGATO ALLA DELIBERA**  
n. 652 del 9 DIC 2013

**PARERE IN ORDINE ALLA LEGITTIMITA' ED ALLA REGOLARITA' TECNICO - AMMINISTRATIVA**

Ai sensi dell'art.13, comma 2 del Regolamento interno della Giunta, si esprime parere favorevole in ordine alla legittimità ed alla regolarità tecnico - amministrativa del Documento Istruttorio e si dichiara che l'atto non comporta impegno di spesa.

Campobasso,

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO  
(Dr. Giocondo Vacca)



# Regione Molise

Servizio Ricerca e Innovazione



ALLEGATO ALLA DELIBERA  
n. 652 del 9 DIC 2013

Al  
Responsabile del  
Servizio Segreteria di Giunta  
**Mariolga Mogavero**

SEDE

OGGETTO: Fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise. Comunicazioni

Con riferimento alla gara per l'affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, si comunica che l'importo totale di € 427.000,00, relativo alla prima annualità, graverà sul capitolo 9221 UPB 124, residuo di stanziamento n.1122 del 31/12/2012, che presenta la necessaria disponibilità ed è spendibile ed attinente alle finalità del presente progetto.

Il Direttore del Servizio  
(DGR n. 266 del 10/06/2013)  
Pietro Notarangelo



UNIONE EUROPEA

Pubblicazione del Supplemento alla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea

2, rue Mercier, L-2985 Lussemburgo

E-mail: mp-ojs@opoce.cec.eu.int

Fax: (352) 29 29 42 670

Info e formulari on-line: <http://simap.eu.int>



**BANDO DI GARA**

**SEZIONE I: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE**

**ALLEGATO ALLA DELIBERA**

n. 652 del - 9 DIC 2013

**I.1) DENOMINAZIONE, INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO**

<b>Denominazione ufficiale:</b> Regione Molise - Servizio Affari Generali della Presidenza		<b>Carta d'identità nazionale: (se noto)</b>	
<b>Indirizzo postale:</b> Via Mazzini, 126			
Città: Campobasso		Codice postale: 86100	Paese: Italia
<b>Punti di contatto:</b> All'attenzione di: Dr.ssa Sabine Cancelliere		Telefono: 0874/429890	
Posta elettronica: sabine.cancelliere@regione.molise.it		Fax: 0874/429881	
<b>Indirizzi internet (se del caso)</b> Indirizzo generale Amministrazione aggiudicatrice: (URL) <a href="http://www.regione.molise.it">www.regione.molise.it</a> , link Bandi e Gare Indirizzo del Profilo di committente: (URL) Accesso elettronico alle informazioni: (URL) Presentazione per via elettronica di offerte e richieste di partecipazione: (URL) Utilizzare l'allegato A per fornire informazioni più dettagliate			

Ulteriori informazioni sono disponibili presso:	
<input checked="" type="checkbox"/> I punti di contatto sopra indicati	<input type="checkbox"/> Altro: <i>completare l'allegato A.I</i>
Il capitolato d'oneri e la documentazione complementare (inclusi i documenti per il dialogo competitivo e per il sistema dinamico di acquisizione) sono disponibili presso:	
<input checked="" type="checkbox"/> I punti di contatto sopra indicati	<input type="checkbox"/> Altro: <i>completare l'allegato A.II</i>
Le offerte vanno inviate a:	
<input checked="" type="checkbox"/> I punti di contatto sopra indicati	<input type="checkbox"/> Altro: <i>completare l'allegato A.III</i>

**I.2) TIPO DI AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE**

<input type="checkbox"/> Ministero o qualsiasi altra autorità nazionale o federale, inclusi gli uffici a livello locale o regionale	<input type="checkbox"/> Organismo di diritto pubblico
<input type="checkbox"/> Agenzia/ufficio nazionale o federale	<input type="checkbox"/> Istituzione/agenzia europea o organizzazione internazionale
<input checked="" type="checkbox"/> Autorità regionale o locale	<input type="checkbox"/> Altro ( <i>specificare</i> ): _____
<input type="checkbox"/> Agenzia/ufficio regionale o locale	

**I.3) PRINCIPALI SETTORI DI ATTIVITÀ**

<input checked="" type="checkbox"/> Servizi generali delle amministrazioni pubbliche	<input type="checkbox"/> Abitazioni e assetto territoriale
<input type="checkbox"/> Difesa	<input type="checkbox"/> Protezione sociale
<input type="checkbox"/> Ordine pubblico e sicurezza	<input type="checkbox"/> Servizi ricreativi, cultura e religione
<input type="checkbox"/> Ambiente	<input type="checkbox"/> Istruzione
<input type="checkbox"/> Affari economici e finanziari	<input type="checkbox"/> Altro ( <i>specificare</i> ): _____
<input type="checkbox"/> Salute	

**I.4) CONCESSIONE DI UN APPALTO A NOME DI ALTRE AMMINISTRAZIONI AGGIUDICATRICI**

L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici	si <input type="checkbox"/> no <input checked="" type="checkbox"/>
<i>(in caso affermativo ulteriori informazioni su queste amministrazioni aggiudicatrici possono essere</i>	

riportate nell'allegato A)

## SEZIONE II: OGGETTO DELL'APPALTO

### II.1) DESCRIZIONE

<b>II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice</b>  Fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise  Codice di Identificazione Gara: _____		
<b>II.1.2) Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione</b> <i>(Scegliere una sola categoria – lavori, forniture o servizi – che corrisponde maggiormente all'oggetto specifico dell'appalto o degli acquisti)</i>		
<b>(a) Lavori</b> <input type="checkbox"/>	<b>(b) Forniture</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>(c) Servizi</b> <input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> Acquisto <input type="checkbox"/> Leasing <input type="checkbox"/> Noleggio <input type="checkbox"/> Acquisto a riscatto <input type="checkbox"/> una combinazione di queste forme	Categoria di servizi: n.  <i>per le categorie di servizi cfr. l'allegato C1</i>
<b>Luogo principale di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi:</b>  <b>Territorio della Regione Molise</b>  <b>Codice NUTS<sup>A</sup> ITF2</b>		
<b>II.1.3) informazioni sugli appalti pubblici, l'accordo quadro o il sistema dinamico di acquisizione (SDA)</b> <input checked="" type="checkbox"/> l'avviso riguarda un appalto pubblico <input type="checkbox"/> l'avviso riguarda la conclusione di un accordo quadro <input type="checkbox"/> l'avviso comporta l'istituzione di un sistema dinamico di acquisizione (DPS)		

### II.1.4) Informazioni relative all'accordo quadro (se del caso)

Accordo quadro con diversi operatori <input type="checkbox"/> Numero _____ <i>Oppure</i> <i>(se del caso) numero massimo di partecipanti all'accordo quadro previsto</i>	Accordo quadro con un unico operatore <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Durata dell'accordo quadro</b>  Durata in mesi: Giustificazione per un accordo quadro con una durata superiore a quattro anni:  <b>Valore totale stimato degli acquisti per l'intera durata dell'accordo quadro (se del caso, indicare solo in cifre)</b> Valore stimato, IVA esclusa: _____ valuta: _____ oppure Valore: tra _____ e _____ valuta: _____	

<sup>A</sup> Da reperire sul sito [www.simap.eu.int](http://www.simap.eu.int) – faq's – CPV and others



Frequenza e valore degli appalti da aggiudicare: *(se noto)*

### II.1.5) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti

Fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise

### II.1.6) Vocabolario comune per gli appalti (CPV)

	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare <i>(se pertinente)</i>
Oggetto principale	79.51.10.00-9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/>
Oggetti complementari	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> . <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> . <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> . <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> . <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> . <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> . <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> . <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> . <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> . <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> . <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> . <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> . <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/>

### II.1.7) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici (AAP) o

sì  no

### II.1.8) Lotti *(per ulteriori precisazioni sui lotti utilizzare l'allegato B nel numero di copie necessario)*

Quest'appalto è suddiviso in lotti: sì  no

*(in caso affermativo) le offerte vanno presentate per*

un solo lotto  uno o più lotti  tutti i lotti

### II.1.9) Informazioni sulle varianti

Ammissibilità di varianti

sì  no

## II.2) QUANTITATIVO O ENTITÀ DELL'APPALTO

### II.2.1) Quantitativo o entità totale *(compresi tutti gli eventuali lotti, rinnovi e opzioni, se del caso)*

Importo complessivo dell'appalto € 1.050.000,00 oltre Iva

importo a base di gara € v.sopra

costo relativo alle misure adottate per eliminare o ridurre al minimo i rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro derivanti dalle interferenze delle lavorazioni non soggetto a ribasso € 0

**Prestazione principale:** \_\_\_\_\_

**prestazione secondaria:** \_\_\_\_\_

L'Amministrazione si riserva altresì la facoltà di ripetere l'incarico per un periodo massimo di 1 anno, ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett. b) del D.Lgs. n. 163/2006, ponendo a base della procedura negoziata la somma massima e non vincolante pari all'importo di aggiudicazione. Tale facoltà non costituisce impegno vincolante per l'Amministrazione che la eserciterà a suo insindacabile giudizio, senza che l'aggiudicatario abbia nulla a che pretendere al riguardo obbligandosi a rinunciare, sin da ora, ad avanzare - nel caso in cui l'Amministrazione non intenda procedere alla suddetta ripetizione dell'incarico - sia al diritto di eseguire il contratto per tale ulteriore periodo sia a pretese economiche o indennizzi di sorta.

*(Se del caso, indicare solo in cifre)*

Valore stimato, IVA esclusa: € \_\_\_\_\_

Valuta euro

oppure valore tra \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_

Valuta \_\_\_\_\_

**II.2.2) Opzioni** *(se del caso)*Opzioni X sì  no*(in caso affermativo)*, descrizione delle opzioni:

L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva di chiedere all'Esecutore variazioni nel limite del quinto in più o in meno di cui all'art. 311 DPR 207/2010.

*(se noto)* calendario provvisorio per il ricorso a tali opzioni:in mesi:  oppure in giorni:  (dall'aggiudicazione dell'appalto)**II.2.2) informazioni sui rinnovi** *(se del caso)*L'appalto è oggetto di rinnovo:  sì  noNumero di rinnovi possibile *(se noto)*:  oppure Valore: tra  e *(se noto)* nel caso di appalti rinnovabili di forniture o servizi, calendario di massima degli appalti successivi:in mesi:  oppure in giorni:  (dall'aggiudicazione dell'appalto)**II.3) DURATA DELL'APPALTO O TERMINE DI ESECUZIONE**Durata in mesi: **36 (diconsi mesi trentasei) dalla stipulazione del contratto***oppure*inizio // (gg/mm/aaa)conclusione // (gg/mm/aaa)**SEZIONE III: INFORMAZIONI DI CARATTERE GIURIDICO, ECONOMICO, FINANZIARIO E TECNICO****III.1) CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO****III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste** *(se del caso)*Per la **partecipazione**: garanzia provvisoria € 21.000,00 ex art. 75 D. Lgs 163/2006. Come specificato nel Disciplinare di gara, art.9 Per l'**aggiudicazione**: cauzione definitiva (art. 113 D. Lgs 163/2006) come prevista nel Disciplinare di gara, art.14 e nello schema di contratto art.23.**III.1.2) Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia****Finanziamento: Fondi Bilancio regionale.****Pagamenti: art. 11v dello schema di contratto.****III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto** *(se del caso)*

v.art. 6 del Disciplinare di gara

**III.1.4) Altre condizioni particolari** *(se del caso)*

la realizzazione dell'appalto è soggetta a condizioni particolari

sì  no X*(in caso affermativo)* Descrizione delle condizioni particolari: .....

**III.2) CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE****III.2.1) Situazione personale degli operatori, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

**III.2.2) Capacità economica e finanziaria**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti  
(se del caso):

1. Idonee dichiarazioni bancarie da parte di almeno due Istituti di credito

**III.2.3) Capacità tecnica**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti  
(se del caso):

Il requisito deve essere dimostrato mediante la presentazione dell'elenco dei principali servizi o delle principali forniture effettuati nel triennio 2010-2011-2012, nel medesimo settore oggetto della gara.

La documentazione fornita, a comprova dei servizi effettuati, dovrà recare l'indicazione del rispettivo importo, delle date e dei destinatari, nonché la dichiarazione che la fornitura è stata eseguita a regola d'arte. Se trattasi di forniture effettuate a favore di Amministrazioni o Enti Pubblici, le informazioni saranno acquisite d'ufficio e/o verificate direttamente dalla stazione appaltante. Al fine di cui sopra, il concorrente deve indicare in sede di gara l'Amministrazione competente e gli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti, ai sensi dell'art.43 del D.P.R. 445/2000 come modificato dall'art.15 della Legge 183/2011. (*Recapiti dell'Amministrazione, dell'Ufficio che ha curato i servizi di cui al suddetto elenco e il nominativo del relativo RUP*).

Se trattasi di forniture fatte a privati, l'esecuzione effettiva della prestazione è dichiarata da questi o, in mancanza, dal concorrente medesimo.



--	--

**III.2.4) Informazioni concernenti appalti riservati (se del caso)**

- L'appalto è riservato a laboratori protetti  
 L'esecuzione dell'appalto è riservata ai programmi di lavoro protetti

**III.3) CONDIZIONI RELATIVE AGLI APPALTI DI SERVIZI****III.3.1) INFORMAZIONI RELATIVE AD UNA PARTICOLARE PROFESSIONE**

La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione sì  no   
*(in caso affermativo) citare la corrispondente disposizione legislativa, regolamentare o amministrativa applicabile:*

**III.3.2) Personale responsabile dell'esecuzione del servizio**

Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali del personale incaricato della prestazione del servizio sì  no

**SEZIONE IV: PROCEDURA****IV.1) TIPO DI PROCEDURA**

<b>IV.1.1) Tipo di procedura</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Aperta	
<input type="checkbox"/> Ristretta	
<input type="checkbox"/> Ristretta accelerata	Giustificazione della scelta della procedura accelerata: _____
<input type="checkbox"/> Procedura negoziata	Sono già stati scelti alcuni candidati (se del caso nell'ambito di alcuni tipi di procedure negoziate) sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> <i>(in caso affermativo, indicare il nome e l'indirizzo degli operatori economici già selezionati nella sezione VI.3 Altre informazioni)</i>
<input type="checkbox"/> Negoziata accelerata	Giustificazione della scelta della procedura accelerata: _____
<input type="checkbox"/> Dialogo competitivo	
<b>IV.1.2) Limiti al numero di operatori che saranno invitati a presentare un'offerta (procedure ristrette e negoziate, dialogo competitivo)</b>	
Numero previsto di operatori <input type="text" value="017"/> <input type="text" value="10"/>	
oppure	
Numero minimo previsto <input type="text" value="010"/> e (se del caso) numero massimo <input type="text" value="017"/>	
Criteri obiettivi per la selezione del numero limitato di candidati _____	
<b>IV.1.3) Riduzione del numero di operatori durante il negoziato o il dialogo (procedura negoziata, dialogo competitivo)</b>	
Ricorso ad una procedura in più fasi al fine di ridurre progressivamente il numero di soluzioni da discutere o di offerte da negoziare sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	

**IV.2) CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**

<b>IV.2.1) Criteri di aggiudicazione (contrassegnare le caselle pertinenti)</b>
<input type="checkbox"/> Prezzo più basso



oppure

X Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai

criteri indicati di seguito (i criteri di aggiudicazione vanno indicati con la relativa ponderazione oppure in ordine discendente di importanza qualora non sia possibile la ponderazione per motivi dimostrabili)

X criteri indicati nel Disciplinare di gara, art.12

Criteri	Ponderazione	Criteri	Ponderazione
	_____		_____
	_____		_____
	_____		_____
	_____		_____
	_____		_____

IV.2.2) Informazioni sull'asta elettronica

Ricorso ad un'asta elettronica sì  no

(in caso affermativo, se del caso) Ulteriori informazioni sull'asta elettronica:

IV.3) INFORMAZIONI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO

IV.3.1) numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice: (se del caso) CIG:

IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto sì  no

In caso affermativo)

Avviso di preinformazione  Avviso relativo al profilo di committente

Numero dell'avviso nella GUUE: [ ]/[ ]/S[ ]-[ ] del [ ]/[ ]/[ ] (gg/mm/aaaa)

Altre pubblicazioni precedenti (se del caso)

Numero dell'avviso nella GUUE: [ ]/[ ]/S[ ]-[ ] del [ ]/[ ]/[ ] (gg/mm/aaaa)

Numero dell'avviso nella GUUE: [ ]/[ ]/S[ ]-[ ] del [ ]/[ ]/[ ] (gg/mm/aaaa)

IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e documenti complementari o il documento descrittivo disponibili sul sito Internet di cui al Punto I.1

Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti:

Data: [ ]/[ ]/[ ] (gg/mm/aaaa) Ora \_\_\_\_\_

Documenti a pagamento sì no X

(in caso affermativo, indicare solo in cifre) prezzo (...) Valuta: euro

Condizioni e modalità di pagamento:

IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte:

Data: [ ]/[ ]/[ ] (gg/mm/aaaa) Ora \_\_\_\_\_

IV.3.5) Data di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerta o a partecipare (se noto, nel caso delle procedure ristrette e negoziate e del dialogo competitivo)



Data: □□/□□/□□□□ (gg/mm/aaaa)
<b>IV.3.6) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione</b> <input type="checkbox"/> Qualsiasi lingua ufficiale dell'UE <input checked="" type="checkbox"/> Lingua ufficiale dell'UE: Italiano <input type="checkbox"/> Altro: _____
<b>IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta</b> Fino al: □□/□□/□□□□ (gg/mm/aaaa)  giorni: 180 dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte, art.....del Disciplinare di gara
<b>IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte</b> Data: □□/□□/□□□□ (gg/mm/aaaa) Ora _____ Luogo: Servizio Affari Generali della Presidenza della Regione, Via Mazzini 126 - Campobasso Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte: sì <input checked="" type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> : Legali rappresentanti dei concorrenti o loro delegati

## SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI

### VI.1 INFORMAZIONI SULLA PERIODICITA'

Si tratta di un appalto periodico	sì <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
<i>(in caso affermativo)</i> Indicare il calendario di massima per la pubblicazione dei prossimi avvisi: _____	

### VI.2) INFORMAZIONI SUI FONDI DELL'UNIONE EUROPEA

L'appalto e' connesso ad un progetto e/o programma finanziato dai fondi dell'Unione Europea sì  no   
*(in caso affermativo)* Indicare il o i progetti e/o il o i programmi:

**VI.3) INFORMAZIONI COMPLEMENTARI (se del caso)**

- a) Si applicano le disposizioni previste dall'art. 75 c. 7 e dall'art. 140 D. Lgs 163/2006.
- b) Subappalti: art. 118 D.Lgs. 163/2006. I pagamenti relativi alle parti di fornitura/servizi svolti dal subappaltatore o cottimista verranno effettuati secondo le modalità previste nello schema di contratto.
- c) Responsabile di Procedimento: Dr.ssa Sabine Cancelliere, tel. 0874/429890, fax0874/429881, emai: sabine.cancelliere@regione.molise.it
- d) Il presente bando è integrato dai documenti di gara, in particolare dal disciplinare di gara pubblicato sul sito internet dell'Amministrazione.
- e) Per i concorrenti stranieri si applica l'art. 47 D. Lgs 163/2006. Per gli operatori economici aventi sede, residenza o domicilio in paesi cosiddetti "black list" di cui al DM 4/5/1999 e al DM 21/11/2001, ai sensi dell'art. 37 commi 1 e 2 D.L. 78/2010, si applica il DM 14/12/2010.
- f) La procedura verrà presieduta dalla Commissione di gara.
- g) Non sono ammesse offerte parziali.
- h) Si richiama l'obbligo di osservanza rigorosa dell'art. 5 della legge 136/2010 e della tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale
- i) Forma del contratto: contratto notarile informatico con oneri a carico dell'aggiudicatario.
- j) Pubblicazione quotidiani con oneri a carico dell'aggiudicatario.
- k) E' prevista la suddivisione degli elementi di valutazione in vari subelementi con relativi fattori ponderali; si rinvia al disciplinare di gara.
- l) verifica offerte anormalmente basse: art. 86 c. **Offerta economicamente più vantaggiosa:** D. Lgs 163/2006 e come meglio specificato nel disciplinare di gara;
- m) Atti di gara approvati con deliberazione di Giunta Regionale n.....del.....

**VI.4) PROCEDURE DI RICORSO****VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso**

Denominazione ufficiale: Tribunale Amministrativo Regionale del Molise

Indirizzo postale: Via S. Giovanni, 1

Città: Campobasso

Codice postale: 86100

Paese: Italia

Posta elettronica:

Telefono: 0874/4891

Indirizzo Internet (URL):

Fax:

**Organismo responsabile delle procedure di mediazione (se del caso)**

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale:

Città:

Codice postale:

Paese:

Posta elettronica:

Telefono:

Indirizzo Internet (URL):

Fax:

**VI.4.2) Presentazione dei ricorsi (compilare punto VI.4.2 oppure, all'occorrenza, il punto VI.4.3)**

Informazioni precise sui termini di presentazione dei ricorsi:

I ricorsi possono essere notificati all'Amministrazione entro 30 giorni dalla data di pubblicazione. Avverso le operazioni di gara potrà essere notificato ricorso entro 30 giorni dal ricevimento dell'informativa.

**VI.4.1) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione dei ricorsi**

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale

Città:	Codice postale:	Paese:
Posta elettronica:	Telefono:	
Indirizzo Internet (URL):	Fax:	
<b>VI.5) DATA DI SPEDIZIONE DEL PRESENTE AVVISO:</b> <input type="text"/> <input type="text"/> / <input type="text"/> <input type="text"/> / <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> (gg/mm/aaaa)		



## ALLEGATO A

### ALTRI INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO



#### I) INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO DAI QUALI E' POSSIBILE OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI

Denominazione ufficiale:		Carta d'identità nazionale: <i>(se noto)</i>	
Indirizzo postale:			
Città:	Codice postale:	Paese:	
Punti di contatto:		Telefono:	
All'attenzione di:			
Posta elettronica:		Fax:	
Indirizzo Internet (URL):			

#### II) INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO PRESSO I QUALI SONO DISPONIBILI IL CAPITOLATO D'ONERI E LA DOCUMENTAZIONE COMPLEMENTARE

Denominazione ufficiale:		Carta d'identità nazionale: <i>(se noto)</i>	
Indirizzo postale: Via ____			
Città:	Codice postale:	Paese:	
Punti di contatto:		Telefono:	
All'attenzione di:			
Posta elettronica:		Fax:	
Indirizzo Internet (URL):			

#### III) INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO AI QUALI INVIARE LE OFFERTE/DOMANDE DI PARTECIPAZIONE

Denominazione ufficiale:		Carta d'identità nazionale: <i>(se noto)</i>	
Indirizzo postale:			
Città:	Codice postale:	Paese:	
Punti di contatto:		Telefono:	
All'attenzione di:			
Posta elettronica:		Fax:	
Indirizzo Internet (URL):			

#### IV) INDIRIZZI DELL'ALTRA AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE A NOME DELLA QUALE L'AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE ACQUISTA

Denominazione ufficiale:		Carta d'identità nazionale: <i>(se noto)</i>	
Indirizzo postale:			
Città:	Codice postale:	Paese:	

*(Utilizzare l'allegato A, sezione IV, nel numero di copie necessario)*



**BANDO DI GARA**

- 1) **Amministrazione Aggiudicatrice:** Regione Molise - Servizio Affari Generali della Presidenza - Via Mazzini 126, 86100 Campobasso tel.0874/429890, fax 0874/429881.
- 2) **Procedura di aggiudicazione:** procedura aperta, ai sensi dell'art.55 del d.lgs.163/06 e s.m.i.
- 3) **Forma dell'appalto:** a corpo.
- 4) **Luogo di esecuzione dei servizi:** territorio della Regione Molise, Codice NUTS: ITF2
- 5) **Servizio ed attività oggetto della procedura:** affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, CIG.....categoria:....CPV 79511000-9 Importo complessivo a base d'asta: **€ 1.050.000,00 oltre Iva. Oneri per la sicurezza pari a € 0.** L'Amministrazione si riserva altresì la facoltà di ripetere l'incarico per un periodo massimo di 1 anno, ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett. b) del D.Lgs. n. 163/2006.
- 6) **Suddivisione in lotti:** l'appalto non è suddiviso in lotti.
- 7) **Durata dell'appalto:** 36 mesi (diconsi mesitrentasei) dalla data di stipula del contratto, v. art.2 del Disciplinare di gara.
- 8) **Varianti:** non sono ammesse varianti.
- 9) **Subappalto:** ammesso alle condizioni e nei limiti di cui all'art.118 del d.lgs.163/06 e s.m.i.
- 10) **Documentazione di gara:** la documentazione di gara integrale è disponibile all'indirizzo : [www.regione.molise.it](http://www.regione.molise.it), link "Bandi e Gare".



**11) Termine di presentazione ed indirizzo di ricezione delle offerte:** le

offerte, redatte in lingua italiana, dovranno pervenire secondo le modalità di cui all'art.8 del Disciplinare di gara, entro e non oltre le ore 12,00 del....., al seguente indirizzo: Regione Molise - Servizio Affari Generali della Presidenza - Via Mazzini 126, 86100 Campobasso.

**12) Data di apertura delle offerte:** ore.....del.....presso

l'indirizzo di cui al punto 1) cui potranno partecipare i legali rappresentanti delle società o loro procuratori muniti di delega.

**13) Cauzione provvisoria:** € 21.000,00 pari al 2% dell'importo a base d'asta secondo le modalità di cui all'art.9, punto A del Disciplinare di gara.

**14) Modalità di finanziamento:** fondi del Bilancio Regionale. I pagamenti avverranno secondo le modalità di cui all'art.26 del Capitolato Speciale d'Oneri.

**15) Soggetti ammessi a partecipare:** v. art. 6 del Disciplinare di gara.

**16) Requisiti per la partecipazione di capacità economico e finanziaria e capacità tecnica:** v. art.7 del Disciplinare di gara.

**17) Periodo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta:** 180 giorni (diconsi giorni centottanta dalla data di cui al punto 10).

**18) Criterio di aggiudicazione:** offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art.83 del d.lgs.163/06 e s.m.i. v. art.12 del Disciplinare di gara, Offerta tecnica max punti **60** Offerta Economica max punti **40**.



**19) Organo competente per le procedure di ricorso:** Tribunale

Amministrativo Regionale del Molise, Via S.Giovanni 1, 86100  
Campobasso, tel.0874/4891.

**20) Avviso di preinformazione:** non pubblicato.

**21) Altre informazioni:** sono a carico dell'aggiudicatario le spese di pubblicazione dell'Estratto del presente Bando sui quotidiani e le spese di stipula e registrazione del contratto per atto notarile informatico. La Regione Molise si riserva la facoltà di non aggiudicare la gara a proprio insindacabile giudizio senza che ciò possa comportare pretese da parte dei concorrenti. Per altre informazioni si rinvia al Disciplinare di gara e Capitolato d'Oneri.

**22) Responsabile del procedimento:** Dr.ssa Sabine Cancelliere,  
0874/429890, fax 0874/429881, email:  
sabine.cancelliere@regione.molise.it.

**23) Data di spedizione del presente bando alla GUUE:.....**

Campobasso,

Il Direttore Generale

(Dr.Mauro P. Di Mirco)





## **Capitolato Speciale d'Oneri per l'affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise**

Ente Appaltante: **Regione Molise- Servizio Affari Generali della Presidenza - via Mazzini, 126,  
Campobasso**

RUP: Dr.ssa Sabine Cancelliere 0874 429890 fax 0874 429881 email: [sabine.cancelliere@regione.molise.it](mailto:sabine.cancelliere@regione.molise.it)

Sito internet: <http://www.regione.molise.it>

Posta certificata: [affarigeneralipresidenza@cert.regione.molise.it](mailto:affarigeneralipresidenza@cert.regione.molise.it)



## **PREMESSA**

Il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise si configura come il centro di snodo della comunicazione ed interazione fra l'apparato amministrativo regionale verso gli utenti esterni quali operatori economici, professionisti, cittadini e verso il personale dipendente dell'Amministrazione stessa, mediante l'erogazione di servizi di supporto ed assistenza tecnico – applicativa attraverso una pluralità di canali (ad es. telefono, Internet browser, email, fax, etc).

L'iniziativa rappresenta pertanto un'avanzata tecnologia per i processi di e-government, recependo le indicazioni provenienti sia dal Governo che dall'Unione Europea auspicano una razionalizzazione delle infrastrutture, evidenziando l'esigenza di garantire che i servizi pubblici siano accessibili tramite una pluralità di canali innovativi e da terminali di diverso tipo, al fine di assicurarne l'utilizzo da parte di tutti i cittadini.

Le necessità sopra esposte assumo maggior rilievo per la Regione Molise per il contesto geomorfologico in cui si inserisce il territorio regionale caratterizzato dalla dispersione della popolazione su di esso, dalla bassa densità demografica e dalla presenza di nuclei abitativi di dimensioni ridotte.

Al fine di porre rimedio a tale situazione già in anni precedenti, con finanziamenti comunitari (POR 2000 – 2006 Mis 6.3) e nazionali (Accordo di Programma Quadro per l'e-government e la Società dell'Informazione), si sono posti in essere interventi finalizzati alla riduzione del digital divide confluiti nell'attivazione, nel 2003, di un servizio di Web Call Center che rappresenta la piattaforma multicanale (voce, posta elettronica, sportelli territoriali) attraverso cui il cittadino può acquisire notizie e servizi relativi all'Ente Regione.

Il documento si compone di:

- un'esposizione del contesto tecnico – funzionale in cui il servizio si colloca;
- una parte iniziale di tipo introduttivo per la descrizione del servizio richiesto;
- un'informativa sulle modalità di fornitura del servizio;
- della descrizione delle caratteristiche di massima delle risorse professionali che devono essere impegnate ai fini dell'erogazione del servizio;
- della descrizione degli indicatori che vengono presi in considerazione al fine di monitorare la qualità del servizio reso;
- della descrizione delle modalità di avvio operativo del servizio.

I punti sopra elencati possono essere di seguito schematizzati:

## **QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO**

La prestazione dei servizi oggetto del presente Capitolato dovrà essere eseguita dall'affidatario nel rispetto delle seguenti normative:

- d.lgs.163/06 e successive modificazioni ed integrazioni (Codice degli Appalti);
- d.p.r. 207/10 e successive modificazioni ed integrazioni (Regolamento di attuazione del Codice degli Appalti);
- Codice Civile.

La prestazione dovrà altresì ottemperare alla normativa, anche secondaria, generale e specifica del settore di riferimento.



In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'affidatario dovrà agire nel rispetto:

- della normativa in **materia di lavoro** di cui alla L.14 febbraio 2003, n.30 (c.d.Legge Biagi), anche alla luce di quanto stabilito dall'art.1, commi da 1202 a 1010 della Legge 27 dicembre 2006, n.296 in tema di precarizzazione, dalla Circolare del Ministero del lavoro n.17 del 14 giugno 2006 (c.d.Circolare Damiano) dettante direttive nel settore di riferimento limitando l'utilizzazione delle collaborazioni a progetto alle prestazioni "outbound", tipicamente rappresentate dagli operatori dedicati a campagne promozionali limitate nel tempo, a condizione che gli stessi abbiano un'ampia possibilità di predeterminare il contenuto, l'intensità e le modalità della loro prestazione lavorativa, mentre le prestazioni "inbound" sono tipicamente inquadrabili nel lavoro subordinato, confermata dalla Circolare del Ministero del lavoro n.8 del 31 marzo 2008 in cui è stato ulteriormente specificato che l'attività "outbound" può essere inquadrata come rapporto di collaborazione solo nel caso in cui sussiste un'autentica autonomia prestazionale da parte dell'operatore telefonico nonché dalla Circolare INPS n.111 del 17 dicembre 2008;
- della normativa in **materia di sicurezza sui luoghi di lavoro** di cui al d.lgs 81/08 come modificato ed integrato dal d.lgs.3 agosto 2009, n.106 e successive modificazioni ed integrazioni;
- della **normativa in materia di protezione dei dati personali** di cui al d.lgs.30 giugno 2003, n.196 e successive modificazioni ed integrazioni.

### 1. Scopo del documento

Scopo del documento è quello di :

- Descrivere lo stato dell'arte relativamente al servizio attualmente erogato ai cittadini da parte del Web Call Center della Regione Molise;
- Definire le linee operative e i requisiti funzionali relativamente al servizio di Web Call Center per il periodo 01/01/2010-31/12/2012;
- Individuare le esigenze organizzative ed operative della Regione Molise in modo tale che le soluzioni proposte dai concorrenti tengano in considerazione i requisiti indicati;
- Definire il quadro di riferimento (aspettative, obiettivi, vincoli) a cui i partecipanti alla gara dovranno attenersi per la redazione della proposta tecnica

### 2. Call Center

Le funzioni attualmente svolte dal Web Call Center della Regione Molise, con sede operativa in Molise, comprendono:

- ricezione e smistamento chiamate telefoniche entranti dirette a destinatari già individuati;
- ricezione di richieste di informazioni generiche e individuazione del corretto instradamento delle richieste;
- ricezione di richieste di informazioni su numeri telefonici su richiesta dei dipendenti regionali.

Il Web Call Center è attivo dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle 8.00 alle 20.00 e sabato dalle 8.00 alle 14.00.

### 3. Dati dei contatti telefonici del Web Call Center

Il monitoraggio sui flussi effettuato per il periodo 01/01/2010-31/12/2012 del Web Call Center ha evidenziato i seguenti dati:

	<b>Call Center</b>	<b>Chiamate telefoniche</b>	<b>Totale</b>
Volumi contatti telefonici anno 2012	<b>111.676</b>	<b>31.258</b>	<b>142.934</b>
Volumi contatti telefonici anno 2011	<b>117.514</b>	<b>32.052</b>	<b>149.566</b>
Volumi contatti telefonici anno 2010	<b>129.461</b>	<b>40.281</b>	<b>169.742</b>



#### 4. Contatti attraverso sito web

Il monitoraggio sui flussi effettuato per il periodo 01/01/2010–31/12/2012 degli accessi all'attuale portale [www.quiregionemolise.it](http://www.quiregionemolise.it) ha evidenziato i seguenti dati:

Volumi contatti anno 2012	<b>106.698</b>
Volumi contatti anno 2011	<b>71.774</b>
Volumi contatti anno 2010	<b>42.820</b>

#### 5. Dati sul traffico e-mail

I messaggi inviati dagli utenti attraverso il Portale vengono girati agli operatori del Call Center, che rispondono direttamente al cittadino.

Il monitoraggio sui flussi effettuato per il periodo 01/01/2010–31/12/2012 ha evidenziato i seguenti dati:

Volumi email anno 2012	<b>10.700</b>
Volumi email anno 2011	<b>7.382</b>
Volumi email anno 2010	<b>10.009</b>

#### 6. Oggetto della fornitura richiesta

Oggetto del presente Capitolato Speciale d'Oneri è l'affidamento di un servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, con sede operativa in Molise, inteso come l'insieme delle risorse umane, delle tecnologie integrate di telecomunicazione e informatiche e dei processi, che consentono di gestire un elevato volume di contatti tra la Regione Molise ed i cittadini/utenti, attraverso un approccio multicanale (telefonico, e-mail, fax, ecc.) che consenta un accesso diversificato a tutte le categorie e le condizioni di utenza (utenti digitali, non digitali, svantaggiati).

Il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, con sede operativa in Molise, dovrà garantire:

- il servizio di informazione su tutte le attività della Regione Molise;
- il servizio di centralino, il servizio di accoglienza telefonica e di trasferimento di chiamata verso i numeri interni fissi e mobili della Regione Molise;

La Regione Molise partendo dall'attuale servizio, intende ammodernare il servizio e organizzare il traffico telefonico attraverso:

- L'utilizzo di un unico numero telefonico (**0874.4291**), di un numero fax ed un indirizzo email istituzionale.
- La possibilità per l'utente di ricevere informazioni negli orari di ufficio con operatore fisico e mediante IVR automatico negli orari di chiusura, richiamando gli utenti da cui sono pervenute le chiamate negli orari di chiusura.

Il servizio deve garantire il primo contatto con l'utente con continuità, rapidità, efficienza ed omogeneità nel trattamento delle esigenze pervenute attraverso tutti i canali di comunicazione previsti, scelti dall'utente in base alla propria familiarità con il mezzo.

La tipologia di servizi offerti si sintetizza in:

#### Servizi inbound :

- servizi informativi;
- accettazione reclami e segnalazione di disservizi;
- assistenza agli utenti nella navigazione sul Portale web della Regione Molise;
- servizio di centralino (contatto telefonico vocale con inoltro contestuale verso il servizio richiesto).
- Servizi di back office:
  - trattamento e-mail e fax



## **Servizi outbound:**

dovuti alla necessità di richiamare in un momento successivo un cittadino al quale non è stato possibile fornire la risposta in occasione della telefonata precedente (call back) o nel caso in cui venga lasciato un messaggio in segreteria in quanto la chiamata avviene in un momento non coperto da operatore fisico

## **7. Modalità di attuazione del servizio**

La sede operativa del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, dove sarà posto in opera il servizio, dovrà essere in Molise.

L'Aggiudicatario dovrà fornire **l'infrastruttura ed il personale** necessari ad effettuare i servizi oggetto del presente Capitolato, per un periodo complessivo di **trentasei (36) mesi** decorrenti dalla data di stipulazione del contratto.

L'oggetto della fornitura richiesta è costituito da:

**Servizio di risposta remota al centralino, descritto in dettaglio nella Relazione Tecnica con le seguenti caratteristiche minime:**

**Gestione interazione voce:** il servizio deve essere svolto da operatori professionali formati per la gestione delle interazioni con gli utenti e le procedure prestabilite.

**Infrastruttura tecnica,** integrata con la piattaforma della Regione Molise con le seguenti caratteristiche:

- **Gestione canale voce:** L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione le infrastrutture tecniche per la realizzazione degli opportuni collegamenti ai sistemi e con i fornitori terzi indicati dal Committente.
- **Funzioni di gestione delle chiamate:** l'infrastruttura tecnica dell'aggiudicatario dovrà provvedere alla gestione delle chiamate e alle funzioni IVR.
- **Integrazione con la piattaforma software** della Regione Molise: l'infrastruttura tecnica dell'aggiudicatario dovrà essere integrata con i sistemi della piattaforma software di Regione Molise.
  - L'aggiudicatario inoltre, dovrà:
    - assicurare il rispetto di livelli di servizio prestabiliti (di seguito SLA);
    - garantire la continuità del servizio, secondo modalità definite, a fronte del verificarsi di anomalie di funzionamento;
    - rendere disponibili all'amministrazione i dati e le informazioni relative al servizio sulla propria infrastruttura tecnica, al fine di consentire il monitoraggio dei livelli di servizio e la produzione della reportistica;
    - essere in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001.
- **Sistema per la gestione dei canali voce:** in particolare, dovranno essere predisposte le seguenti componenti, da descrivere dettagliatamente nell'offerta in termini di fornitura e di soluzioni adottate, le cui funzionalità minimerichieste sono:
  - **ACD** (*automatic call distribution*) la chiamata dovrà essere smistata in modo automatico agli operatori secondo strategie adeguate (per competenza, per maggior tempo di inattività, ecc.)
  - **IVR** (*Interactive Voice Distribution*) funzione di memorizzazione di messaggi lasciati dall'utente e dei suoi riferimenti con possibilità di tracciare i percorsi delle telefonate entranti e del numero di utenti. Il sistema di cortesia deve prevedere:
    - durante il periodo di copertura del servizio tramite operatore:
      - Annuncio di benvenuto differenziato in base ad orari programmabili
    - in caso di operatori non disponibili:
      - Annuncio di messa in coda
      - Musica di cortesia nei periodi di attesa
    - al di fuori del periodo di copertura del servizio tramite operatore:
      - annuncio di indisponibilità del servizio a gestire la chiamata ed indicazione degli orari di apertura.
    - le comunicazioni dell'IVR al Cliente dovranno essere:
      - Chiare e ben comprensibili alla maggior parte degli utenti;
      - Strutturate in modo semplice;
      - Prive di frasi o parole appartenenti al gergo amministrativo;



- Contenute in un tempo ragionevole;
- **Servizio fax:** disponibilità da parte del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise di inviare o di ricevere fax, risponde all'esigenza di offrire al cittadino una molteplicità di canali di contatto.

#### **8. Integrazione delle infrastrutture tecniche**

L'aggiudicatario dovrà inoltre garantire l'integrazione dei propri sistemi con la rete fonia/dati in uso nella Regione Molise ed adeguarsi ai livelli di sicurezza in uso presso la Regione Molise.

Devono perciò essere previsti:

- Connessione tra il sistema fonia/dati della Regione Molise e il sistema fornito dall'Aggiudicatario, anche tramite le forniture dell'HW e SW necessari da installare su apparati della Regione Molise a cura del Committente;
- Conduzione operativa di tutti i sistemi e gestione in esercizio dell'intera infrastruttura oggetto dell'appalto;
- Presidio e assistenza sistemistica di tutte le componenti, hardware, software (escluso quello gestito dall'Amministrazione) dell'intera architettura e ripristino delle situazioni di malfunzionamento e sostituzione dei componenti difettosi;
- Realizzazione del sistema di amministrazione, gestione e monitoraggio continuo delle componenti tecnologiche e dei livelli di servizio, al fine di garantire la piena funzionalità e la manutenzione dell'intera architettura;
- Sistema UPS con caratteristiche omogenee al sistema già in funzione per la centrale telefonica della Regione Molise.

#### **9. Modello organizzativo - ruoli e responsabilità**

All'aggiudicatario è richiesta una struttura organizzativa adeguata, con sede operativa in Molise.

In particolare dovrà disporre di:

- Operatori di I Livello
- Operatori di II Livello
- Supervisore

Nel dettaglio:

**Operatori di I° Livello:** preposti alla gestione dell'accoglienza e delle richieste degli Utenti che contattano il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise attraverso il canale voce.

L'Operatore provvede alla raccolta accurata delle informazioni da fornire e supporta l'aggiornamento delle basi dati degli Utenti; si occupa della gestione e della relativa presa in carico entro le prime 4 (ore) del primo giorno lavorativo utile, dei messaggi lasciati in segreteria telefonica al di fuori del service time con Operatore, mentre ai fini della gestione delle chiamate che richiedono competenze specifiche o interventi specialistici, trasferisce la pratica relativa secondo le procedure stabilite.

**Operatori di II° livello:** preposti alla gestione dei contatti trasferiti dal I° Livello e delle richieste degli utenti pervenute attraverso i canali off line.

**Supervisore:** responsabile della corretta erogazione del Servizio da parte del gruppo di Operatori che gli vengono assegnati, nel rispetto dei livelli di servizio e dei requisiti di qualità riportati più in dettaglio nella Relazione Tecnica.

Il supervisore è altresì responsabile della gestione operativa del gruppo e del relativo dimensionamento, cura l'inserimento di nuovi ingressi, sorveglia sulla corretta attuazione dei programmi di informazione, facilita l'apprendimento e l'applicazione da parte degli Operatori di nuove procedure operative.

Nel caso di problemi tecnici è suo compito attivare con tempestività la figura appositamente individuata dall'Aggiudicatario.

La gestione del contratto avente ad oggetto le attività di cui al presente Capitolato verrà assicurata dal Direttore dell'Esecuzione e suoi coadiutori, di interfaccia verso il Fornitore.



Da un punto di vista organizzativo e amministrativo, la Regione Molise individua quale struttura competente sul controllo di gestione del servizio oggetto del presente Capitolato il Servizio affidente al Direttore dell'Esecuzione del Contratto

#### **10. Servizio operatori**

Sulla base dei volumi di traffico stimati negli anni precedenti l'Aggiudicatario dovrà fornire il numero minimo di operatori richiesti per coprire gli standard di servizio definiti successivamente e meglio specificati nella Relazione Tecnica.

L'Aggiudicatario dovrà programmare un piano di organizzazione delle risorse umane, idoneo a soddisfare le esigenze dell'Amministrazione, al fine di assicurare il contatto con l'utente con rapidità, efficacia ed efficienza, secondo i livelli di servizio indicati successivamente.

L'aggiudicatario formerà un *team* di persone istruite e formate in maniera specifica sull'erogazione del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise.

Gli operatori dovranno corrispondere alle caratteristiche seguenti: Perfetta conoscenza della lingua italiana; Istruzione, formazione specifica al servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise;

- Esperienze di Call Contact Center inbound;
- Conoscenze di utente PC, Sistemi e servizi tecnologici, infrastruttura logistica;
- Telefonia (ICM, ACD, IVR);
- Predisposizione ai rapporti interpersonali;
- Proprietà di linguaggio specifico al servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise.

Tutto il personale del servizio operatori dovrà essere impiegato nell'espletamento del servizio oggetto del presente Capitolato in modalità esclusiva.

Qualora l'Amministrazione Contraente valuti, con documentata motivazione, non adeguato il profilo professionale o il comportamento delle risorse impiegate, potrà - tramite invio di raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata alla Società Aggiudicataria - chiederne l'adeguamento. Entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione l'Aggiudicatario è tenuto a corrispondere alla richiesta. Trascorso tale termine decorrono le penali di cui al successivo punto 26.

#### **11. Sostituzione operatori**

L'aggiudicatario è tenuto a mantenere il turn-over degli addetti al front-end verso gli utenti/cittadini (operatori e supervisor) al di sotto del 30% annuo. Nel caso in cui l'Aggiudicatario sostituisca, nel corso dell'appalto, unità di personale, dovrà assicurare personale di pari livello di capacità, esperienze e conoscenze, dandone preventiva comunicazione all'Amministrazione Contraente.

Sarà comunque compito dell'Aggiudicatario curare la formazione dei nuovi addetti ed assicurarne l'inserimento previo adeguato periodo di affiancamento.

#### **12. Formazione operatori**

La formazione del personale addetto al servizio è di esclusiva competenza e responsabilità dell'Aggiudicatario che dovrà garantire, prima dell'avvio del servizio, un adeguato *Piano di formazione*. Al termine delle attività di formazione, la Regione Molise si riserva la facoltà di verificare il livello di formazione raggiunto.

Il Committente metterà a disposizione personale del Sistema Molise per la formazione specifica degli operatori del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise agli applicativi della Regione Molise e alla conoscenza della cultura e dei valori dell'Ente in modo da raggiungere in tempo breve, gli obiettivi qualitativi e quantitativi previsti. Tempi e modalità andranno concordati tra le Parti.

#### **13. Disponibilità e orario del servizio**

Il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise dovrà essere attivo 365 giorni l'anno 24 ore su 24 e dovrà rispondere attraverso operatore da lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,00. Al di fuori di tale orario il servizio dovrà comunque essere assicurato tramite un



risponditore automatico con messaggio pre-registrato collegato all'IVR e con la possibilità per l'utente di lasciare un messaggio che sarà processato dall'operatore alla ripresa del servizio.

#### **14. Sede operativa del servizio**

La sede operativa del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, dove sarà posto in opera il servizio, dovrà essere nel territorio della Regione Molise. Per la gestione di tale sede nessun onere è a carico dell'Amministrazione Regionale.

#### **15. Fonti informative**

Gli operatori del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise per svolgere il servizio dovranno avvalersi del patrimonio informativo fornito dalla Regione Molise per permettere di rispondere a quesiti relativi a:

- L'organizzazione dell'Ente
- L'attività amministrativa
- L'attività normativa
- I principali interventi e le più recenti iniziative di Regione Molise sul territorio
- Elenco numeri interni telefonici delle utenze regionali
- Elenco numeri telefonici dispositivi mobili autorizzati.

#### **16. Continuità del servizio**

L'aggiudicatario deve indicare le misure che intende adottare per garantire la continuità del servizio, in particolare deve garantire:

- uno specifico piano di continuità operativa del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise. Tale piano dovrà indicare le strategie idonee e le modalità operative proposte per garantire l'erogazione della totalità dei servizi, a parità di condizioni di qualità e di livello di servizio di accoglienza.
- la presenza di sistemi di backup (server e sistemi di comunicazione) e di personale competente per la loro attivazione nel caso di guasto.

#### **17. Tempi di comunicazione dell'avvenuto ripristino**

Si intende il tempo intercorrente tra il ripristino del servizio e la comunicazione al Committente che lo stesso è avvenuto. In particolare si stabilisce che la comunicazione di ripristino di una interruzione bloccante debba avvenire in 15 (quindici) minuti durante l'orario di presidio. Tale comunicazione andrà effettuata, tramite telefono o e-mail al referente individuato dal Committente.

Nell'orario di servizio non presidiato tale comunicazione dovrà avvenire, via e-mail, entro l'inizio dell'orario di presidio. L'elenco dettagliato delle interruzioni del servizio dovrà essere fornito mensilmente al Committente.

Per le comunicazioni urgenti di servizio fra l'Ente e l'aggiudicatario, sarà creata, a cura di quest'ultimo, un'apposita casella e-mail.

#### **18. Livelli di Servizio (SLA)**

L'aggiudicatario è chiamato al rispetto degli SLA di tipo quantitativo e qualitativo descritti al punto 7 della predetta Relazione Tecnica e di seguito elencati:

- SLA INFRASTRUTTURE TECNOLOGICA
- SLA LIVELLI DI SERVIZIO
- SLA CONTATTI RICEVUTI IN MODALITA' OFF – LINE

I parametri di misura del livello di servizio sono elencati e dettagliati nella predetta Relazione Tecnica. Ulteriori livelli di servizio non elencati nella Relazione tecnica, a cui si rimanda, potranno essere definiti direttamente fra l'aggiudicatario e la Regione Molise in accordo fra le parti.

#### **19. Monitoraggio del servizio**

Il sistema di monitoraggio è finalizzato a garantire la misurazione e l'analisi del corretto funzionamento del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise.



Al fine di consentire il monitoraggio in tempo reale, l'Amministrazione Contraente, tramite il Servizio Competente, dovrà poter accedere in modalità web al sistema al fine di verificare lo stato di tutti gli indicatori di efficienza e efficacia concordati con l'aggiudicatario.

L'Amministrazione Contraente si riserva inoltre la facoltà di attivare funzioni di monitoraggio della qualità dei servizi erogati attraverso test esterni con modalità che dovranno essere rese note all'Aggiudicatario che dovrà al riguardo, ove richiesto, rendere disponibile tutta la necessaria collaborazione attraverso la fornitura tempestiva dei dati necessari.

## 20. Verifica performance

L'attività di controllo sulla qualità del servizio verrà effettuata con diversi metodi e con diverse periodicità, secondo le modalità seguenti e servirà da base per la definizione di eventuali penali:

- Statistiche da concordare con l'Amministrazione Contraente;
- Relazioni mensili che l'Aggiudicatario allegnerà alle fatture inoltrate all'Amministrazione Contraente;
- Relazioni mensili prodotte dal supervisore all'Amministrazione Contraente che accompagnano e illustrano i dati numerici contenuti nelle statistiche (report temi rilevanti).

## 21. Ammontare dell'appalto e criterio di aggiudicazione

L'importo complessivo a base d'asta ammonta presuntivamente ad € 1.050.000,00 oltre Iva. L'appalto è aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art.83 del d.lgs.163/06 e s.m.i.con i seguenti punteggi:

offerta tecnica .....Punti 60

offerta economica..... Punti40

come meglio descritto nel Disciplinare di gara

Il costo della chiamata a base di gara + IVA, è pari

**€1,75 (euro uno /settantacinque)**

Si considera un totale presunto annuale di n. **200.000 chiamate** corrispondente ad un importo complessivo annuale pari ad **€. 350.000,00 (trecentocinquantamila euro virgola zero centesimi) + IVA.**

Il corrispettivo di cui sopra è comprensivo di tutte le spese e di tutti gli oneri relativi all'espletamento dei servizi e delle prestazioni oggetto d'appalto, nessuno escluso; con esso, l'aggiudicatario s'intenderà, perciò, soddisfatto per qualsiasi sua spettanza nei confronti del Committente, nulla potendo pretendere ulteriormente ad alcun titolo.

Trattandosi di servizio da svolgersi presso la sede in Molise dell'Aggiudicatario e per il quale non è prevista l'esecuzione all'interno di locali dell'Amministrazione regionale, non sono previsti oneri per la sicurezza per interferenze. Pertanto, l'importo degli oneri della sicurezza per interferenze è pari a zero.

## 22. Durata dell'appalto

La durata dell'appalto oggetto del presente Capitolato è stabilita in anni tre naturali e consecutivi dalla data di stipulazione del contratto da sottoscrivere con atto pubblico notarile informatico con oneri a carico dell'aggiudicatario. L'Amministrazione si riserva la facoltà di ripetere l'incarico per un periodo massimo di 1 anno, ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett. b) del D.Lgs. n. 163/2006, ponendo a base della procedura negoziata la somma massima e non vincolante pari all'importo di aggiudicazione. Tale facoltà non costituisce impegno vincolante per l'Amministrazione che la eserciterà a suo insindacabile giudizio, senza che l'aggiudicatario abbia nulla a che pretendere a riguardo obbligandosi a rinunciare, sin da ora, ad avanzare - nel caso in cui l'Amministrazione non intenda procedere alla suddetta ripetizione dell'incarico - sia il diritto di eseguire il contratto per tale ulteriore periodo sia pretese economiche o indennizzi di sorta.



### **23. Incontri tra l'Aggiudicatario e l'Amministrazione Contraente**

L'Aggiudicatario dovrà partecipare a incontri periodici con il Committente durante tutto il periodo di fornitura dei servizi a cui il presente Capitolato fa riferimento.

Tali incontri, che avranno come obiettivo la valutazione congiunta dell'andamento del servizio e della reportistica fornita dalla Società Aggiudicataria, nonché degli eventuali aggiustamenti che si rendessero opportuni, si svolgeranno, presso la sede dell'Amministrazione, con la seguente periodicità:

- Almeno 2 (due) incontri quindicinali durante i primi due mesi di fornitura (tot. 4);
- Una riunione mensile, presso una sede individuata a cura del Committente, tra il/i Responsabile/i del Servizio per conto dell' Aggiudicatario e il/i Coordinatore/i dell'attività individuato/i dal Committente per il resto della durata contrattuale.

### **24. Termini di consegna e modalità di ordine**

L'Aggiudicatario è tenuto ad attivare il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise:

- entro 30 giorni (naturali e consecutivi) dalla data della firma del contratto
- entro 20 giorni (naturali e consecutivi) dalla data di ogni richiesta, per ogni altra attivazione successiva.

La Regione Molise è tenuta a richiedere all'Aggiudicatario l'attivazione del servizio tramite comunicazione scritta via fax o Posta Elettronica Certificata. I tempi di consegna saranno calcolati dalla data di invio della comunicazione stessa. Il mancato rispetto di tali termini darà luogo all'applicazione di penali secondo quanto previsto al successivo punto 26.

### **25. Corrispettivi e tracciabilità dei flussi finanziari**

Il corrispettivo contrattuale è determinato a proprio rischio dall'aggiudicatario in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, ed è, pertanto, fisso ed invariabile, fatto salvo quanto previsto all'articolo 115 D.L.gs, n 163/2006, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico l'aggiudicatario di ogni relativo rischio e/o alea, ivi incluso quello relativo all'adempimento e/o ottemperanza di obblighi ed oneri derivanti all'aggiudicatario medesimo dall'esecuzione del contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità.

Il corrispettivo contrattuale, cioè l'importo che verrà corrisposto dall'Amministrazione all'aggiudicatario per la prestazione dei servizi oggetto di gara, è quindi determinato dall'importo offerto dal medesimo in sede di gara e suddiviso per n. 12 canoni mensili costanti posticipati. L'importo così determinato verrà quindi troncato alle prime due cifre decimali dopo la virgola senza procedere ad alcun arrotondamento.

Con la sottoscrizione del contratto, l'aggiudicatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 e s.m.i., ovvero da disposizioni interpretative (cfr.: Determinazione dell'Autorità per la vigilanza sui Contratti Pubblici n. 4 del 7 luglio 2011). In particolare, l'aggiudicatario si obbliga ad utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, dove devono transitare tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto, attraverso lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. Tra i predetti movimenti finanziari rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Il pagamento del corrispettivo dell'appalto, nonché le eventuali somme dovute a titolo di penale o, comunque, di risarcimento;
- Il pagamento di somme nei confronti dei subappaltatori, dei subcontraenti (subforniture) della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessati all'appalto;
- I pagamenti destinati a dipendenti, consulenti e fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali, nonché quelli destinati alla provvista di immobilizzazioni tecniche,



che potranno essere effettuati anche con strumenti diversi dal bonifico bancario o postale purché idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per l'intero importo dovuto, anche se questo non è riferibile in via esclusiva alla realizzazione dell'appalto;

- I pagamenti in favore di enti previdenziali, assicurativi e istituzionali, quelli in favore di gestori e fornitori di pubblici servizi, ovvero quelli riguardanti tributi, nonché le spese giornaliere, di importo inferiore o uguale ad euro 500,00=, che potranno essere effettuati anche con strumenti diversi dal bonifico bancario o postale, fermo restando l'obbligo di documentazione della spesa.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, il mancato utilizzo del conto corrente dedicato, ovvero di quelli ulteriori preventivamente comunicati, e, in ogni caso, l'inadempimento anche ad uno solo degli obblighi e/o impegni previsti all'art. 3 della Legge n. 136/2010 e s.m.i. e/o stabiliti nel presente articolo, determina la risoluzione di diritto del Contratto, oltre a determinare l'applicazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 6 della Legge n. 136/2010 e s.m.i.

#### **26. Fatturazione e modalità di pagamento**

Le fatture in originale saranno emesse con cadenza mensile posticipata e dovranno essere indirizzate al Servizio Competente della Regione Molise.

In applicazione della nuova disciplina relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali (contenuta nel D. L.vo n. 192/2012 che modifica il D. L.vo n. 231/2002), le parti dichiarano espressamente di pattuire, ai sensi dell'art. 4, comma 4 del D. L.vo n. 231/2002 come modificato dall'art. 1, comma 1, lettera d) del D. L.vo n. 192/2012, che il termine di pagamento delle fatture emesse in relazione alle prestazioni dedotte nel presente contratto è pari a 60 gg. (sessanta giorni) calcolati dalla data di ricezione dei predetti documenti contabili da parte dell'Amministrazione Regionale occorrendo, imprescindibilmente per ciascun pagamento, l'acquisizione la necessaria acquisizione preventiva del DURC. Il pagamento verrà effettuato periodicamente, a cadenze mensili; dall'importo di contratto sarà trattenuto l'importo delle ritenute a garanzia dello 0,5% di cui all'art. 4 c. 3 DPR n. 207/22010. Il saldo verrà effettuato dopo il favorevole esito della verifica di conformità.

Le ritenute a garanzia dello 0,5% di cui all'art. 4 DPR n. 207/22010 saranno svincolate in sede di liquidazione finale, dopo l'emissione del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del DURC.)

Trascorso tale termine l'Esecutore può inviare un atto di costituzione in mora, dal cui ricevimento decorrono gli interessi di mora.

Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il Fornitore potrà sospendere la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nel Contratto. Qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo, il Contratto si potrà risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi, con lettera raccomandata dall'Amministrazione Contraente, ai sensi del successivo articolo 10.

(Nel caso in cui risulti aggiudicatario della procedura un Raggruppamento Temporaneo di Imprese). Con riguardo all'obbligatorietà del pagamento da effettuarsi esclusivamente in favore della società mandataria del Raggruppamento, le singole Società costituenti il Raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate nei confronti del Contraente, ivi incluso quanto stabilito all'art. 37, comma 5, D.Lgs. n. 163/2006, dovranno provvedere ciascuna alla fatturazione pro quota delle attività effettivamente prestate. Le Società componenti il Raggruppamento potranno fatturare (anche solo al loro interno) solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alle attività



dichiarate in fase di gara risultanti nell'atto costitutivo del Raggruppamento Temporaneo di Imprese, che il Raggruppamento si impegna a trasmettere in copia, ove espressamente richiesto dall'Amministrazione. In tal caso, la società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta da tutte le imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere, oltre a quanto già stabilito, la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce.

È ammessa la cessione dei crediti maturati dal Fornitore nei confronti dell'Amministrazione a seguito della regolare e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, nel rispetto dell'art. 117 del D.Lgs. n. 163/2006. In ogni caso, è fatta salva ed impregiudicata la possibilità per l'Amministrazione di opporre al cessionario tutte le medesime eccezioni opponibili al Fornitore cedente, ivi inclusa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'eventuale compensazione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto al Fornitore stesso. In caso di pagamenti di importo superiore a € 10.000,00 l'Amministrazione, prima di effettuare il pagamento, procederà alla verifica prevista dall'art. 48-bis del D.P.R. n. 602/1973 e ss.mm.ii., secondo le modalità stabilite dal Ministero dell'economia e delle finanze n. 40 del 18.01.2008.

Prima dell'emissione della fattura, tra il primo e il decimo giorno successivo ad ogni mese concluso, l'Aggiudicatario invierà al competente Servizio regionale la proposta di pagamento.

Il Servizio Competente provvederà, entro i 15 giorni successivi, a fissare con l'aggiudicatario una riunione per l'approfondimento delle richieste di pagamento decurtate di eventuali somme dovute a titolo di penale.

In seguito al parere favorevole, tramite accettazione di verbale di riunione sottoscritto, l'Aggiudicatario emetterà la regolare fattura.

Il pagamento avverrà a cura del Servizio Ragioneria Generale entro 60 giorni dalla fine del mese di ricevimento.

L'Aggiudicatario si impegnerà a notificare tempestivamente eventuali variazioni che si verificassero nelle modalità di pagamento e dichiara che, in difetto di tale notifica, esonera l'Amministrazione da ogni responsabilità per i pagamenti eseguiti.

Qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, il soggetto aggiudicatario ceda il proprio credito a terzi, ex art. 117 del D.Lgs. n. 163/2006, ne darà tempestiva comunicazione all'Amministrazione perché ne possa avere conoscenza. In difetto, la cessione non sarà opponibile all'Amministrazione e di conseguenza i pagamenti effettuati a favore del soggetto aggiudicatario costituiranno completo adempimento delle obbligazioni a carico dell'Amministrazione, senza che il cessionario abbia nulla a che pretendere a riguardo.

## **27. Diffide e penali**

L'avverarsi di ciascuna delle fattispecie indicate di seguito, fatti salvi i maggiori danni, comporterà l'applicazione a carico dell'aggiudicatario delle relative penali indicate:

- Ritardo nella presa in carico del sistema (max30 giorni dalla firma del contratto): €300,00 per ogni giorno di ritardo sino ad un massimo di 45 gg.;
- Ritardo in caso di ogni altra successiva attivazione (max20 giorni dalla richiesta): €300,00 per ogni giorno di ritardo;
- Ritardo nella mancata sostituzione di operatori entro il termine previsto al precedente punto 11: €100,00 per ogni giorno;
- Nel caso in cui si verifichi un'interruzione totale o parziale dell'erogazione dovuta ad un problema tecnico a carico dell'Aggiudicatario: €300,00 per ogni ora di disservizio;

I parametri di misura del **livello di servizio** definiti in precedenza costituiscono la base per determinare quanto segue:



- per l'inosservanza su media mese, di uno qualsiasi parametri di cui alla Relazione Tecnica, si applica la decurtazione del 3% sull'importo del mese relativo al disservizio;
- per l'inosservanza su media mese, di due qualsiasi dei, di cui alla Relazione Tecnica, si applica la decurtazione del 7% sull'importo del mese relativo al disservizio;
- per l'inosservanza su media mese, di tre o più parametri, di cui alla Relazione Tecnica, si applica la decurtazione del 10% sull'importo del mese relativo al disservizio.

Le penali saranno applicate sulla base delle relazioni di servizio mensili inviate al Servizio Competente contestualmente alla proposta di pagamento o direttamente rilevate dall'Amministrazione contraente o da soggetto terzo individuato dalla stessa e appositamente delegato.

Nell'ipotesi in cui le suddette inadempienze vengano constatate dall'Amministrazione contraente immediatamente e non per il tramite delle suddette relazioni di servizio, l'Amministrazione stessa, prima di procedere all'applicazione delle penali, dovrà comunicare all'Aggiudicatario, a mezzo di raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata un atto di contestazione, concedendo termine di almeno 5 (cinque) giorni per deduzioni.

L'ammontare delle penali sarà detratto dal corrispettivo dovuto all'Aggiudicatario per il mensile di riferimento ed all'occorrenza sarà prelevato dal deposito cauzionale.

E' fatto salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'art. 1382, comma 1,c.c.

#### **28. Modalità e tempistiche di erogazione dei servizi - Penale in caso di ritardo - sospensioni e proroghe**

Il servizio dovrà essere espletato entro trentasei mesi dalla data di stipulazione del contratto. Detto tempo è comprensivo dell'incidenza dei giorni, nella misura delle normali previsioni, di andamento stagionale sfavorevole e per tali giorni non potranno essere concesse sospensioni e proroghe per recuperare i rallentamenti e le soste.

L'ultimazione della prestazione, in conformità a quanto previsto all'art. 309 c. 1 DPR n. 207/2010, deve essere tempestivamente comunicata per iscritto dall'Esecutore al Direttore dell'esecuzione, il quale provvede ad effettuare, previa formale convocazione dell'Esecutore, il relativo accertamento in contraddittorio, a redigere in duplice originale, in caso di esito positivo, apposito certificato sottoscritto anche dall'Esecutore ed a trasmetterlo al Responsabile del procedimento. Copia conforme del certificato di ultimazione viene rilasciata dal Responsabile di procedimento all'Esecutore che ne abbia fatto richiesta.

Per ogni giorno di ritardo rispetto alla scadenza del tempo utile si applicherà una penale 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale. Qualora tale penale raggiunga il 10% dell'ammontare netto contrattuale il Responsabile di procedimento avvierà le procedure previste dall'art. 136 del D.Lgs. n. 163/2006 (risoluzione del contratto per grave inadempimento, grave irregolarità e grave ritardo).

Qualora dal mancato rispetto dei termini derivi all'Appaltante un ulteriore danno, resta salva l'azione di risarcimento ai sensi dell'art. 1382 del Codice Civile.

A giustificazione del ritardo, l'Esecutore non potrà mai attribuire la causa ad altri soggetti che provvedano, per conto dell'Appaltante, ad altri lavori, servizi o forniture, se l'Esecutore non avrà denunciato tempestivamente e per iscritto all'Appaltante il ritardo a questi soggetti ascrivibile, affinché l'Appaltante stesso possa farne regolare contestazione.

Si applica l'art. 308 (e gli artt. 159 e 160 in esso richiamati) DPR n. 207/2010 in tema di sospensioni dell'esecuzione del contratto. Qualora l'Esecutore ritenga essere cessate le cause della sospensione, senza che sia stata disposta la ripresa, può diffidare per iscritto il Direttore dell'esecuzione perché provveda a quanto necessario alla ripresa. La diffida è necessaria per poter iscrivere riserva all'atto della ripresa della prestazione, qualora l'Esecutore intenda far valere l'illegittima maggiore durata della sospensione. L'indennizzo all'Esecutore, nel caso di sospensione illegittima, viene quantificato secondo i criteri di cui all'art. 160 DPR n. 207/2010 per l'intero periodo di sospensione, qualora i relativi verbali di sospensione e di ripresa siano stati firmati con riserva.

In relazione a particolari difficoltà di esecuzione incontrate dall'Esecutore, per cause ad esso non imputabili, l'Amministrazione, previa richiesta motivata da parte dell'Esecutore, può concedere proroghe al termine di ultimazione previsto in contratto senza che ciò costituisca titolo per ottenere indennizzi o risarcimenti di sorta per il prolungamento dei tempi di esecuzione. In ogni caso la proroga deve essere richiesta almeno 30 giorni prima rispetto alla scadenza del termine di ultimazione contrattualmente fissato.



### **29. Risoluzione del contratto EX ART. 1456 C.C.**

L'Amministrazione contraente, con preavviso di quindici giorni all'Aggiudicatario a mezzo raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata, in qualsiasi momento e con effetto immediato, può risolvere il contratto di appalto, con incameramento del deposito cauzionale, nei casi in cui l'Aggiudicatario fallisca o divenga insolvente o formi oggetto di un provvedimento cautelare di sequestro o sia in fase di stipulazione di un concordato con i creditori o prosegua la propria attività sotto la direzione di un curatore, un fiduciario o un commissario che agisce per conto de suoi creditori, oppure entri in liquidazione; froda, a qualsiasi titolo , nell'esecuzione delle prestazioni affidate; Inoltre, il presente Contratto si risolverà di diritto nei seguenti casi:

mancata attivazione dei servizi a partire dal 46.mo giorno dalla richiesta di attivazione di cui al punto 24;

violazione delle disposizioni del successivo punto 32 (lavoro dipendente e sicurezza ambiente di lavoro);

violazione delle disposizioni del successivo punto 33 (trattamento dati personali);

Nel caso di violazione alle disposizioni sopra richiamate, l'Amministrazione contraente dovrà comunicare al Aggiudicatario, a mezzo raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata, un atto di contestazione e diffida, invitandolo ad adempiere entro un termine prefissato, non inferiore a 5 giorni.

Qualora l'inadempimento dovesse persistere oltre tale termine, il contratto si intenderà senz'altro risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c., senza pregiudizio per il diritto dell'Amministrazione contraente ad ottenere il pagamento delle penali maturate ed il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Il medesimo diritto avrà l'Appaltante quando l'Esecutore ha eseguito transazioni senza avvalersi di banche o della società Poste italiane spa (art. 3 legge n. 136/2010).

### **30. Condizioni di recesso**

E' facoltà dell'Amministrazione contraente recedere dal contratto di appalto ex art. 1373 del Codice Civile, anche se è già iniziata la prestazione del servizio; tale facoltà verrà esercitata per iscritto mediante invio all'appaltatore, da parte del Servizio Competente, di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata A.R. anticipata via fax la quale dovrà pervenire almeno un mese prima della data del recesso. In tal caso l'Amministrazione si obbliga a pagare all'appaltatore unicamente le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione al momento del recesso.

Resta inteso che il contratto è sottoposto a condizione risolutiva espressa, ai sensi dell'art. 1 c. 3 DL n. 95/2012 come convertito in L 135/2012, nel caso nel corso della durata dello stesso venga ad essere disponibile una Convenzione di cui all'art. 26 L. 488/1999 o dalle Centrali di committenza regionali costituite ai sensi dell'art. 1 c. 455 L. n. 296/2006.

Ai sensi dell'art. 1 c. 13 D.L. n. 95/2012, il diritto di recesso, può essere esercitato, previa formale comunicazione all'Esecutore con preavviso non inferiore a 15 giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip spa ai sensi dell'art. 26 c. 1 L. n. 488/1999 successivamente alla stipula del predetto contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica, proposta da Consip spa, delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'art. 26 c. 3 della L. n.488/1999.

### **31. Cause di forza maggiore**

Le eventuali cause di forza maggiore che ritardassero lo svolgimento delle attività regolate nel presente contratto dovranno essere notificate dalla ditta aggiudicataria a mezzo raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata e provate, sotto pena di decadenza di ogni diritto ad invocarle, al Servizio Competente della Regione Molise.

Il Servizio Competente, valutate le motivazioni addotte dall'Aggiudicatario, ha la facoltà di concedere un differimento nell'esecuzione della prestazione.

### **32. Subappalto**



Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi ed agli oneri dell'Aggiudicatario, che rimane l'unico e solo responsabile nei confronti dell'Amministrazione di quanto subappaltato. L'Amministrazione contraente provvederà al pagamento delle prestazioni subappaltate esclusivamente al soggetto Aggiudicatario, al quale competerà l'onere dei pagamenti in favore dei subappaltatori.

La quota di servizio oggetto di subappalto non può superare, ai sensi della normativa vigente il 30% dell'importo di aggiudicazione. I soggetti concorrenti dovranno indicare nell'offerta le parti del servizio che intendono subappaltare a terzi.

Il subappalto, è sottoposto alle condizioni stabilite dall'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006. E' vietata la cessione anche parziale del contratto.

### **33. Pretese di terzi**

La ditta aggiudicataria garantisce in ogni tempo la Regione Molise contro ogni e qualsiasi pretesa di terzi derivante da sua inadempienza, anche parziale, delle norme contrattuali.

### **34. Osservanza delle disposizioni legislative in materia di lavoro dipendente e di sicurezza negli ambienti di lavoro**

L'Aggiudicatario è tenuto al rispetto del contratto nazionale e di quello aziendale di lavoro della categoria e delle disposizioni di legge in materia assistenziale, previdenziale ed assicurativa, con particolare riferimento all'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro, in vigore alla data di stipulazione del contratto, nonché quelle che interverranno durante l'esecuzione dello stesso.

Per quanto non previsto dal presente capitolato, relativamente alla conservazione del posto di lavoro, saranno applicate le norme di legge dei contratti di categoria vigenti in materia e di tutte le condizioni di miglior favore di godimento.

L'aggiudicatario è tenuto, inoltre, senza alcun ulteriore compenso, a predisporre sui posti di lavoro tutte le misure necessarie per tutelare la sicurezza dei lavoratori e l'igiene degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente.

L'Aggiudicatario - come responsabile della gestione del personale impiegato - garantirà l'estraneità del Committente, manlevandolo da eventuali richieste da parte degli operatori del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise.

### **35. Soggetto Responsabile in materia di tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali**

L'Aggiudicatario diverrà responsabile del trattamento dei dati ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196/2003.

Il soggetto aggiudicatario dell'appalto, in sede di stipulazione del contratto, si impegna a formulare le seguenti dichiarazioni:

di essere consapevole che i dati che tratterà nell'espletamento dell'incarico ricevuto sono dati personali e, come tali, sono soggetti all'applicazione del codice per la protezione dei dati personali;

di ottemperare agli obblighi previsti dal codice per la protezione dei dati personali;

di impegnarsi a relazionare annualmente sulle misure di sicurezza adottate e di allertare immediatamente l'Amministrazione in caso di situazioni anomale o di emergenze;

di riconoscere il diritto dell'Amministrazione a verificare periodicamente l'applicazione delle norme di sicurezza adottate;

di indicare una persona fisica referente per la parte "protezione dei dati personali".

### **36. Verifica della regolarità e qualità del Servizio**

L'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di controllare l'adeguatezza delle prestazioni tecniche iniziali fornite dal Aggiudicatario, tramite un test generale.

Durante l'esecuzione del contratto, l'Amministrazione contraente potrà verificare, inoltre, l'efficienza e la qualità del servizio svolto dall'Aggiudicatario. Lo stesso è tenuto a garantire all'Amministrazione contraente o a soggetti da questo incaricati il libero accesso ai luoghi di erogazione del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise e per attività di controllo ed ispezione.

Durante l'esecuzione del contratto, l'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di impartire all'Aggiudicatario tutte le disposizioni ritenute, a sua discrezione, opportune e



necessarie al fine di assicurare la regolarità e correttezza dell'erogazione del servizio e la conformità dello stesso rispetto alle disposizioni contenute nel presente capitolato, nel contratto, nonché nella legislazione vigente in materia. Tale facoltà non potrà essere addotta dall'Aggiudicatario quale esimente delle proprie responsabilità.

L'Amministrazione contraente si riserva, inoltre, di effettuare controlli, anche attraverso l'accesso alle banche dati, e di introdurre prescrizioni nei confronti dell'Aggiudicatario, allo scopo di assicurare il totale rispetto delle disposizioni sulla tutela delle persone riguardo il trattamento dei dati personali; , senza che ciò possa costituire motivo per richieste di riconoscimento economico di oneri e/o altro da parte dell'Aggiudicatario.

### **37. Responsabilità dell'aggiudicatario**

L'aggiudicatario è responsabile dell'esatto adempimento del contratto e della perfetta esecuzione del servizio.

L'aggiudicatario è responsabile dei danni a persone e/o cose derivanti dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili allo stesso o ai suoi dipendenti: pertanto, dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele all'uopo necessari, sollevando l'Amministrazione contraente da qualsiasi responsabilità e da qualsiasi pretesa avanzata da terzi ed inerente l'espletamento del servizio.

### **38. Revisione prezzi**

E' consentita la revisione dei prezzi, in aumento o in diminuzione, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 115 del D.Lgs. n. 163/2006, a partire dalla seconda annualità di vigenza contrattuale.

### **39. Controversie**

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere nell'esecuzione o nell'interpretazione del contratto di appalto è esclusivamente competente il Foro di Campobasso. Nei casi previsti dall'art. 240 del D.Lgs. n. 163/2006 si applicano i procedimenti volti al raggiungimento di un accordo bonario.

### **40. Modifica del RUP**

Nel caso in cui, nel corso dell'esecuzione del contratto, si verificasse la sostituzione del Responsabile Unico del procedimento, sarà cura del nuovo RUP nominato darne tempestiva comunicazione all'aggiudicatario.





Gara per l'affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino  
della Regione Molise

CIG.....

### DISCIPLINARE DI GARA



## **SOMMARIO**

Art.1 OGGETTO DELL'APPALTO	3
Art.2 DURATA DEL SERVIZIO	6
ART.3 BASE D'ASTA E CORRISPETTIVO	6
Art.4 RICHIESTA DI EVENTUALI CHIARIMENTI	7
Art.5 PUBBLICAZIONE ATTI DI GARA	7
Art.6 SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA E PRESCRIZIONI GENERALI	8
Art.7 REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA GARA	10
Art.8 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA	13
Art.9 CONTENUTO DELLA " BUSTA A - DOCUMENTI AMMINISTRATIVI"	14
Art.10 CONTENUTO DELLA "BUSTA B - OFFERTA TECNICA"	29
Art.11 CONTENUTO DELLA "BUSTA C - OFFERTA ECONOMICA"	30
Art.12 PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE	32
Art.13 SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA	38
Art.14STIPULA DELCONTRATTO	40



## **ART.1 OGGETTO DELL'APPALTO**

Costituisce oggetto dell'appalto l'affidamento di un servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, con sede operativa in Molise, inteso come l'insieme delle risorse umane, delle tecnologie integrate di telecomunicazione e informatiche e dei processi, che consentono di gestire un elevato volume di contatti tra la Regione Molise ed i cittadini/utenti, attraverso un approccio multicanale (telefonico, e-mail, fax, ecc.) che consenta un accesso diversificato a tutte le categorie e le condizioni di utenza (utenti digitali, non digitali,svantaggiati).

Il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, con sede operativa in Molise, dovrà garantire:

- il servizio di informazione su tutte le attività della Regione Molise;
- il servizio di centralino, il servizio di accoglienza telefonica e di trasferimento di chiamata verso i numeri interni fissi e mobili della Regione Molise;

La Regione Molise partendo dall'attuale servizio, intende ammodernare il servizio e organizzare il traffico telefonico attraverso:

- L'utilizzo di un unico numero telefonico **(0874.4291)**, di un numero fax ed un indirizzo email istituzionale.
- La possibilità per l'utente di ricevere informazioni negli orari di ufficio con operatore fisico e mediante IVR automatico negli orari di chiusura, richiamando gli utenti da cui sono pervenute le chiamate negli orari di chiusura.

Il servizio deve garantire il primo contatto con l'utente con continuità, rapidità, efficienza ed omogeneità nel trattamento delle esigenze pervenute attraverso tutti i canali di comunicazione previsti, scelti dall'utente in base alla propria familiarità con il mezzo.

La tipologia di servizi offerti dal servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise si sintetizza in:

### **Servizi inbound:**

- servizio di centralino (contatto telefonico vocale con inoltro contestuale verso il servizio richiesto).
- servizi informativi;



- accettazione reclami e segnalazione di disservizi;
- assistenza agli utenti nella navigazione sul Portale web della Regione Molise;
- Servizi di back office:

trattamento e-mail e fax

**Servizi outbound:** dovuti alla necessità di richiamare in un momento successivo un cittadino al quale non è stato possibile fornire la risposta in occasione della telefonata precedente (call back) o nel caso in cui venga lasciato un messaggio in segreteria in quanto la chiamata avviene in un momento non coperto da operatore fisico.

Il servizio deve essere svolto da operatori professionali formati per la gestione delle interazioni con gli utenti sui canali previsti e le procedure prestabilite.

**Infrastruttura tecnica,** integrata con la piattaforma della Regione Molise con le seguenti caratteristiche:

- **Gestione canali voce:** L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione le infrastrutture tecniche per gli opportuni collegamenti ai sistemi e con i fornitori terzi indicati dal Committente.
- **Funzioni di gestione delle chiamate:** l'infrastruttura tecnica dell'aggiudicatario dovrà provvedere alla gestione delle chiamate e alle funzioni IVR.
- **Integrazione con la piattaforma software** della Regione Molise: l'infrastruttura tecnica dell'aggiudicatario dovrà essere integrata con i sistemi della piattaforma software di Regione Molise.

L'aggiudicatario inoltre, dovrà:

- assicurare il rispetto di livelli di servizio prestabiliti (di seguito SLA);
- garantire la continuità del servizio, secondo modalità definite, a fronte del verificarsi di anomalie di funzionamento;
- rendere disponibili all'amministrazione i dati e le informazioni relative al servizio sulla propria infrastruttura tecnica, al fine di consentire il monitoraggio dei livelli di servizio e la produzione della reportistica;



- essere in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001.
- **Sistema per la gestione dei canali voce:** in particolare, dovranno essere predisposte le seguenti componenti, (da descrivere dettagliatamente nell'offerta in termini di fornitura e di soluzioni adottate – le cui funzionalità minime richieste sono:
  - **ACD** (*automatic call distribution*) la chiamata dovrà essere smistata in modo automatico agli operatori secondo strategie adeguate (per competenza, per maggior tempo di inattività, ecc.)
  - **IVR** (*Interactive Voice Distribution*) funzione di memorizzazione di messaggi lasciati dall'utente e dei suoi riferimenti con possibilità di tracciare i percorsi delle telefonate entranti e del numero di utenti. Il sistema di cortesia deve prevedere:
    - durante il periodo di copertura del servizio tramite operatore:
      - Annuncio di benvenuto differenziato in base ad orari programmabili
    - in caso di operatori non disponibili:
      - Annuncio di messa in coda
      - Musica di cortesia nei periodi di attesa
    - al di fuori del periodo di copertura del servizio tramite operatore:
      - annuncio di indisponibilità del servizio a gestire la chiamata ed indicazione degli orari di apertura.
  - le comunicazioni dell'IVR al Cliente dovranno essere:
    - Chiare e ben comprensibili alla maggior parte degli utenti;
    - Strutturate in modo semplice;
    - Prive di frasi o parole appartenenti al gergo amministrativo;
    - Contenute in un tempo ragionevole;
- **Servizio fax:** disponibilità da parte del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise di inviare o di ricevere fax, risponde all'esigenza di offrire al cittadino una molteplicità di canali di contatto.

Le condizioni, i requisiti e le modalità alle quali dovrà rispondere il servizio sono stabiliti, oltre che nel bando di gara e nel presente Disciplinare, nel Capitolato Speciale d'Oneri.



## **ART.2 DURATA DEL SERVIZIO**

La durata del servizio è di 36 mesi (diconsi mesi trentasei) a decorrere dalla stipula del contratto.

Allo scadere del contratto il servizio potrà essere affidato, per il tempo strettamente necessario per il subentro dell'aggiudicatario della successiva procedura di gara, nelle modalità di cui all'art.125 del D.Lgs.163/2006 e s.m.i.

L'Amministrazione si riserva altresì la facoltà di ripetere l'incarico per un periodo massimo di 1 anno, ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett. b) del D.Lgs. n. 163/2006, ponendo a base della procedura negoziata la somma massima e non vincolante pari all'importo di aggiudicazione. Tale facoltà non costituisce impegno vincolante per l'Amministrazione che la eserciterà a suo insindacabile giudizio, senza che l'aggiudicatario abbia nulla a che pretendere al riguardo obbligandosi a rinunciare, sin da ora, ad avanzare – nel caso in cui l'Amministrazione non intenda procedere alla suddetta ripetizione dell'incarico – sia al diritto di eseguire il contratto per tale ulteriore periodo sia a pretese economiche o indennizzi di sorta.

## **ART.3 BASE D'ASTA E CORRISPETTIVO**

L'importo complessivo triennale a base d'asta è pari ad **€ 1.050.000,00** oltre Iva come per legge.

Il corrispettivo di cui sopra è comprensivo di tutte le spese e di tutti gli oneri relativi all'espletamento dei servizi e delle prestazioni oggetto d'appalto, nessuno escluso; con esso, l'aggiudicatario s'intenderà, perciò, soddisfatto per qualsiasi propria spettanza nei confronti dell'Amministrazione, nulla potendo pretendere ulteriormente ad alcun titolo.

Trattandosi di servizio da svolgersi presso la sede in Molise dell'aggiudicatario e per il quale non è prevista l'esecuzione all'interno di locali dell'Amministrazione Regionale, non sono previsti oneri per la sicurezza per interferenze. Pertanto, l'importo degli oneri della sicurezza per interferenze è pari a zero.



L'Amministrazione Regionale ha la facoltà di richiedere all'aggiudicatario l'incremento o il decremento, alle stesse condizioni, fino a concorrenza di un quinto dell'importo contrattuale, ai sensi dell'art.11 del R.D. 2440/1923.

#### **ART.4 RICHIESTA DI EVENTUALI CHIARIMENTI**

Tutti gli operatori economici interessati potranno richiedere eventuali chiarimenti inerenti alla presente procedura di gara all'indirizzo di posta elettronica del Responsabile del Procedimento di seguito indicato.

I suddetti chiarimenti dovranno essere formulati esclusivamente in lingua italiana e potranno essere richiesti fino al decimo giorno antecedente il termine indicato nel bando di gara per la presentazione delle offerte. Non sono ammesse richieste di chiarimenti a mezzo telefono.

Responsabile del Procedimento: il titolare pro-tempore dell'Ufficio Affari Legali e Gare c/o il Servizio Affari Generali della Presidenza Dr.ssa Sabine Cancelliere, tel.0874/429890 fax0874/429881, email [sabine.cancelliere@regione.molise.it](mailto:sabine.cancelliere@regione.molise.it).

Ai sensi dell'art. 300 del D.P.R. 05-10-2010 n. 207, l'Amministrazione provvederà a nominare il Direttore dell'esecuzione del contratto.

#### **ART.5 PUBBLICAZIONE ATTI DI GARA**

L'Amministrazione Regionale renderà disponibile sul proprio sito istituzionale [www.regione.molise.it](http://www.regione.molise.it), link Bandi e Gare l'accesso libero ed incondizionato a tutti i documenti di gara .L'Amministrazione pertanto, non prenderà in considerazione, ai sensi dell'art.71, comma 1 del Codice dei contratti, le richieste di invio dei documenti di gara.

La documentazione di gara comprende:

- 1) Bando di gara – G.U.U.E e G.U.R.I.;
- 2) Disciplinare di gara e relativi allegati (*Mod. n.1/1 Bis Domanda di partecipazione e dichiarazione sostitutiva; Mod. n. 2 e 3 Avvalimento; Mod. 4 Subappalto ; Mod. GAP; Mod. 5 Offerta Tecnica; Mod. 6 Offerta Economica*).
- 3) Capitolato Speciale d'Oneri;



- 4) Schema di contratto;
- 5) Estratto del bando;
- 6) Relazione Tecnica.

L'Amministrazione Regionale, durante il periodo di pubblicazione, si riserva di apportare al Disciplinare ed Capitolato Speciale d'Oneri, le eventuali rettifiche conseguenti a meri errori materiali e/o di formulare le precisazioni che si dovessero rendere necessarie. Dette rettifiche e/o precisazioni saranno adeguatamente rese note sul proprio sito Internet.

E' onere dei candidati ovvero dei concorrenti consultare periodicamente il sito Internet dell'Amministrazione, sul quale saranno pubblicati eventuali chiarimenti di interesse generale o integrazioni ai documenti di gara.

L'Amministrazione, in base a valutazioni di propria esclusiva competenza, si riserva la facoltà di disporre il rinvio della gara, dandone comunque adeguata comunicazione, senza che alcuno possa vantare diritti e o aspettative di sorta.

Tenuto conto di quanto disposto dall'art. 77, comma 1, del D. Lgs. 163/2006 e s.m.i., le comunicazioni e gli scambi di informazioni tra la stazione appaltante e gli operatori economici, avverranno mediante posta elettronica certificata, al seguente indirizzo: [affarigeneralipresidenza@cert.regione.molise.it](mailto:affarigeneralipresidenza@cert.regione.molise.it)

#### **ART.6 SOGGETTI AMMESSI ALLA GARA E PRESCRIZIONI GENERALI**

Sono ammessi a partecipare alla presente procedura i soggetti individuati all'art. 34, comma 1, D.Lgs. n. 163/2006. In particolare, è ammessa la partecipazione di imprese temporaneamente raggruppate/raggruppande, di Consorzi, nonché le aggregazioni tra le imprese aderenti al contratto di rete ai sensi dell'articolo 3, comma 4-ter, del D.L. 10 febbraio 2009, n. 5, convertito, con modificazioni, dalla L. 9 aprile 2009, n. 33, con l'osservanza degli artt. 34, 35, 36 e 37 del D.Lgs. n. 163/2006.

È fatto divieto ad una medesima impresa di partecipare alla presente procedura in forma individuale e contemporaneamente in forma associata (quale componente di un R.T.I. o di un Consorzio), così come è fatto divieto ad una medesima impresa di partecipare in diversi R.T.I. o



in diversi Consorzi, pena, in ogni caso, l'esclusione dell'impresa e del/i concorrente/i in forma associata (R.T.I. o Consorzio) al quale l'impresa stessa partecipa.

## **R.T.I. E CONSORZI**

È ammessa la partecipazione di imprese temporaneamente raggruppate o raggruppande (R.T.I.) con l'osservanza della disciplina di cui all'art. 37 del D.Lgs. n. 163/2006, ovvero per le imprese stabilite in altri Stati membri dell'UE, nelle forme previste nei Paesi di stabilimento.

È ammessa la partecipazione di Consorzi di imprese con l'osservanza della disciplina di cui agli articoli 34, 35, 36 e 37 del D. Lgs. n. 163/2006, ivi comprese le aggregazioni tra le imprese aderenti al contratto di rete ai sensi dell'articolo 3, comma 4-ter, del decreto-legge 10 febbraio 2009, n. 5, convertito, con modificazioni, dalla legge 9 aprile 2009, n. 33. Alle aggregazioni di imprese si applicano le norme, per quanto compatibili, le norme descritte nel presente Disciplinare di gara per gli R.T.I..

I Consorzi di cui all'art. 34, comma 1, lettera *b*) e *c*), del D.Lgs. n. 163/2006, sono tenuti ad indicare per quali consorziati il Consorzio concorre; a questi ultimi è fatto divieto di partecipare alla gara in qualsiasi altra forma (individuale o associata) pena l'esclusione sia del Consorzio sia dei consorziati.

È consentita la partecipazione da parte di R.T.I. e Consorzi ordinari di concorrenti, anche se non ancora costituiti (quindi, raggruppandi e costituendi); in tal caso l'offerta deve essere sottoscritta da tutte le imprese che costituiranno il R.T.I. o il Consorzio ordinario e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, le stesse imprese conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad una di esse, da indicare in sede di offerta e qualificata come mandataria, la quale stipulerà il Contratto in nome e per conto proprio e delle mandanti, come precisato al successivo paragrafo 4.2.

Per la partecipazione dei Consorzi stabili vale quanto stabilito all'art. 36 del D.Lgs. n. 163/2006 e all'art. 277 del D.P.R. n. 270/2010.

Si ribadisce che la mancata osservanza delle prescrizioni sopra riportate determina l'esclusione dalla gara del singolo operatore economico e di tutti i raggruppamenti temporanei o consorzi



ordinari di concorrenti cui lo stesso partecipi ovvero dei consorzi stabili e di quelli di cui all'art. 34, comma 1, lett.b), come anche delle aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete per le quali si applicano le prescrizioni di cui alla Determinazione n. 3/2013 dell'AVCP, che per esso concorrono.

## **ART.7 REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE**

**A pena di esclusione dalla procedura di gara** e fatta salva l'ammissibilità dell'integrazione nei soli casi previsti dall'art.46 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., la partecipazione alla presente procedura di gara è riservata agli operatori economici in possesso, dei seguenti requisiti minimi di partecipazione di carattere generale, economica e finanziaria e tecnico-professionale:

**7.1** insussistenza delle cause di esclusione indicate dall'art. 38, comma 1, del Codice dei Contratti;

**7.2** insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 9, comma 2, lettera c) del D.Lgs.231/2001 e s.m.i.;

**7.3** insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 1 bis, comma 14, della Legge 383/2001e s.m.i.;

**7.4** che siano in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili di cui alla legge 68/1999;

**7.5** che non si trovino, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comportino che le offerte siano imputabili ad un unico centro decisionale.

**7.6** che non partecipino alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o che non partecipino alla gara anche in forma individuale qualora partecipino alla gara in raggruppamento o consorzio;

**7.7** che non incorrano nei divieti di cui agli artt.36, comma 5 e 37, comma 7 del Codice dei Contratti;

**7.8 Requisiti riguardanti la capacità economica e finanziaria:**



Relativamente alla capacità economica e finanziaria è richiesta la produzione, in originale, di idonee dichiarazioni da parte di almeno due istituti bancari.

### **7.9 Requisiti riguardanti la capacità tecnica e organizzativa:**

Il requisito deve essere dimostrato mediante la presentazione dell'elenco dei principali servizi o delle principali forniture effettuati nel triennio 2010-2011-2012.

La documentazione fornita, a comprova dei servizi effettuati, dovrà recare l'indicazione del rispettivo importo, delle date e dei destinatari, nonché la dichiarazione che la fornitura è stata eseguita a regola d'arte. Se trattasi di forniture effettuate a favore di Amministrazioni o Enti Pubblici, le informazioni saranno acquisite d'ufficio e/o verificate direttamente dalla stazione appaltante. Al fine di cui sopra, il concorrente deve indicare in sede di gara l'Amministrazione competente e gli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti, ai sensi dell'art.43 del D.P.R. 445/2000 come modificato dall'art.15 della Legge 183/2011. *(Recapiti dell'Amministrazione, dell'Ufficio che ha curato i servizi di cui al suddetto elenco e il nominativo del relativo RUP).*

Se trattasi di forniture fatte a privati, l'esecuzione effettiva della prestazione è dichiarata da questi o, in mancanza, dal concorrente medesimo.

**7.10.** Iscrizione al registro delle imprese della Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura della Provincia in cui l'impresa ha

sede, ovvero in analogo Registro dello Stato di appartenenza (all. XI C del Codice dei Contratti). Nel caso di organismo non tenuto all'obbligo di iscrizione in C.C.I.A.A., dichiarazione del legale rappresentante resa in forma di autocertificazione ai sensi del D.P.R. 445/2000, con la quale

si dichiara l'insussistenza del suddetto obbligo di iscrizione alla C.C.I.A.A. e copia dell'Atto Costitutivo e dello Statuto.

**7.10.1** Possesso della certificazione EN ISO 9001:2000, rilasciata da organismo di certificazione accreditato, ai sensi della norma ISO/IEC 17021, da parte di ente aderente all'organizzazione europea per l'accREDITAMENTO degli organismi di certificazione EA per operare nel settore: "EA 35 - Attività di servizi alle imprese", per "attività dei Call Center", o certificato equivalente alla



certificazione EN ISO 9001:2000 o altre prove relative all'impiego di misure equivalenti a quelle della serie EN ISO 9000, qualora l'Impresa non abbia accesso alle certificazioni ovvero non possa ottenerle nei termini prescritti.

Nel successivo articolo 9. del presente disciplinare (Contenuto della busta "A") vengono descritte le modalità richieste, relative alla dichiarazione del possesso dei predetti requisiti minimi di partecipazione, cui l'operatore economico dovrà attenersi.

Ai sensi del disposto dell'art. 48, comma 1, del Codice dei contratti, prima di procedere all'apertura delle buste "B" e "C" delle offerte presentate dai concorrenti, la Commissione di gara procederà ai controlli sul possesso dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico professionale con le modalità e gli effetti stabiliti dall'art. 48, commi 1 e 2 del Codice dei Contratti e nel presente Disciplinare di gara.

## **PRECISAZIONI**

**a) in caso di partecipazione alla gara in raggruppamento di imprese o consorzio ordinario:**

**a.1) i requisiti di carattere generale**, di cui ai precedenti punti 7.1 – 7.2 – 7.3 – 7.4 – 7.5 – 7.6 – 7.7, nonché il requisito di **idoneità professionale riferito alla tipologia di servizi effettuati** di cui al punto 7.9 devono essere posseduti da ciascuna impresa partecipante al raggruppamento o, in caso di consorzio, da tutte le imprese consorziate che partecipano alla gara.

**In caso di RTI verticale/misto:**

Nel caso di RTI verticale dovranno essere specificate in sede di offerta le parti del servizio che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti.

a.2) il requisito relativo al possesso della certificazione di qualità o misure analoghe, di cui al precedente punto 7.10.1 deve essere posseduto dall'operatore che svolgerà il servizio relativo alla certificazione; in caso di RTI verticale, il requisito relativo al possesso della certificazione di qualità o misure analoghe, di cui al precedente punto 7.10.1 deve essere posseduto almeno



dall'impresa capogruppo mandataria o indicata come tale nel caso di raggruppamento non ancora costituito;

**b) per i soggetti di cui all'art. 34, comma 1, lettere b) e c) del Codice dei contratti:**

**b.1) i requisiti di carattere generale**, di cui ai precedenti punti 7.1 – 7.2 – 7.3 – 7.4 – 7.5 – 7.6 – 7.7, nonché il requisito di **idoneità professionale riferito alla tipologia di servizi effettuati**, di cui al punto 7.9 devono essere posseduti dal consorzio e dalle imprese indicate come esecutrici dell'appalto.

**b.2)** il requisito relativo al possesso della certificazione di qualità o misure analoghe, di cui al precedente punti 7.10.1 deve essere posseduto dall'impresa indicata come esecutrice del servizio relativo alla certificazione.

#### **ART.8 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE**

I plichi contenenti l'offerta e le documentazioni, pena l'esclusione dalla gara, devono pervenire entro il termine perentorio del.....al seguente indirizzo: **Regione Molise – Servizio Affari Generali della Presidenza – Via Mazzini 126, 86100 Campobasso**. Farà fede il timbro d'arrivo posto dall'Amministrazione. E' facoltà dei concorrenti la consegna a mano dei plichi al suddetto indirizzo. Il recapito tempestivo dei plichi rimane ad esclusivo rischio dei mittenti.

Non saranno in alcun caso presi in considerazione i plichi pervenuti oltre il suddetto termine di scadenza, anche per ragioni indipendenti dalla volontà del concorrente ed anche se spediti prima del termine indicato. Ciò vale anche per i plichi inviati a mezzo raccomandata A/R o altro vettore, a nulla valendo la data di spedizione risultante dal timbro postale. Tali plichi non verranno aperti e saranno considerati come non consegnati. Potranno essere riconsegnati al concorrente su sua richiesta scritta.

I plichi devono essere idoneamente sigillati e devono recare all'esterno - oltre all'intestazione del mittente e all'indirizzo dello stesso - le indicazioni relative all'oggetto della gara e al termine previsto al punto 11 del bando di gara.

I plichi devono contenere al loro interno le seguenti buste, non trasparenti, a loro volta sigillate e controfirmate sui lembi di chiusura, recanti l'intestazione del mittente e la dicitura,



rispettivamente "**Busta A – Documentazione amministrativa**", "**Busta B - Offerta tecnica**", "**Busta C – Offerta Economica**".

La Busta **A Documenti amministrativi** dovrà contenere i documenti prescritti per la partecipazione e per l'ammissione alla gara, di cui al successivo art.9.

La Busta **B Documenti Offerta Tecnica** dovrà contenere i documenti di cui al successivo art.10.

La Busta **C Offerta economica** dovrà contenere i documenti di cui al successivo art.11.

### **ART.9 CONTENUTO DELLA BUSTA A – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

Detta busta dovrà contenere tutti i documenti di seguito indicati:

- A. Deposito cauzionale provvisorio ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs. 163/2006;
- B. La dichiarazione di un fideiussore contenente l'impegno a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto di cui agli artt. 75 e 113 del D.Lgs.163/2006, qualora l'offerente risultasse affidatario;
- C. Le dichiarazioni richieste per l'ammissione alla gara (Mod. n. 1 e 1 bis), nonché le ulteriori dichiarazioni richieste per i raggruppamenti temporanei di concorrenti, consorzi ordinari e GEIE di cui al successivo punto C.5, e, in caso di avvalimento, le dichiarazioni di cui al successivo punto C.6 (Mod. n. 2 e 3);
- D. **(Eventuale)** La dichiarazione relativa al subappalto (Mod. n.4)
- E. Il Mod. GAP;
- F. L'elenco dei servizi erogati, di cui al precedente articolo 7, punto 7.9, da allegare alla domanda di ammissione (Mod. 1 e 1 bis);
- G. Documentazione attestante il versamento effettuato a favore dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici **(AVCP)**
- H. possesso della certificazione EN ISO 9001:2000 o equivalente, di cui al punto 7.10.1 del presente disciplinare – mediante copia semplice.

### **A)DEPOSITO CAUZIONALE PROVVISORIO**



Garanzia provvisoria in originale prevista all'art. 75 D.Lgs. 163/2006 e al punto 13 del bando di gara, valida per almeno centottanta giorni successivi al termine di cui al precedente art. 8, pari al 2% dell'importo a base di gara ed ammontante ad **€ 21.000,00**. Deve inoltre contenere l'impegno del garante a rinnovare la garanzia, per la ulteriore durata indicata nel bando, nel caso in cui al momento della scadenza della garanzia provvisoria non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione, su richiesta dell'Amministrazione nel corso della procedura, come previsto all'art. 75 c. 5 D.Lgs. n. 163/2006. L'importo della garanzia sarà ridotto del 50% per gli operatori economici ai quali sia stata rilasciata, dagli organismi accreditati, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee indicate all'art. 75, comma 7 del d.lg. 163/06. Per usufruire della riduzione della garanzia provvisoria (ex art. 75 c. 7 D.Lgs. n. 163/2006) il certificato del sistema di qualità deve essere posseduto da tutti i componenti del RTC. Nel solo caso di RTC verticale la riduzione della garanzia può essere applicata anche solo limitatamente alla quota parte riferibile ai soggetti raggruppati dotati di certificazione.

In caso di costituzione di una garanzia con validità temporale e/o importo inferiori a quelli indicati, il concorrente non sarà ammesso alla procedura di gara. La garanzia dovrà 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 e la sua operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta dell'Amministrazione. Nel caso in cui durante l'espletamento della gara, vengano iriaperti/prorogati i termini di presentazione delle offerte, i concorrenti dovranno provvedere ad adeguare il periodo di validità del documento di garanzia del nuovo termine di presentazione delle offerte, salvo diversa ed espressa comunicazione da parte dell'Amministrazione. Lo svincolo delle garanzie presentate dai concorrenti non aggiudicatari sarà effettuato nei termini indicati dall'art. 75 del Codice dei Contratti, a seguito dell'aggiudicazione della gara. La garanzia del concorrente aggiudicatario resterà vincolata e dovrà essere valida fino alla costituzione della cauzione definitiva. Tale garanzia sarà svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto. La garanzia a corredo dell'offerta può essere costituita sotto forma di cauzione o di fideiussione. La cauzione può essere costituita, a scelta del concorrente, in contanti o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno di deposito, presso una Sezione di Tesoreria Provinciale o presso le aziende autorizzate, a titolo di



pegno a favore dell'Amministrazione. Nel caso di depositi in contanti, sono ammesse le seguenti forme di costituzione della garanzia:

- a) assegno circolare intestato alla Regione Molise;
- b) attestazione di bonifico avente per beneficiario la Regione Molise da effettuare presso la Banca Popolare di Novara, Codice Iban IT12V05034003801000000236331 con la seguente causale: Cauzione servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise.

Nel caso di accredito sul c/c intestato alla Regione Molise, per facilitare lo svincolo della cauzione provvisoria prestata, si chiede di indicare il numero di c/c e gli estremi della Banca presso cui l'Amministrazione dovrà appoggiare il mandato di pagamento.

La fideiussione, a scelta dell'offerente, può essere bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'Albo di cui all'art.106 del d.lgs.1° settembre 1993 n.385 che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'Albo previsto dall'art.161 del d.lgs. 24 febbraio 1998, n.58.

Le fideiussioni o polizze dovranno essere intestate alla Regione Molise. In ogni caso la garanzia deve essere effettuata con un unico tipo di valore.

Le fideiussioni e le polizze relative alla garanzia provvisoria dovranno essere corredate da idonea dichiarazione sostitutiva, rilasciata da soggetti firmatari il titolo di garanzia ai sensi del D.P.R. 445/2000, circa l'identità, la qualifica ed i poteri degli stessi. Si intendono per soggetti firmatari gli agenti, i broker, i funzionari e comunque i soggetti muniti di poteri di rappresentanza dell'Istituto di credito o Compagnia Assicurativa che emette il titolo di garanzia. Tale dichiarazione dovrà essere accompagnata da fotocopia di un documento di identità in corso di validità dei suddetti soggetti. In alternativa, la garanzia dovrà essere corredata da autentica notarile circa la qualifica, i poteri e l'identità dei soggetti firmatari il titolo di garanzia, con assolvimento dell'imposta di bollo. In caso di RTC dovrà essere costituita una sola garanzia, ma la fideiussione/polizza dovrà essere intestata a ciascun componente il RTC.



## **B) DICHIARAZIONE DEL FIDEIUSSORE**

La garanzia dovrà essere corredata di una dichiarazione, in originale, con la quale il medesimo si impegna a rilasciare la garanzia fideiussoria definitiva di cui all'art.113 del Codice dei Contratti, per l'esecuzione del contratto qualora il concorrente risultasse aggiudicatario. La suddetta dichiarazione potrà anche essere contenuta nel testo della fideiussione.

## **C) ISTANZA DI AMMISSIONE ALLA GARA E AUTOCERTIFICAZIONI**

I concorrenti dovranno produrre, utilizzando l'apposito modulo "Mod. n.1 ", corredato di n. 1 marca da bollo da € 16,00, le dichiarazioni – a firma del legale rappresentante dell'impresa o di un suo procuratore – richiedenti la partecipazione a gara e attestanti il possesso dei requisiti generali ed il possesso dei requisiti economici e tecnici necessari per l'ammissione alla gara.

Sono esclusi dalla partecipazione alle procedure di affidamento delle concessioni e degli appalti di lavori, forniture e servizi, né possono essere affidatari di subappalti, e non possono stipulare i relativi contratti i soggetti:

- a) che si trovano in stato di fallimento, di liquidazione coatta, di concordato preventivo, o nei cui riguardi sia in corso un procedimento per la dichiarazione di una di tali situazioni;
- b) nei cui confronti è pendente procedimento per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui all'articolo 3 della legge 27 dicembre 1956, n. 1423 o di una delle cause ostative previste dall'articolo 10 della legge 31 maggio 1965, n. 575; l'esclusione e il divieto operano se la pendenza del procedimento riguarda il titolare o il direttore tecnico, se si tratta di impresa individuale; i soci o il direttore tecnico se si tratta di società in nome collettivo, i soci accomandatari o il direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice, gli amministratori muniti di poteri di rappresentanza o il direttore tecnico o il socio unico persona fisica, ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società;
- c) nei cui confronti è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato, o



emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale; è comunque causa di esclusione la condanna, con sentenza passata in giudicato, per uno o più reati di partecipazione a un'organizzazione criminale, corruzione, frode, riciclaggio, quali definiti dagli atti comunitari citati all'articolo 45, paragrafo 1, direttiva CE 2004/18; l'esclusione e il divieto operano se la sentenza o il decreto sono stati emessi nei confronti: del titolare o del direttore tecnico se si tratta di impresa individuale; dei soci o del direttore tecnico, se si tratta di società in nome collettivo; dei soci accomandatari o del direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice; degli amministratori muniti di poteri di rappresentanza o del direttore tecnico o del socio unico persona fisica, ovvero del socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio. In ogni caso l'esclusione e il divieto operano anche nei confronti dei soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara, qualora l'impresa non dimostri che vi sia stata completa ed effettiva dissociazione della condotta penalmente sanzionata; l'esclusione e il divieto in ogni caso non operano quando il reato è stato depenalizzato ovvero quando è intervenuta la riabilitazione ovvero quando il reato è stato dichiarato estinto dopo la condanna ovvero in caso di revoca della condanna medesima;

d) che hanno violato il divieto di intestazione fiduciaria posto all'articolo 17 della legge 19 marzo 1990, n. 55; l'esclusione ha durata di un anno decorrente dall'accertamento definitivo della violazione e va comunque disposta se la violazione non è stata rimossa;

e) che hanno commesso gravi infrazioni debitamente accertate alle norme in materia di sicurezza e a ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro, risultanti dai dati in possesso dell'Osservatorio;

f) che, secondo motivata valutazione della stazione appaltante, hanno commesso



- grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate dalla stazione appaltante che bandisce la gara; o che hanno commesso un errore grave nell'esercizio della loro attività professionale, accertato con qualsiasi mezzo di prova da parte della stazione appaltante;
- g) che hanno commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse, secondo la legislazione italiana o quella dello Stato in cui sono stabiliti;
- h) nei cui confronti, ai sensi del comma 1-ter, risulta l'iscrizione nel casellario informatico di cui all'articolo 7, comma 10, per aver presentato falsa dichiarazione o falsa documentazione in merito a requisiti e condizioni rilevanti per la partecipazione a procedure di gara e per l'affidamento dei subappalti;
- i) che hanno commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, alle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali, secondo la legislazione italiana o dello Stato in cui sono stabiliti;
- l) che non presentino la certificazione di cui all'articolo 17 della legge 12 marzo 1999, n. 68, salvo il disposto del comma 2;
- m) nei cui confronti è stata applicata la sanzione interdittiva di cui all'articolo 9, comma 2, lettera c), del decreto legislativo dell'8 giugno 2001 n. 231 o altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione compresi i provvedimenti interdittivi di cui all'articolo 36-bis, comma 1, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 agosto 2006, n. 248;
- m-bis)** nei cui confronti, ai sensi dell'articolo 40, comma 9-quater, risulta l'iscrizione nel casellario informatico di cui all'articolo 7, comma 10, per aver presentato falsa dichiarazione o falsa documentazione ai fini del rilascio dell'attestazione SOA.
- m-ter)** di cui alla precedente lettera b) che pur essendo stati vittime dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203, non risultino aver denunciato i fatti all'autorità giudiziaria, salvo che ricorrano i casi previsti dall'articolo 4, primo comma, della legge 24 novembre 1981, n.



689. La circostanza di cui al primo periodo deve emergere dagli indizi a base della richiesta di rinvio a giudizio formulata nei confronti dell'imputato nell'anno antecedente alla pubblicazione del bando e deve essere comunicata, unitamente alle generalità del soggetto che ha omesso la predetta denuncia, dal procuratore della Repubblica procedente all'Autorità di cui all'articolo 6, la quale cura la pubblicazione della comunicazione sul sito dell'Osservatorio;

**m-quater)** che si trovino, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale.

**1-bis.** Le cause di esclusione previste dall'art.38 del D.Lgs. 163/2006 non si applicano alle aziende o società sottoposte a sequestro o confisca ai sensi dell'articolo 12-sexies del decreto-legge 8 giugno 1992, n. 306, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 1992, n. 356, o della legge 31 maggio 1965, n. 575, ed affidate ad un custode o amministratore giudiziario, limitatamente a quelle riferite al periodo precedente al predetto affidamento, o finanziario.

**1-ter.** In caso di presentazione di falsa dichiarazione o falsa documentazione, ivi compreso l'affidamento in subappalto, l'Amministrazione ne darà segnalazione all'Autorità che, se ritiene che siano state rese con dolo o colpa grave in considerazione della rilevanza o della gravità dei fatti oggetto della falsa dichiarazione o della presentazione di falsa documentazione, dispone l'iscrizione nel casellario informatico ai fini dell'esclusione dalle procedure di gara e dagli affidamenti di subappalto ai sensi del comma 1, lettera h), fino ad un anno, decorso il quale l'iscrizione è cancellata e perde comunque efficacia.

2. Il candidato o il concorrente deve attestare il possesso dei requisiti mediante dichiarazione sostitutiva, mediante l'allegato Mod. n.1, in conformità alle previsioni del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, in cui indica tutte le condanne penali riportate, ivi comprese quelle per le quali abbia beneficiato



della non menzione. Ai fini del comma 1, lettera c), il concorrente non è tenuto ad indicare nella dichiarazione le condanne per reati depenalizzati ovvero dichiarati estinti dopo la condanna stessa, né le condanne revocate, né quelle per le quali è intervenuta la riabilitazione. Ai fini del comma 1, lettera g), si intendono gravi le violazioni che comportano un omesso pagamento di imposte e tasse per un importo superiore all'importo di cui all'articolo 48-bis, commi 1 e 2-bis, del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602. Ai fini del comma 1, lettera i), si intendono gravi le violazioni ostative al rilascio del documento unico di regolarità contributiva di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto-legge 25 settembre 2002, n. 210, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 novembre 2002, n. 266; i soggetti di cui all'articolo 47, comma 1, dimostrano, ai sensi dell'articolo 47, comma 2, il possesso degli stessi requisiti prescritti per il rilascio del documento unico di regolarità contributiva. Ai fini del comma 1, lettera m-quater), il concorrente allega, alternativamente: a) la dichiarazione di non trovarsi in alcuna situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile rispetto ad alcun soggetto, e di aver formulato l'offerta autonomamente; b) la dichiarazione di non essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto al concorrente, in una delle situazioni di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile, e di aver formulato l'offerta autonomamente; c) la dichiarazione di essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto al concorrente, in situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile, e di aver formulato l'offerta autonomamente. Nelle ipotesi di cui alle lettere a), b) e c), la stazione appaltante esclude i concorrenti per i quali accerta che le relative offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale, sulla base di univoci elementi. La verifica e l'eventuale esclusione sono disposte dopo l'apertura delle buste contenenti l'offerta economica.

3. Ai fini degli accertamenti relativi alle cause di esclusione, si applica l'articolo 43, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445. In sede di verifica delle dichiarazioni fatte, in esecuzione di quanto stabilito ai commi 1 e 2 dello stesso articolo 43, l'Amministrazione chiederà al competente ufficio del casellario giudiziale, relativamente ai candidati o ai concorrenti, i certificati del casellario giudiziale di cui all'articolo 21 del Decreto del Presidente della Repubblica 14 novembre 2002, n. 313, oppure le visure di cui all'articolo



33, comma 1, del medesimo decreto n. 313 del 2002.

4. Ai fini degli accertamenti relativi alle cause di esclusione di cui all'art.38 del D.Lgs. 163/2006, nei confronti di candidati o concorrenti non stabiliti in Italia, le stazioni appaltanti chiedono se del caso ai candidati o ai concorrenti di fornire i necessari documenti probatori, e possono altresì chiedere la cooperazione delle autorità competenti.

5. Se nessun documento o certificato è rilasciato da altro Stato dell'Unione europea, costituisce prova sufficiente una dichiarazione giurata, ovvero, negli Stati membri in cui non esiste siffatta dichiarazione, una dichiarazione resa dall'interessato innanzi a un'autorità giudiziaria o amministrativa competente, a un notaio o a un organismo professionale qualificato a riceverla del Paese di origine o di provenienza.

#### **C.1) Ulteriori dichiarazioni:**

1. di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e le disposizioni contenute nel Bando di gara, nel presente Disciplinare e nel Capitolato Speciale d'Oneri;
2. la perfetta conoscenza delle norme generali e particolari che regolano l'appalto oltre che di tutti gli obblighi derivanti dalle prescrizioni degli atti di gara, di tutte le condizioni locali nonché delle circostanze generali e particolari che possono aver influito sulla determinazione del prezzo e sulla quantificazione dell'offerta presentata;
3. di aver tenuto conto, nel predisporre l'offerta, degli obblighi relativi alle norme in materia di sicurezza sul lavoro, valutando i costi dei rischi specifici della propria attività;
4. di non incorrere nei divieti di cui agli artt. 36, comma 5, ovvero 37, comma 7, del D.Lgs.163/06;
5. di autorizzare l'Amministrazione, qualora un partecipante alla gara eserciti - ai sensi della L. n. 241/90 - la facoltà di "accesso agli atti", a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara;

*Oppure:*



di non autorizzare le parti relative all'offerta tecnica che saranno espressamente indicate con la presentazione della stessa, ovvero delle giustificazioni dei prezzi che saranno eventualmente richieste in sede di verifica delle offerte anomale, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale. L'Amministrazione si riserva di valutare la compatibilità dell'istanza di riservatezza con il diritto di accesso dei soggetti interessati.

**N.B:1**

In caso di partecipazione alla gara in raggruppamento di imprese o consorzio ordinario, le dichiarazioni di cui sopra vanno rese dai rappresentanti legali di ciascuna impresa partecipante al raggruppamento o, in caso di consorzio, dai rappresentanti legali di tutte le imprese consorziate che partecipano alla gara. In caso di consorzi di cui all'art. 34, comma 1, lett. b) e c) del Codice dei Contratti, dette dichiarazioni vanno rese anche dal rappresentante legale di ciascuna delle imprese

consorziate indicate come esecutrici dell'appalto.

**N.B:2**

La dichiarazione sul possesso dei requisiti di ordine generale e inesistenza delle condizioni di esclusione dell'art. 38 - comma 1 - del Codice, lett. b), vanno rese individualmente anche dai seguenti soggetti, non firmatari dell'istanza di ammissione a gara:

- in caso di *concorrente individuale* = titolare e direttore tecnico;
- in caso di *società in nome collettivo* = soci e direttore tecnico;
- in caso di *società in accomandita semplice* = soci accomandatari e direttore tecnico;
- altri tipi di società = amministratori con poteri di rappresentanza, direttore tecnico, socio unico;

Inoltre, la dichiarazione sul possesso dei requisiti di ordine generale e inesistenza delle condizioni di esclusione dell'art. 38 - comma 1 - del Codice, lett. c), vanno rese individualmente anche dai seguenti soggetti, non firmatari dell'istanza di ammissione a gara:

- in caso di *concorrente individuale* = titolare e direttore tecnico;
- in caso di *società in nome collettivo* = soci e direttore tecnico;
- in caso di *società in accomandita semplice* = soci accomandatari e direttore tecnico;



- altri tipi di società o consorzio = amministratori con poteri di rappresentanza e direttore tecnico;

Per le dichiarazioni in N.B:2 andrà utilizzato l'apposito modulo Mod. n.1/BIS in allegato.

Le dichiarazioni di cui alle lettere **b)** e **c)** dell'art. 38 del D.Lgs. 163/2006 vanno rese dai soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando, qualora l'Impresa non dimostri la completa ed effettiva dissociazione dalla condotta penalmente sanzionata; l'esclusione e il divieto non operano in caso di depenalizzazione, riabilitazione, estinzione del reato o revoca della sentenza.

### **C.2) Capacità economico- finanziaria e requisiti di natura professionale**

di essere in possesso dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale richiesti nel presente disciplinare;

### **C.3) Raggruppamenti temporanei di concorrenti, consorzi ordinari, Geie (ulteriori dichiarazioni)**

A) Per il concorrente formato da un raggruppamento temporaneo o da un consorzio ordinario di cui all'art. 2602 del codice civile, costituito prima della gara, o da un GEIE, vanno rese le seguenti ulteriori dichiarazioni:

- **per i raggruppamenti temporanei**, dichiarazione resa sotto forma di "dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà", ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445, secondo le modalità dell'art. 38 dello stesso D.P.R. n. 445/2000, con la quale il legale rappresentante del concorrente mandatario (capogruppo) attesta che i concorrenti mandanti facenti parte del raggruppamento hanno conferito prima della presentazione dell'offerta, in favore della capogruppo, mandato collettivo speciale irrevocabile con rappresentanza, mediante scrittura privata autenticata ai sensi dell'art. 37, comma 15, del Codice. La relativa procura è conferita al legale rappresentante dell'operatore economico mandatario;

- **per il consorzio ordinario di concorrenti o per il GEIE**, nella dichiarazione devono essere riportati i dati dell'atto costitutivo del consorzio ordinario di concorrenti o del GEIE.

Inoltre si deve dichiarare:

- che nessun soggetto partecipa alla gara d'appalto in altra forma, neppure individuale;



- di impegnarsi a non modificare successivamente la composizione del raggruppamento temporaneo o del consorzio ordinario o del GEIE e di impegnarsi a rispettare tutte le norme vigenti in materia.

B) Per il concorrente formato da un raggruppamento temporaneo o da un consorzio ordinario di cui all'art. 2602 del codice civile, non ancora costituito, o da un GEIE, dichiarazione, resa sotto forma di "dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà", ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445, secondo le modalità dell'art. 38 dello stesso D.P.R. n. 445/2000, con la quale il legale rappresentante di ogni soggetto concorrente che farà parte del raggruppamento o del consorzio ordinario o del GEIE si impegna, in caso di aggiudicazione della gara d'appalto, a:

- costituire un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE;
- conferire mandato collettivo speciale con rappresentanza ai sensi dell'art. 37, commi 14, 15 e 16, del Codice;
- rendere procura al legale rappresentante del soggetto mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti;
- uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari di concorrenti o GEIE, ai sensi degli artt. 34 e 37 del D.Lgs. n. 163/2006;
- non modificare successivamente la composizione del raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE e a rispettare tutte le norme vigenti in materia.

La dichiarazione dovrà altresì specificare che nessun soggetto partecipa alla gara d'appalto in altra forma, neppure individuale.

#### **C.4) Avvalimento (art. 49 del D.Lgs. 163/2006)**

Qualora il concorrente sia in possesso solo parzialmente dei requisiti di ordine speciale prescritti nel bando di gara, può integrarli avvalendosi dei requisiti di altro soggetto. In tal caso occorre allegare:



**-Dichiarazione (Mod. n.2)** resa dal legale rappresentante del soggetto concorrente (*ausiliato*), sotto forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445 e s.m.i., verificabile ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs. n. 163/2006, con la quale attesta:

- 1) quali siano i requisiti di ordine speciale di cui il soggetto concorrente risulta carente e dei quali si avvale ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 163/2006;
- 2) le complete generalità del soggetto ausiliario ed i requisiti di ordine speciale da questi posseduti e messi a disposizione del soggetto concorrente ausiliato.

**N.B.** Oltre alle suddette dichiarazioni, dovrà essere allegato, **a pena di esclusione**, in originale o copia autentica, il contratto in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto. Dal contratto discendono, ai sensi dell'art. 49, comma 5, D.Lgs. n. 163/2006, nei confronti del soggetto ausiliario i medesimi obblighi previsti dalla normativa antimafia per il concorrente, in ragione dell'importo dell'appalto posto a base di gara.

Nel caso di avvalimento nei confronti di un'impresa che appartiene al medesimo gruppo, in luogo del contratto di avvalimento può essere presentata, da parte dell'impresa ausiliata (Mod. n.2) una dichiarazione sostitutiva attestante il legame giuridico ed economico esistente nel gruppo, dal quale discendono i medesimi obblighi previsti dall'art. 49, comma 5, D.Lgs. n. 163/2006 in materia di normativa antimafia nei confronti del soggetto ausiliario, in ragione dell'importo dell'appalto posto a base di gara.

**Dichiarazione (Mod. n. 3)** resa dal legale rappresentante del soggetto ausiliario, sotto forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445e s.m..i., con la quale attesta:

- 1) le proprie generalità;
- 2) il possesso dei requisiti di ordine generale prescritti dall'art. 38 del D.Lgs.12.04.2006 n. 163, s.m.i.;
- 3) di obbligarsi nei confronti del soggetto concorrente (*ausiliato*) e della Stazione Appaltante a fornire i propri requisiti di ordine speciale dei quali è carente il soggetto



concorrente, nonché di mettere a disposizione le relative risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto e rendersi responsabile in solido nei confronti della Stazione Appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto;

- 4) che non partecipa a sua volta alla stessa gara né in forma singola, né in forma di raggruppamento o consorzio, né in qualità di ausiliario di altro concorrente.

**D) DICHIARAZIONE ATTESTANTE LE PARTI DEL SERVIZIO CHE SI INTENDONO SUBAPPALTARE O CONCEDERE A COTTIMO (Mod. n. 4).**

Dichiarazione con la quale il legale rappresentante del concorrente, o dell'impresa capogruppo nel caso di RTI, indica le parti della fornitura/servizio che intende eventualmente subappaltare o concedere a cottimo, rientranti entro il limite del 30% dell'importo contrattuale.

In caso di mancata presentazione della dichiarazione l'Amministrazione non potrà concedere nessuna autorizzazione al subappalto o al cottimo.

Si precisa che il subappalto è consentito solo per le parti della fornitura indicate dal concorrente a tale scopo all'atto dell'offerta (un'indicazione formulata in modo generico, senza specificazione delle singole parti interessate, ovvero in difformità alle prescrizioni del capitolato d'onere, comporterà l'impossibilità di ottenere l'autorizzazione al subappalto).

Sarà fatto obbligo all'aggiudicataria dell'appalto di trasmettere, entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti della ditta/e subappaltatrice/i, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa corrisposti al subappaltatore, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

**N.B.**

A tutte le suddette dichiarazioni dovrà essere allegata copia fotostatica del documento di identità, in corso di validità, del soggetto firmatario o di altro documento di riconoscimento equipollente ai sensi dell'art.35 secondo comma del D.P.R. 445/2000.

Ogni pagina dovrà essere altresì perfezionata con il timbro della ditta concorrente e sigla del soggetto firmatario. La documentazione può essere sottoscritta anche dal



"procuratore/i" della società ed in tal caso va allegata copia della relativa procura notarile (GENERALE O SPECIALE) o altro documento da cui evincere i poteri di rappresentanza.

Si rammenta la responsabilità penale cui si incorre in caso di dichiarazioni mendaci.

#### **E) MODELLO GAP**

Dovrà essere prodotto, debitamente compilato e corredato di timbro dell'impresa e firma del legale rappresentante, il Mod. GAP allegato agli atti di gara, visibile sul sito internet dell'Amministrazione.

In caso di partecipazione da parte di RTI/ConSORZI lo stesso dovrà essere compilato e sottoscritto da tutti i legali rappresentanti delle imprese associate/consorziate incaricate dell'esecuzione della prestazione.

#### **F) DOCUMENTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI**

L'elenco dei servizi erogati dovrà recare l'indicazione del rispettivo importo, delle date e dei destinatari, nonché la dichiarazione che i servizi sono stati eseguiti a regola d'arte. Se trattasi di servizi effettuati a favore di amministrazioni o enti pubblici, le informazioni saranno acquisite d'ufficio e/o verificate direttamente dalla Stazione Appaltante. A tal fine, il concorrente deve indicare in sede di gara l'Amministrazione competente e gli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti, ai sensi dell'art.43 del D.P.R. 445/2000 come modificato dall'art.15 della Legge 183/2011. (*Recapiti dell'Amministrazione, dell'Ufficio che ha curato i servizi di cui al suddetto elenco e il nominativo del relativo RUP*).

Se trattasi di forniture fatte a privati, l'esecuzione effettiva della prestazione è dichiarata da questi o, in mancanza, dallo stesso concorrente.

#### **G) DOCUMENTAZIONE ATTESTANTE L'AVVENUTO VERSAMENTO ALL'AUTORITA' (AVCP)**

Documentazione attestante l'avvenuto versamento di € 140,00 a favore dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, Servizi e Forniture, ai sensi dell'art.1, comma 67, della L. n.266/2005 da pagare secondo le modalità previste dall'Autorità:

- a) online mediante carta di credito collegandosi al portale web "Servizio di Riscossione" all'indirizzo <http://contributi.avcp.it> seguendo le istruzioni.



A comprova dell'avvenuto pagamento, il concorrente deve allegare alla documentazione amministrativa copia stampata della ricevuta di pagamento ottenuta dal "Servizio di Riscossione";

- b) in contanti, muniti del modello di pagamento rilasciato dal Servizio di Riscossione, presso tutti i punti vendita della rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento delle bollette e bollettini.

A comprova dell'avvenuto pagamento il concorrente deve allegare alla documentazione amministrativa lo scontrino rilasciato dal punto vendita in originale.

Si richiama, integralmente quanto disposto nella deliberazione dell'AVCP del 3 novembre 2010, alla quale l'operatore economico dovrà fare riferimento per le istruzioni sulla modalità di versamento e stampa della certificazione di pagamento.

In caso di R.T.I. e consorzi, il versamento è effettuato dal capogruppo e dal consorzio medesimo.

#### **H) CERTIFICAZIONE PER LA QUALITÀ**

Documentazione attestante il possesso della certificazione relativa ai sistemi di gestione per la qualità come specificato al precedente punto 7.10.1.

### **Art.10 CONTENUTO DELLA "BUSTA B – OFFERTA TECNICA"**

Detta busta dovrà contenere, **a pena di esclusione** dalla procedura di gara:

- A. l'Offerta Tecnica, redatta secondo le linee indicate nell'allegato schema (Mod.5);
- B. il Capitolato Speciale d'Oneri controfirmato in ogni pagina dal legale rappresentante o dal procuratore speciale per conoscenza ed accettazione.

#### **Schema dell'Offerta Tecnica**

L'obiettivo dell'Amministrazione è quello di omogeneizzare la documentazione tecnica in modo da facilitare la valutazione della qualità delle offerte pervenute e l'identificazione del relativo punteggio tecnico da parte della commissione di gara.

#### **1. Caratteristiche generali**

L'Offerta Tecnica, cui sono riservati 60 punti, deve essere redatta in lingua Italiana e stampata su fogli formato A4 in modalità fronte/retro e rilegata. Deve essere costituita da una copertina, un indice, un



massimo di 75 fogli con non più di 40 righe per pagina e con scrittura di corpo di 12 punti con spaziatura e interlinea normale.

Il documento, inoltre, deve avere una numerazione progressiva ed univoca delle pagine.

L'offerta tecnica potrà essere corredata di eventuale documentazione tecnica che il concorrente riterrà di allegare. La Commissione, tuttavia, ai fini dell'attribuzione del punteggio per

l'aggiudicazione della gara, valuterà unicamente l'elaborato tecnico.

In sede di valutazione dell'offerta tecnica potranno essere richiesti, a completamento, ulteriori informazioni e chiarimenti circa i servizi offerti.

A tale richiesta i concorrenti interessati dovranno ottemperare entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi, pena l'esclusione dalla prosecuzione della gara.

L'Offerta Tecnica dovrà essere timbrata e firmata in calce sull'ultima pagina dalla persona che sottoscrive l'offerta economica (*il legale rappresentante del concorrente o un suo procuratore*) ovvero da tutte le Società partecipanti in caso di Raggruppamento Temporaneo di Imprese e non può presentare correzioni che non siano da lui stesso confermate e sottoscritte. Gli elaborati non rilegati devono recare timbro e firma su ogni suo foglio.

Nessun rimborso o compenso spetta ai concorrenti per la stesura dell'elaborato tecnico.

Qualora il concorrente sia costituito da Raggruppamento Temporaneo d'Impresa o Consorzio non ancora costituiti, l'offerta deve essere sottoscritta da tutti i soggetti che costituiranno il soggetto offerente.

#### **Art.11 CONTENUTO DELLA "BUSTA C – OFFERTA ECONOMICA"**

Detta busta dovrà contenere, **a pena di esclusione** dalla procedura di gara, la seguente documentazione:

##### **1 – Offerta Economica**

Il concorrente, nella formulazione dell'offerta, può utilizzare il suddetto *Mod.* 6rispettando i criteri stabiliti al comma 2, dell'art.74 del D.Lgs.163/2006.



All'offerta economica sono riservati **40 punti**; nel caso in cui il concorrente non utilizzi l'allegato modello, dovrà formulare l'offerta economica riportando esattamente tutte le informazioni richieste, contenute nel predetto modello.

L'Offerta non può essere condizionata e parziale. Deve essere presentata in bollo, timbrata e firmata in calce in ogni suo foglio dalla persona o dalle persone abilitate ad impegnare legalmente l'Offerente, ovvero dal legale rappresentante del concorrente o da suo procuratore, ovvero tutte le Società partecipanti in caso di RTI e non può presentare correzioni che non siano da lui stesso confermate e sottoscritte. All'offerta dovrà essere allegata copia fotostatica del documento di identità, in corso di validità, del soggetto firmatario o di altro documento di riconoscimento equipollente ai sensi dell'art.35 secondo comma del D.P.R. 445/2000.

Qualora il concorrente sia costituito da associazione temporanea o consorzio non ancora costituiti l'offerta deve essere sottoscritta da tutti i soggetti che costituiranno l'offerente.

E' nulla l'offerta economica priva di sottoscrizione.

Inoltre, nel caso di raggruppamento temporaneo di concorrenti, nell'offerta si dovranno precisare le parti del servizio che saranno eseguite dalle singole imprese, ai sensi dell'art. 37, comma 4, del D.Lgs. 163/2006, nonché l'impegno (sottoscritto da tutti i concorrenti del raggruppamento) che, in caso di aggiudicazione della gara, le stesse imprese si conformeranno alla disciplina prevista nell'art. 37, comma 8, del D. Lgs. legislativo 163/2006.

In particolare il Raggruppamento Temporaneo di Imprese aggiudicatario dovrà integrare i documenti d'appalto con un mandato speciale con rappresentanza, conferito alla capogruppo dalle singole imprese facenti parte del raggruppamento.

Tale mandato dovrà risultare da scrittura privata autentica, o copia di essa autenticata, secondo la forma prevista dal Paese in cui il relativo atto è redatto; la procura dovrà essere conferita a chi legalmente rappresenta la Ditta capogruppo.

In caso di discordanza fra il ribasso percentuale indicato in cifre e quello indicato in lettere, ai sensi del disposto di cui al comma 4, dell'art.283 del D.P.R. n. 207/2010, sarà ritenuto valido quello espresso in lettere.



## Art.12 PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE

La gara sarà aggiudicata, anche in presenza di una sola offerta formalmente valida purché ritenuta conveniente e congrua da parte dell'Amministrazione.

L'aggiudicazione sarà effettuata secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art.83 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.

Il punteggio massimo conseguibile, pari a 100 punti, sarà così suddiviso:

	Elementi di valutazione	Punteggio massimo
1	Offerta economica	40
2	Offerta tecnica	60
	<b>Totale</b>	<b>100</b>

### 1. Offerta Tecnica

L'offerta tecnica si esplicherà in un progetto tecnico, redatto secondo quanto descritto all'art. 10, contenente le modalità operative ed organizzative con cui il concorrente intende far fronte agli impegni derivanti dai servizi inerenti il presente appalto.

L'attribuzione del punteggio tecnico avverrà in base ai seguenti criteri:

<b>Criteri tecnici</b>	<b>Punteggio parziale riservato a ciascun criterio</b>	<b>Codici</b>
Organizzazione	20	O
Soluzione	27	S
Qualità	13	Q
<b>Totale</b>	<b>60</b>	

Con riferimento a ciascun singolo criterio tecnico, le offerte ammesse verranno valutate sulla base degli elementi che seguono:



<b>Codice</b>	<b>Criteri di valutazione dell'ORGANIZZAZIONE</b>	<b>Punteggio massimo</b>
O1	<b>Organizzazione proposta per l'erogazione dei servizi</b>	
O1a	Organizzazione proposta per il governo della fornitura nonché eventuali ruoli aggiuntivi rispetto a quanto prescritto nella Relazione Tecnica, che il Fornitore si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione dei servizi.	3
O1b	<p>Modello organizzativo proposto per i team di lavoro, con riferimento alla numerosità e strutturazione dei gruppi di lavoro dedicati ai servizi (Numero di risorse, Mix di figure professionali, CV degli Operatori) e nel rispetto dei ruoli e delle attività previsti dalla Relazione Tecnica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relativamente ai CV degli Operatori proposti saranno valutate con 0,25 punti, fino a un massimo di 3 punti, le esperienze in CC erogati in favore di PA</li> <li>• 0,25 punti, fino a un massimo di 1 punto, per la conoscenza della lingua inglese per un numero maggiore di 1 di membri dei gruppi di lavoro.</li> </ul>	4
O1c	Organizzazione dei servizi in termini di soluzioni operative, pianificazione, conduzione, modalità di interazione, modello comunicativo e di gestione dell'escalation ed eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta del Fornitore.	2
O1d	Proposte di soluzioni operative per garantire un adeguato grado di flessibilità per fronteggiare situazioni che richiedano interventi urgenti, aumento del carico di lavoro e/o gestione di picchi di attività.	2
O2	<p><b>Affiancamento di inizio e fine fornitura</b></p> <p>Organizzazione, metodologia e piano delle attività proposti per la presa in carico dei servizi in modo da minimizzarne la durata e massimizzarne l'efficacia. ]</p> <p>Costituiranno elemento di valutazione:</p>	4



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità organizzative e di processo</li> <li>• Formazione del personale</li> <li>• Piano di presa in carico</li> <li>• Piano di rilascio a fine fornitura</li> <li>• Figure professionali coinvolte</li> <li>• Eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta</li> </ul>	
O4	<p><b>Ulteriori soluzioni migliorative proposte</b></p> <p>Proposte di ulteriori migliorie, rispetto a quanto specificato nella Relazione Tecnica, che il concorrente si impegna a mettere in opera entro 90 giorni solari dalla data di inizio attività, per meglio rispondere agli obiettivi di fornitura, con riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• proposte relative alla possibilità di gestire al I Livello le <ul style="list-style-type: none"> <li>□ pratiche off-line;</li> </ul> </li> <li>• numero maggiore di follow-up sulla formazione permanente <ul style="list-style-type: none"> <li>□ degli Operatori;</li> </ul> </li> <li>• numero di servizi straordinari offerti nella fornitura.</li> </ul> <p>Tali proposte non comportano oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.</p>	5
<b>Totale</b>		<b>20</b>

<b>Codice</b>	<b>Criteri di valutazione della SOLUZIONE TECNICA</b>	<b>Punteggio Massimo</b>
S1	<p><b>Strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi</b> □</p> <p>Vengono riportati gli elementi di valutazione della Piattaforma tecnologica per l'erogazione dei servizi che il concorrente si impegna a realizzare e a rendere disponibile per l'intera durata contrattuale, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, in relazione a:</p>	
S1a	<p>Sistema di CRM: caratteristiche funzionali, validità della soluzione proposta, diffusione e disponibilità del supporto specialistico per la soluzione adottata.</p>	3



S1b	Sistema di KM / reasoner: caratteristiche funzionali, validità della soluzione proposta, capacità di gestione dei dati provenienti dalle fonti attualmente in possesso dell'Amministrazione (database, documenti), diffusione e disponibilità del supporto specialistico per la soluzione adottata.	4
S1c	Qualità e affidabilità del progetto di evoluzione della piattaforma telefonica e di connettività dell'Amministrazione con particolare riferimento alle applicazioni utilizzate per l'erogazione dei servizi di cui al paragrafo 5.4 della Relazione Tecnica. Per ciascuna componente l'offerta dovrà riportare la descrizione e quantità degli apparati utilizzati ivi comprese le attrezzature fax, stampanti, scanner, ecc.. 1 punto sarà assegnato per proposte di IVR con gestione in tempo reale dei rami dell'alberatura, della messaggistica e delle code.	4
S1d	Sicurezza dell'infrastruttura complessivamente intesa (piattaforma telefonica, ACD, CTI, postazioni di lavoro, connessioni)	2
S1e	Certificazione dell'integrazione della piattaforma telefonica con il sistema di CRM (Customer Relationship Management) che il Fornitore metterà a disposizione dell'Amministrazione.	2
S1f	Affidabilità dell'infrastruttura del sistema in caso di indisponibilità di alcune sue componenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo, potranno essere descritti i back up della piattaforma telefonica, erogazione del servizio degli operatori in assenza di connettività con il sistema di CRM)	5
S2	<b>Proposta di valori di soglia migliorativi per gli SLA</b> 0,2 punti, fino a un massimo di 2 punti, per ogni punto percentuale migliorativo offerto.	2
S3	<b>Controllo dei livelli di servizio:</b> Soluzione proposta per il controllo dei livelli di servizio, parametri e grandezze monitorate, modalità di tracciamento e misurazione,	3



	semplicità di generazione di nuovi report e report proposti (a titolo esemplificativo e non esaustivo, potranno essere descritte le eventuali metodologie di controllo dell'andamento del servizio che verranno adottate e le eventuali azioni di escalation e correttive previste).	
S4	<b>Best Practice:</b> Descrizione delle possibilità di riutilizzo e del valore aggiunto derivante da esperienze pregresse relative ad analoghi servizi realizzati	2
	<b>Totale</b>	<b>27</b>

<b>Codice</b>	<b>Criteri di valutazione della QUALITA'</b>	<b>Punteggio Massimo</b>
Q1	<b>Qualità dei servizi erogati:</b> Proposta di soluzioni organizzative che il Fornitore si impegna a mettere in atto per garantire un elevato livello qualitativo del servizio nonché delle soluzioni che consentono al personale dell'Amministrazione un immediato controllo sulla qualità dei servizi erogati.	5
Q2	<b>Piano formativo complessivo:</b> Organizzazione proposta per l'erogazione della Formazione che il concorrente si impegna a presentare in modo che gli operatori possano acquisire e mantenere le conoscenze necessarie per raggiungere gli obiettivi di qualità.	5
Q3	<b>Criteri di preferibilità ambientale:</b> Proposte, soluzioni, accorgimenti, polizie previste per introdurre criteri di preferibilità ambientale (in termini di razionalizzazione dell'uso delle risorse ed in particolare dell'energia, della eliminazione e riduzione degli impatti negativi per la salute, della riduzione dei rifiuti) alle attività oggetto della presente gara. Le soluzioni proposte dovranno essere oggettivamente verificabili dall'Amministrazione.	3
	<b>Totale</b>	<b>13</b>



Per i sub-criteri relativi ad elementi qualitativi di valutazione dell'offerta, ogni componente della Commissione di gara attribuirà all'offerta un coefficiente discrezionale compreso tra 0 e 1. La Commissione, quindi, calcolerà la media dei coefficienti attribuiti dai componenti per ogni sub-criterio; il punteggio per ciascun sub-criterio sarà ottenuto moltiplicando la media dei coefficienti per il corrispondente valore massimo.

Il punteggio complessivo dell'offerta tecnica sarà dato dalla somma dei punteggi ottenuti per ciascun dei sub-criteri relativi alla singola offerta.

## 2. Offerta Economica

Per quanto riguarda l'offerta economica, il punteggio sarà assegnato mediante l'applicazione della seguente formula:

**Pass = 40 x Ci**

**Ci** ( per  $A_i \leq A_{soglia}$  ) =  $X * A_i / A_{soglia}$

**Ci** ( per  $A_i > A_{soglia}$  ) =  $X + (1,00 - X) * [( A_i - A_{soglia} ) / (A_{max} - A_{soglia} )]$

dove

**Ci** = **coefficiente** attribuito al concorrente iesimo

**Ai** = **valore** dell'offerta (*ribasso*) del concorrente iesimo

**Asoglia** = **media aritmetica** dei valori delle offerte (*ribasso sul prezzo*) dei concorrenti

**Amax** = **valore del massimo ribasso** delle offerte (*ribasso sul prezzo*) dei concorrenti **X** = 0,90

Secondo quanto previsto dall'art. 86 del D.Lgs. 163/2006 sarà valutata la congruità delle offerte in relazione alle quali sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione, sono entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara.

Le offerte anormalmente basse saranno trattate secondo quanto disposto dagli artt. 87 e 88 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.

In caso di parità di punteggio delle offerte risultate economicamente più convenienti, sarà privilegiata l'offerta che avrà riportato il punteggio più alto riferito all'elemento **1. Offerta tecnica**.



In caso di ulteriore parità si procederà direttamente in seduta pubblica, mediante sorteggio (ex art. 77 R.D. 827/1924).

Si informa che il verbale di gara non avrà valore di contratto e che l'aggiudicazione dell'appalto e la conseguente stipula del contratto, avverrà successivamente all'apertura delle offerte ed alle necessarie verifiche e agli altri adempimenti della medesima Amministrazione.

Resta inteso che le offerte inviate non vincoleranno in alcun modo l'Amministrazione né all'aggiudicazione né alla stipulazione del contratto mentre le società partecipanti sono vincolate fin dalla data di presentazione dell'offerta per un termine di 180 giorni.

### **Art.13 SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA**

Le varie fasi procedurali della gara verranno espletate da un'apposita Commissione, nominata ai sensi dell'art. 84 del Codice dei contratti.

Le sedute pubbliche, si terranno presso la sede del Servizio Affari Generali della Presidenza sita in Campobasso Via Mazzini 126 e sono aperte ai soli rappresentanti degli operatori economici partecipanti alla gara. Possono assistere soltanto i rappresentanti legali delle ditte partecipanti, o persone munite di procura speciale notarile, i cui nominativi, al fine di velocizzare le procedure di riconoscimento e registrazione da parte della Commissione, dovranno essere comunicati all'indirizzo di posta elettronica del Responsabile del Procedimento o mediante fax da trasmettere al numero 0874/429881, **entro tre giorni lavorativi** precedenti la data della seduta della Commissione. Deve essere allegata fotocopia di un documento di riconoscimento con fotografia, nonché l'indicazione dei relativi poteri. Le rispettive date, ivi compreso le eventuali variazioni, saranno pubblicate con congruo anticipo sul sito dell'Amministrazione, indicato al precedente Art.5 e avranno valore di notifica agli effetti di legge.

Nella prima seduta pubblica, la Commissione procederà ad espletare i seguenti adempimenti:

- a) verifica della integrità e regolarità dei plichi pervenuti. Saranno esclusi i plichi non ritenuti idonei.
- b) apertura dei plichi principali ed esame volto a verificare che al loro interno siano presenti le buste: "**Busta A - Documenti amministrativi**", "**Busta B - Offerta**



**tecnica", "Busta C – Offerta economica;**

- c) apertura della **Busta A - Documenti amministrativi** " ed esame volto alla verifica della regolarità e completezza della documentazione in essa contenuta. In caso di valutazione negativa procederà all'esclusione dei concorrenti dalla gara.

Successivamente alla verifica della documentazione amministrativa e prima di procedere all'apertura della "Busta B - Offerta tecnica" la Commissione procederà al sorteggio pubblico per individuare un numero di concorrenti pari al 10 % del numero dei concorrenti ammessi, arrotondato all'unità superiore, ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs. 12.04.2006 n.163.

Al concorrente sorteggiato sarà richiesto di fornire la documentazione necessaria a comprovare le forniture effettuate.

Sarà richiesta la seguente documentazione:

- 1)** l'elenco dei servizi prestati a favore di amministrazioni o enti pubblici, con l'indicazione del rispettivo importo, delle date e dei destinatari.

Per i servizi prestati a favore di amministrazioni o enti pubblici, le informazioni saranno acquisite d'ufficio e verificate direttamente dall'Amministrazione appaltante, mediante l'acquisizione della certificazione di regolare esecuzione dell'appalto.

Al tal fine, il concorrente deve indicare l'Amministrazione competente e gli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti, ai sensi dell'art.43 del D.P.R. 445/2000 come modificato dall'art.15 della Legge 183/2011 (*Recapiti dell'Amministrazione, dell'Ufficio che ha curato i servizi di cui al suddetto elenco e il nominativo del relativo RUP*).

Se trattasi di forniture fatte a privati, l'esecuzione effettiva della prestazione è dichiarata da questi o, in mancanza, dallo stesso concorrente.

Si richiamano le disposizioni contenute negli artt. 41 e 42 del D.Lgs.163/2006.

Qualora tali prove non confermino quanto dichiarato dal concorrente, la Commissione procederà alla sua esclusione dalla gara, all'escussione della cauzione provvisoria e alla segnalazione del fatto all'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici.

Il sorteggio verrà effettuato utilizzando i numeri attribuiti a ciascun plico al momento dell'arrivo dello stesso al protocollo dell'Amministrazione.



In applicazione dell'art. 48, comma 2, del D.Lgs.163/2006, la documentazione di cui ai punti **1)** e **2)** sarà richiesta anche all'aggiudicatario e al concorrente che segue in graduatoria qualora non siano tra i sorteggiati.

Per le micro, piccole e medie imprese, così come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, si applica il comma 4 dell'art.13 della Legge 11-11-2011 n.180.

La data delle ulteriori sedute pubbliche della Commissione verrà pubblicata sul sito Internet dell'Amministrazione e avrà valore di notifica agli effetti di legge.

La Commissione tornerà a riunirsi in seduta pubblica per la comunicazione dell'esito dei controlli ex art.48, comma 1, del D.Lgs. 163/2006 e per procedere all'apertura delle buste "B" contenenti le offerte tecniche per la verifica formale. La valutazione delle offerte tecniche avverrà in successive sedute riservate della Commissione giudicatrice.

La Commissione, terminata la fase di valutazione delle offerte tecniche, tornerà a riunirsi in seduta pubblica per comunicare gli esiti della verifica della documentazione tecnica e dare lettura dei punteggi attribuiti e procedere all'apertura delle buste "C" contenenti le offerte economiche. Fatta la formale verifica del contenuto, procederà all'attribuzione dei relativi punteggi, secondo quanto definito nel precedente art 12. PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE - Criteri di valutazione delle offerte.

Infine, la Commissione procederà alla formulazione della graduatoria e a proporre la conseguente aggiudicazione provvisoria, fatta salva l'individuazione dell'offerta potenzialmente anomala e le conseguenti verifiche, ai sensi degli artt. 86 e 87 di cui al D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.

#### **14.STIPULA DEL CONTRATTO**

L'aggiudicatario, previa produzione di cauzione nelle forme di cui all'art.113 del Codice dei Contratti, decorso il termine di cui all'art.11 del d.lgs.163/06 e s.m.i., dovrà presentarsi per la stipulazione del contratto notarile informatico alla data che sarà fissata dall'Amministrazione. Dovrà inoltre versare anticipatamente le spese contrattuali determinate in via presuntiva e le spese di pubblicazione del bando sui quotidiani (art. 34 c. 35 DL 179/2012); dopo la



stipulazione seguirà il conguaglio delle spese contrattuali. Tutte le spese contrattuali, incluso l'onorario notarile e conseguenti sono a carico dell'aggiudicatario.

Se aggiudicatario risulterà un RTC o consorzio ordinario di concorrenti o GEIE da costituirsi, questi dovrà produrre l'atto notarile di mandato collettivo speciale con rappresentanza al capogruppo. Il mandato speciale/l'atto di costituzione del RTC/Consorzio dovrà espressamente prevedere l'impegno al rispetto di quanto previsto dalla L. 136/2010 anche nei rapporti tra le imprese raggruppate o consorziate (in conformità alla determinazione AVCP n. 4/2011). E' vietata qualsiasi modificazione alla composizione del RTC rispetto a quella risultante dall'impegno presentato in sede di offerta. L'inosservanza di tale divieto comporta l'annullamento dell'aggiudicazione.

L'Amministrazione, nel comunicare l'esito di gara all'aggiudicatario, chiederà la presentazione della documentazione necessaria per la stipula del contratto o per la consegna anticipata. Qualora l'aggiudicatario non si presenti nel giorno stabilito per la sottoscrizione del contratto, oppure non presenti i documenti necessari per la stipula, l'Amministrazione potrà dichiarare la decadenza dall'aggiudicazione con facoltà di affidamento al concorrente classificato al secondo posto nella graduatoria complessiva, previa verifica della sua posizione.

## **15. ULTERIORI INFORMAZIONI**

1. Per evitare dubbi interpretativi, si precisa che per "sigillo" deve intendersi qualsiasi impronta o altro idoneo sistema atto ad assicurare la chiusura del plico al fine di evitare manomissioni di sorta.
2. Le sedute di gara possono essere sospese od aggiornate, anche per la soluzione di problematiche emerse in sede di gara.
3. Le comunicazioni verranno inviate via fax oppure posta elettronica al numero oppure all'indirizzo P.E.C. indicato dal concorrente nell'istanza di partecipazione (modello A allegato).
4. Le autocertificazioni, le certificazioni, i documenti e l'offerta devono essere in lingua italiana o corredati di traduzione giurata.
5. La documentazione non in regola con l'imposta di bollo sarà regolarizzata ai sensi dell'art. 19 e ss. del DPR n. 642/1972.



6. L'Amministrazione si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione senza che ciò comporti pretesa alcuna di risarcimento od altro da parte dei concorrenti.

7. Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, i dati forniti all'Amministrazione saranno raccolti e trattati esclusivamente nell'ambito delle proprie finalità istituzionali per i dati comuni e in caso di dati sensibili per rilevanti finalità di interesse pubblico previste da leggi o da provvedimenti del Garante. Tali dati possono essere comunicati ad altri soggetti o diffusi, se necessario, per le medesime finalità. Le operazioni di trattamento sono eseguite da proprio personale o da altri soggetti autorizzati, di norma con mezzi elettronici o automatizzati e seguendo i principi di liceità, correttezza, pertinenza e non eccedenza. L'interessato ha diritto di verificare l'esistenza presso l'Amministrazione di dati personali e le modalità di trattamento. Può inoltre chiederne la cancellazione, l'aggiornamento o per motivi legittimi opporsi al trattamento o chiederne il blocco. L'istanza per l'esercizio dei diritti, intestata all'Amministrazione titolare dei dati, va inoltrata al responsabile del trattamento dati ossia al Direttore pro tempore del Servizio Affari Generali della Presidenza.

8. Non verranno prese in considerazione le domande che, per qualsiasi ragione, non esclusa la forza maggiore o il fatto di terzi, non risultino pervenute entro i termini indicati nel bando.

9. Nei modelli allegati, ove vi sono delle scelte alternative, occorre barrare chiaramente la casella pertinente.

10. La garanzia provvisoria verrà escussa (a titolo di penale, ovvero a titolo di indennizzo forfetario, fatta salva ogni azione di rivalsa per ulteriori danni subiti dall'Amministrazione) in caso di:

- i. mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell'aggiudicatario
- ii. falsa dichiarazione nella documentazione presentata in sede di offerta, ovvero qualora non venga fornita la prova del possesso dei requisiti di capacità morale, economico-finanziaria e tecnica richiesti
- iii. mancata produzione della documentazione richiesta per la stipula del contratto, nel termine stabilito o in quello eventualmente prorogato.

11. Al fine di ridurre il consumo nazionale di carta si raccomanda vivamente di:

presentare la documentazione necessaria alla partecipazione stampata in fronte retro;



- b. all'interno di ogni busta presentare una sola fotocopia del documento di identità, se riferito alla medesima persona.
12. Il conferimento di dati, compresi quelli "giudiziari", ai sensi dell'art. 4 c. 1 lett. e) D.Lgs. 196/2003, ha natura obbligatoria, connessa all'adempimento di obblighi di legge, regolamenti e normative comunitarie in materia di contratti pubblici.
13. I calcoli, compresi anche i coefficienti, sono effettuati utilizzando fino alla terza cifra decimale arrotondata all'unità superiore qualora la quarta cifra decimale sia pari o superiore a cinque.
14. Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese, imposte e tasse inerenti il contratto notarile informatico.
15. Il concorrente deve dichiarare espressamente in calce ad ogni documento presentato quali informazioni contenute nello stesso voglia escludere dal diritto di accesso ai sensi dell'art. 13 c. 5 D.Lgs. n. 163/2006, indicandone la motivazione. In mancanza di tale dichiarazione il documento sarà soggetto al diritto di accesso.
16. Il ritiro dell'offerta deve essere effettuato entro il termine di scadenza di presentazione delle offerte, con comunicazione sottoscritta da chi ha titolo a firmare l'offerta relativa alla gara; deve riportare il nominativo del mittente e l'oggetto della gara e la dicitura "RITIRO DELL'OFFERTA". La presentazione di un'offerta sostitutiva oppure integrativa deve essere effettuata entro il termine di scadenza di presentazione delle offerte, con le stesse modalità previste per la presentazione dell'offerta, riportando sul plico anche la dicitura "BUSTA SOSTITUTIVA" oppure, rispettivamente, "BUSTA INTEGRATIVA". Non è ammessa la presentazione di più di un plico sostitutivo e/o integrativo. Il plico che risulta sostituito non verrà aperto.
17. L'Amministrazione si riserva la possibilità di pubblicare chiarimenti sugli atti di gara sul proprio sito internet, per cui i concorrenti sono invitati a controllare l'eventuale pubblicazione su tale sito.
18. Gli importi dichiarati da operatori economici stabiliti in altro stato membro dell'Unione Europea, qualora espressi in altra valuta, dovranno essere convertiti in euro.
19. La documentazione di gara è costituita:



- 1) dal Bando di gara – G.U.U.E e G.U.R.I.;
- 2) Disciplinare di gara e relativi allegati (*Mod. n.1/1 Bis Domanda di partecipazione e dichiarazione sostitutiva - Mod. n. 2 e 3 Avvalimento – Mod. 4 Subappalto - Mod. GAP – Mod.5 Offerta Tecnica - Mod. 6 Offerta Economica*);
- 3) Capitolato Speciale d'Oneri;
- 4) Schema di contratto;
- 5) Estratto del bando;
- 6) Relazione Tecnica.

Il corrispettivo è determinato, ai sensi di quanto previsto dall'art. 53 c. 4 del D.Lgs. n. 163/2006, a corpo.

### **IMPORTANTE**

L'Amministrazione pubblicherà chiarimenti e/o eventuali ulteriori informazioni sostanziali in merito alla presente procedura (FAQ), l'elenco dei concorrenti ammessi alle successive fasi di gara, nonché le date e ora delle sedute pubbliche, sul proprio sito

Internet, al seguente indirizzo: [www.regione.molise.it](http://www.regione.molise.it), link Bandi e Gare. Il contenuto delle stesse avrà valore di notifica agli effetti di legge.



MARCA DA BOLLO  
DA € 16,00

**DOMANDA DI PARTECIPAZIONE  
ALL'ENTE REGIONE MOLISE  
Servizio Affari Generali della Presidenza  
Via Giuseppe Mazzini, 126 - Campobasso**

**Gara per l'affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise**

**CIG**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_/ \_/\_\_\_\_, in qualità di titolare/rappresentante legale dell'impresa \_\_\_\_\_ con sede in \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ con codice fiscale n° \_\_\_\_\_ con partita IVA n° \_\_\_\_\_, con la presente:

**CHIEDE** di partecipare alla gara in epigrafe:

- come **impresa singola**;
- come **capogruppo** di un'Associazione Temporanea d Imprese o di un consorzio o di un GEIE di tipo orizzontale/verticale/misto **già costituito** fra le seguenti imprese:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Oppure

- come **capogruppo** di un'associazione temporanea o di un consorzio o di un GEIE di tipo orizzontale/verticale/misto **da costituirsi** fra le seguenti imprese:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Oppure

- come **mandante** di una associazione temporanea o di un consorzio o di un GEIE di tipo orizzontale/verticale/misto **già costituito** fra le imprese:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Oppure

- come **mandante** di una associazione temporanea o di un consorzio o di un GEIE di tipo orizzontale/verticale/misto **da costituirsi** fra le seguenti imprese:
- 
- 



E, Ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i. consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del medesimo D.P.R. 445/2000 e ss.mm., per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate

**DICHIARA**

Ai sensi dell'art. 38 del D. Lgs. 163/06:

**(Barrare esclusivamente la voce che interessa)**

a) che l'impresa non si trova in stato di fallimento, di liquidazione coatta amministrativa, di amministrazione controllata o di concordato preventivo o che non sono in corso procedimenti per la dichiarazione di tali situazioni;

**Oppure**

*a.1) che sono cessate le incapacità personali derivanti da sentenza dichiarativa di fallimento o di liquidazione coatta con la riabilitazione civile, pronunciata dall'organo giudiziario competente in base alle condizioni e con il procedimento previsto dal capo IX*

**Oppure**

*a.2) che è venuta meno l'incapacità a contrarre – prevista nei casi di amministrazione controllata e di concordato preventivo – per revoca o per cessazione dell'amministrazione controllata, ovvero per la chiusura del concordato preventivo – attraverso il provvedimento del giudice delegato che accerta l'avvenuta esecuzione del concordato ovvero di risoluzione o annullamento dello stesso;*

**Oppure**

*a.3) che si è concluso il procedimento dell'amministrazione straordinaria di cui al D.Lgs. n. 270/99;*

\*\*\*\*\*

*b.1) che nei propri confronti non è stata disposta la misura di prevenzione della sorveglianza di cui alla legge 27 dicembre 1956, n. 1423;*

\*\*\*\*\*

*b.2) che nei propri confronti, negli ultimi cinque anni, non sono stati estesi gli effetti delle misure di prevenzione della sorveglianza di cui alla legge n. 1423/56, irrogate nei confronti di un proprio convivente;*

\*\*\*\*\*

*b.3) che non è stata applicata dall'organo giudiziario competente una delle misure di prevenzione di cui alla Legge 27 dicembre 1956, n. 1423 e s.m.i., nei confronti dei soggetti richiamati dall'art. 38, comma 1, lettera b), del D.Lgs 12.04.2006, n. 163, misure che conseguono all'annotazione – negli appositi registri presso le segreterie delle procure della Repubblica e presso le cancellerie dei tribunali – della richiesta del relativo procedimento, la quale era stata inserita come informazione nel casellario informatico;*

\*\*\*\*\*

*b.4) che nei propri confronti non è pendente un procedimento per l'applicazione delle misure di prevenzione della sorveglianza di cui alla legge 27 dicembre 1956, n. 1423;*



\*\*\*\*\*

c) che nei propri confronti non è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato, o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale ovvero condanna, con sentenza passata in giudicato per uno o più reati di partecipazione a un'organizzazione criminale, corruzione, frode, riciclaggio, quali definiti dagli atti comunitari citati all'art. 45, paragrafo 1, direttiva Ce 2004/18;

**Oppure**

*c.1) che è venuta meno – nei confronti dei soggetti richiamati dall'art. 38, comma 1, lettera c), del D.lgs 12.04.2006, n. 163 condannati con sentenza definitiva per uno dei reati surrichiamati l'incapacità a contrarre con la pubblica amministrazione a causa della concessione del provvedimento di riabilitazione;*

**Oppure**

*c.2) che – nei confronti dei soggetti richiamati dall'art. 38, comma 1, lettera c), del D.lgs 12.04.2006, n.163 condannati con sentenza definitiva, oppure di applicazione della pena su richiesta per reati che incidono sull'affidabilità morale e professionale del concorrente – è intervenuta la riabilitazione, l'estinzione del reato, la revoca della condanna o la depenalizzazione del reato.*

**Oppure**

*c.3) che nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara non vi sono soggetti cessati dalle cariche societarie indicate all'articolo 38, comma 1, lettera c), del D.lgs 12.04.2006, n. 163*

**Oppure**

*c.4) che i nominativi e le generalità dei soggetti cessati dalle cariche societarie indicate all'articolo 38, comma 1, lettera c), del D.lgs 12.04.2006, n. 163 nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara di che trattasi, sono i seguenti:*

---

e che nei confronti dei suddetti soggetti durante il periodo in cui rivestivano cariche societarie:

- non sono state pronunciate sentenze di condanna passate in giudicato o di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per reati che incidono sulla moralità professionale ovvero condanna, con sentenza passata in giudicato per uno o più reati di partecipazione a un'organizzazione criminale, corruzione, frode, riciclaggio, quali definiti dagli atti comunitari citati all'art. 45, paragrafo 1, direttiva Ce 2004/18;

**Oppure**

- nel caso di sentenze a carico, sono stati adottati atti e misure di completa ed effettiva dissociazione dalla condotta penalmente sanzionata, dimostrabili con la documentazione allegata

---

\*\*\*\*\*

d) di non aver violato il divieto di intestazione fiduciaria posto dall'articolo 17 della legge 19 marzo 1990, n. 55;

Oppure



**MOD n.1 / 1 Bis – Domanda di partecipazione e dichiarazione sostitutiva**

**d.1)** che è trascorso un anno dall'accertamento definitivo della violazione del divieto di intestazione fiduciaria posto dall'articolo 17 della legge 19 marzo 1990, n. 55 e la violazione è stata rimossa;

\*\*\*\*\*

**e)** di non avere commesso gravi violazioni, definitivamente accertate, alle norme in materia di sicurezza ed ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro.

\*\*\*\*\*



f) che non è stata commessa grave negligenza o malafede nella esecuzione delle prestazioni affidate dalla stazione appaltante che ha bandito la gara e che non ha commesso un errore grave nell'esercizio dell'attività professionale, accertato con qualsiasi prova dalla stazione appaltante.

\*\*\*\*\*

g) di non avere commesso gravi violazioni, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse, secondo la legislazione italiana o quella dello Stato in cui è stabilito.

\*\*\*\*\*

h) di non aver non ha prestato falsa dichiarazione o falsa documentazione in merito a requisiti e condizioni rilevanti per la partecipazione alle procedure di gara e per l'affidamento dei subappalti, risultanti dall'iscrizione nel Casellario informatico istituito presso l'Osservatorio.

\*\*\*\*\*

i) di non aver commesso violazioni gravi definitivamente accertate alle norme in materia di contributi previdenziali ed assistenziali, secondo la legislazione italiana o dello Stato in cui è stabilito.

\*\*\*\*\*

l) la propria condizione di non assoggettabilità agli obblighi di assunzioni obbligatorie di cui alla legge n. 68/99

**oppure**

l.1) di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili di cui alla Legge n. 68/99.

\*\*\*\*\*

m) che nei confronti dell'impresa rappresentata non è stata applicata la sanzione interdittiva di cui all'articolo 9, comma 2, lettera c), del decreto legislativo dell'8 giugno 2001 n. 231 o altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione compresi i provvedimenti interdittivi di cui all'articolo 14 del D.lgs 9 aprile 2008, n. 81;

**m-bis)** nei cui confronti, ai sensi dell'articolo 40, comma 9-quater, risulta l'iscrizione nel casellario informatico di cui all'articolo 7, comma 10, per aver presentato falsa dichiarazione o falsa documentazione ai fini del rilascio dell'attestazione SOA.

**m-ter 1)** che i soggetti richiamati dall'art. 38, comma 1, lettera b), del D.lgs 12.04.2006, n. 163, non sono stati vittime dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203,

**oppure**

**m-ter 2)** che i soggetti richiamati dall'art. 38, comma 1, lettera b), del D.lgs 12.04.2006, n. 163, sono stati vittime dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203, ed hanno denunciato i fatti all'autorità giudiziaria;

**oppure**

**m-ter 3)** che i soggetti richiamati dall'art. 38, comma 1, lettera b), del D.lgs 12.04.2006, n. 163, sono stati vittime dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203, e non hanno denunciato i fatti all'autorità giudiziaria, ricorrendo i casi previsti dall'articolo 4, primo comma,



**MOD n.1 / 1 Bis – Domanda di partecipazione e dichiarazione sostitutiva  
della legge 24 novembre 1981, n. 689;**



**m-quater)** di non essere in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 cod. civ. con nessun partecipante alla medesima procedura;

**oppure**

**m-quater 1)** di essere in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 cod. civ. con il concorrente \_\_\_\_\_ e di aver formulato autonomamente l'offerta; *(in tal caso allegare in separata busta chiusa, a pena di esclusione, i documenti utili a dimostrare che la situazione di controllo non ha influito sulla formulazione dell'offerta)*

\*\*\*\*\*

**n)** di aver adempiuto all'interno della propria azienda, agli obblighi di sicurezza previsti dalla vigente normativa;

\*\*\*\*\*

**o)** di mantenere regolari posizioni previdenziali ed assicurative presso l'INPS (matricola n. ....), l'INAIL (matricola n. ....) e di essere in regola con i relativi versamenti.

\*\*\*\*\*

**p)** *(nel caso di consorzi di cui all'articolo 34, comma 1, lettere b) e c) del D.lgs 12.04.2006, n. 163) di concorrere per i seguenti consorziati (indicare denominazione, ragione sociale, sede legale e codice fiscale di ciascun consorziato):*

**q)** Che la composizione del consorzio è quella di seguito riportata:

\*\*\*\*\*

**r)** che l'impresa è iscritta nel registro delle imprese della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura della Provincia di: ..... per le seguenti attività:

.....;

che i dati dell'iscrizione sono i seguenti *(per gli operatori economici stabiliti in stati diversi dall'Italia, ex art. 47 del D.lgs 163/2006, indicare i dati di iscrizione nell'Albo o Lista ufficiale dello Stato di appartenenza):*

numero di iscrizione .....

data di iscrizione .....

durata della ditta/data termine .....

forma giuridica .....

titolari, soci, direttori tecnici, amministratori muniti di rappresentanza, soci accomandatari *(indicare i nominativi, le qualifiche, le date di nascita e il luogo di residenza):*

.....;

**r.1)** che nulla osta ai fini di cui all'art. 10 della Legge 31/05/1965 N. 575 (disposizioni antimafia);

\*\*\*\*\*

**s)** che intende subappaltare il .....% della fornitura:

*(Al riguardo si precisa che la quota parte subappaltabile non può eccedere il 30% dell'importo*





\*\*\*\*\*

t) di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nel bando, nel Disciplinare di gara, nel Capitolato Speciale d’Oneri e nella Relazione Tecnica;

\*\*\*\*\*

u) che, ai sensi dell’art. 77 comma 1 D. Lgs. 163/06, le comunicazioni e gli scambi di informazioni tra la Regione e l’operatore economico avverranno mediante il servizio postale, via fax, posta elettronica o posta elettronica certificata.

Il numero di fax è il seguente \_\_\_\_\_ Indirizzo e-mail.....  
PEC.....

L’Amministrazione è espressamente autorizzata ad indirizzare al predetto numero di fax e agli indirizzi email anche tutte le comunicazioni di cui all’art. 79 del D. Lgs. 163/06;

\*\*\*\*\*

v) (nel caso di associazione o consorzio o GEIE non ancora costituito) che in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo a l l ’ i m p r e s a \_\_\_\_\_ e dichiara di assumere l’impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo alle associazioni temporanee o consorzi o GEIE. Inoltre prende atto che è vietata qualsiasi modificazione alla composizione delle associazioni temporanee e dei consorzi di cui all’art. 34, comma 1, lettera d), e) ed f) del D.lgs 12.04.2006, n. 163 rispetto a quella risultante dall’impegno presentato in sede di offerta;

\*\*\*\*\*

z) che l’Ufficio dell’Agenzia delle Entrate presso il quale si è iscritti è il seguente:

---

\*\*\*\*\*

di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all’articolo 13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell’ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa;



ee) di autorizzare l'Amministrazione, qualora un partecipante alla gara eserciti - ai sensi della L. n. 241/90 - la facoltà di "accesso agli atti", a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara;

**Oppure**

di non autorizzare le parti relative all'offerta tecnica che saranno espressamente indicate con la presentazione della stessa, ovvero delle giustificazioni dei prezzi che saranno eventualmente richieste in sede di verifica delle offerte anomale, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale. L'Amministrazione si riserva di valutare la compatibilità dell'istanza di riservatezza con il diritto di accesso dei soggetti interessati.

ff) Ha tenuto conto degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori, nonché alle condizioni di lavoro;

gg) Ha valutato tutte le circostanze e le condizioni contrattuali che possano influire sull'esecuzione del servizio, che hanno portato alla determinazione del prezzo finale offerto, e che questo è nel suo complesso remunerativo e tale da consentire l'offerta economica presentata;

hh) La validità dell'offerta, è pari a 180 (centottanta) giorni a decorrere dal termine ultimo fissato per il ricevimento delle offerte.

ii) dichiara inoltre, che così come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione Europea, l'impresa, tenuto conto degli effettivi e del fatturato annuo, ha le caratteristiche di:

Micro Impresa          Piccola Impresa          Media Impresa

e che la stessa è:      Autonoma      Associata      Collegata

Allega i seguenti documenti:

- A) **Deposito cauzionale provvisorio**, in originale, di cui all'Art.8 del Disciplinare di gara;
- B) **La certificazione di qualità** mediante copia semplice.
- C) **Dichiarazione di un fideiussore** contenente l'impegno a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto, di cui agli artt. 75 e 113 del D.Lgs.163/2006, qualora l'offerente risultasse affidatario;
- D) **(Eventuale)** La dichiarazione relativa al subappalto (Mod. n.4);
- E) **Mod. GAP;**
- F) **L'elenco dei servizi erogati** di cui all'Art.7, punto 7.9, del Disciplinare di gara;
- G) **Documentazione attestante il versamento** effettuato a favore dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (AVCP)
- H) **IDONEE DICHIARAZIONI BANCARIE DI N.....ISTITUTI DI CREDITO**

**(Eventuale)** estratto autentico del verbale del Consiglio di Amministrazione o procura speciale notarile, ovvero copia autentica della medesima (l'autentica deve essere effettuata da un notaio, cancelliere, segretario comunale o funzionario incaricato dal sindaco), attestante i poteri di firma del soggetto che avrà sottoscritto la dichiarazione d'offerta e tutti i documenti necessari, qualora tali poteri non siano desumibili dal certificato rilasciato dalla C.C.I.A.A.;

**Firma leggibile del dichiarante**

**AVVERTENZE**

1. Le dichiarazioni di cui ai punti da c) a g) dell'art. 38 del D.lgs 12.04.2006, n. 163 e ss.mm. ii. devono essere rese anche dai soggetti previsti dal medesimo articolo al comma 1 lettere b) e c) e dai



---

**MOD n.1 / 1 Bis – Domanda di partecipazione e dichiarazione sostitutiva**

procuratori qualora sottoscrittori delle dichiarazioni costituenti la documentazione amministrativa e/o dell'offerta;

2. il presente modello viene fornito esclusivamente a fini esemplificativi ed in caso di sua difformità con i documenti di gara faranno fede esclusivamente le indicazioni contenute nel bando, nel Disciplinare, nel Capitolato Amministrativo, nel Capitolato Tecnico, nello schema di contratto e relativi allegati;

3. il modello va compilato in ogni sua parte, barrando esclusivamente le voci che interessano tra quelle per le quali vengono evidenziate diverse opzioni, e siglato su ogni pagina.



**AVVALIMENTO**  
**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DEL SOGGETTO AUSILIATO**  
**ALL'ENTE REGIONE MOLISE**  
**Servizio Affari Generali della Presidenza**  
*Via Giuseppe Mazzini, 126 - Campobasso*

Gara per l'affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise

**CIG**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

residente in Via \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

Legale Rappresentante / Procuratore) del concorrente ausiliato \_\_\_\_\_

sede legale in: Via \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

Codice Fiscale n. \_\_\_\_\_ Partita I.V.A. n. \_\_\_\_\_

Tel. n. \_\_\_\_\_

Fax n. \_\_\_\_\_

**con espresso riferimento al concorrente che rappresenta**

ai sensi degli art. 46 e 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445, consapevole del fatto che, in caso di mendace dichiarazione saranno applicate nei suoi riguardi, ai sensi dell'art. 76 dello stesso decreto le sanzioni previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia di falsità negli atti e dichiarazioni mendaci, oltre alle conseguenze amministrative previste per le procedure concernenti gli appalti pubblici, assumendosene la piena responsabilità,

**RENDE LA PRESENTE DICHIARAZIONE**

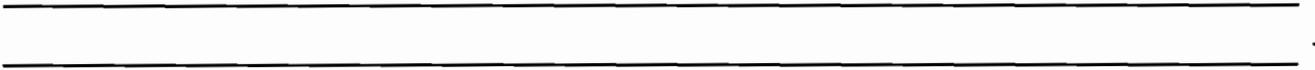
A. -che il concorrente \_\_\_\_\_ al fine di rispettare i requisiti di ordine speciale \_\_\_\_\_ prescritti nel bando di gara fa riferimento alle capacità economiche, finanziarie, tecniche e organizzative possedute dal soggetto appresso specificato;

B. – che i requisiti di ordine speciale prescritti nel bando di gara di cui il concorrente è carente, e dei quali si avvale per poter essere ammesso alla gara ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 163/2006, sono i seguenti:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_



6.



Mod. n. 2 – **Busta A**

C. – che le generalità del soggetto ausiliario della quale si avvale per i requisiti di ordine speciale da questo posseduti e messi a disposizione a proprio favore, sono le seguenti:

Soggetto \_\_\_\_\_

Legale Rappresentante \_\_\_\_\_

Sede legale in: Via \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

Codice Fiscale n. \_\_\_\_\_ Partita I.V.A. n. \_\_\_\_\_

iscritta nel Registro delle Imprese istituito presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di \_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

**Dichiara**  
che l'impresa ausiliaria appartiene al medesimo gruppo e che il legame giuridico ed economico esistente deriva

dal fatto che:

**ovvero**

che l'impresa ausiliaria **NON** appartiene al medesimo gruppo.

In tal caso va allegato, in originale o copia autentica, a **pena di esclusione**, il contratto in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto. Dal contratto discendono i medesimi obblighi previsti dall'art. 49, comma 5, D.Lgs. n. 163/2006 in materia di normativa antimafia nei confronti del soggetto ausiliario, in ragione dell'importo dell'appalto posto a base di gara.

Dichiaro di essere informato che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, nel rispetto della disciplina dettata dal D.Lgs. 30.06.2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), ed esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

(luogo) (data)

*timbro e firma leggibile  
impresa ausiliata*

N.B. Alla presente dichiarazione deve essere allegata copia fotostatica di un documento di identità in corso di validità del soggetto firmatario .

N.B **ogni pagina** del presente modulo dovrà essere corredato di **timbro della società e sigla del legale rappresentante/procuratore**. Qualora la documentazione venga sottoscritta dal "procuratore/i" della società dovrà essere allegata copia della relativa procura notarile (GENERALE O SPECIALE) o altro documento da cui evincere i poteri di rappresentanza.



**AVVALIMENTO**

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DEL SOGGETTO AUSILIARIO**

**ALL'ENTE REGIONE MOLISE**

**Servizio Affari Generali della Presidenza**

*Via Giuseppe Mazzini, 126 - Campobasso*

Gara per la fornitura di soluzioni e servizi di risposta remota al centralino della Regione Molise

**CIG**

Il sottoscritto

Codice Fiscale

residente in Via \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

Legale Rappresentante / Procuratore) del soggetto ausiliario \_\_\_\_\_

sede legale in: Via \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

Codice Fiscale n. \_\_\_\_\_ Partita I.V.A. n. \_\_\_\_\_

Tel. n. \_\_\_\_\_ Fax n. \_\_\_\_\_

iscritta nel Registro delle Imprese istituito presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di:

\_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

**con espreso riferimento al soggetto che rappresenta**

ai sensi degli art. 46 e 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445, consapevole del fatto che, in caso di mendace dichiarazione saranno applicate nei suoi riguardi, ai sensi dell'art. 76 dello stesso decreto le sanzioni previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia di falsità negli atti e dichiarazioni mendaci, oltre alle conseguenze amministrative previste per le procedure concernenti gli appalti pubblici, assumendosene la piena responsabilità,

**RENDE LA PRESENTE DICHIARAZIONE**

**A. -di possedere**, ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 del D.Lgs. 12/04/2006, n. 163, i seguenti requisiti di ordine speciale prescritti nel bando di gara, dei quali il concorrente risulta carente e oggetto di avvalimento:

1.



2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_



**Mod. n. 3 – Busta A**

B. **-di obbligarsi**, nei confronti del concorrente e della Stazione Appaltante, a fornire i propri requisiti di ordine speciale dei quali è carente il concorrente e mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto, rendendosi inoltre responsabile in solido con il concorrente nei confronti della Stazione Appaltante, in relazione alle prestazioni oggetto dell'appalto;

C. – **dichiara** di non partecipare a sua volta alla stessa gara, né in forma singola, né in forma di raggruppamento o consorzio, né in qualità di ausiliario di altro soggetto concorrente;

D. **-dichiara** che è in possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 38 del D.Lgs. n. 163/2006 e di quelli indicati nel bando e disciplinare di gara;

E. – **dichiara** che:

1) il soggetto ausiliario é regolarmente iscritto alla C.C.I.A.A. -Registro delle Imprese per le attività oggetto del presente

appalto, come risulta da

---

---

---

---

---

indicare gli estremi del certificato, numero iscrizione, forma giuridica, sede, oggetto sociale, cariche sociali o in alternativa produrre copia del certificato rilasciato in data non anteriore a sei mesi a quella fissata per la seduta di gara);

2) che è in regola con gli adempimenti in materia di contributi sociali, previdenziali e in materia assicurativa, nonché di essere intestataria delle seguenti posizioni previdenziali ed assicurative: (Registro professionale equivalente per le imprese straniere)

INAIL di \_\_\_\_\_ Codice Ditta \_\_\_\_\_

INPS di \_\_\_\_\_ Matricola \_\_\_\_\_

CASSA \_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_ Codice Ditta \_\_\_\_\_

3) per il soggetto ausiliario e suoi legali rappresentanti non sussistono i divieti e le cause d'esclusione di cui all'art. 38 del D.Lgs. 12.04.2006, n. 163;

4) il soggetto ausiliario accetta integralmente e senza riserva alcuna le condizioni e prescrizioni contenute nel Bando di Gara e nel Disciplinare di Gara;



5) che il soggetto ausiliario non è assoggettabile agli obblighi di assunzioni obbligatorie di cui alla Legge

12.03.1999,

n.68;

Overo



che il soggetto ausiliario è in regola con gli obblighi delle assunzioni obbligatorie di cui alla Legge 12.03.1999, n. 68;

6) *(nel caso di ditta italiana)* che il soggetto ausiliario non si avvale di piani individuali d'emersione del lavoro, ai sensi dell'art. 1-bis della Legge 18.10.2001, n. 383, s.m.i., / ovvero, in caso positivo, che il periodo di emersione si è concluso;

7) *(nel caso di ditta italiana)* per il soggetto ausiliario e suoi rappresentanti non è intervenuto alcuno dei provvedimenti di cui alla Legge 31.05.1965, n. 575, s.m.i. (antimafia);



## Mod. n. 3 – Busta A

« nel caso di società cooperativa italiana che il soggetto ausiliario è iscritto nel Registro Prefettizio delle Cooperative ed è in regola per partecipare ai pubblici appalti;

9) che il soggetto ausiliario è in regola con gli obblighi di sicurezza previsti dalla vigente normativa.

Dichiaro di essere informato che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, nel rispetto della disciplina dettata dal D.Lgs. 30.06.2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) ed esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

(luogo) (data)

*timbro e firma leggibile  
impresa ausiliaria*

N.B. Alla presente dichiarazione deve essere allegata copia fotostatica di un documento di identità in corso di validità del soggetto firmatario.

N.B. ogni pagina del presente modulo dovrà essere corredato di **timbro della società e sigla del legale rappresentante/procuratore** Qualora la documentazione venga sottoscritta dal "procuratore/i" della società dovrà essere allegata copia della relativa procura notarile (GENERALE O SPECIALE) o altro documento da cui evincere i poteri di rappresentanza.



**DICHIARAZIONE DI SUBAPPALTO**  
**Alla Regione Molise**

**Servizio Affari Generali della Presidenza**

*Via Giuseppe Mazzini, 126 – 86100 Campobasso*

**Gara per l'affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise**

**CIG:**

Il/la sottoscritto/a  
(cognome e nome)

nato a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), il  
(luogo) (prov.) (data)

residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), Via \_\_\_\_\_ n.  
(luogo) (prov.) (indirizzo)

in qualità di legale rappresentante del concorrente

con sede legale in \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), Via \_\_\_\_\_ n.  
(luogo) (prov.) (indirizzo)

**DICHIARA**

che la parte del servizio eventualmente da subappaltare o concedere a cottimo è la seguente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dichiara altresì che la quota percentuale della parte da subappaltare è contenuta entro il limite massimo del 30% dell'importo contrattuale.

li \_\_\_\_\_  
(luogo, data)

FIRMA del Legale Rappresentante/Procuratore  
(timbro e firma leggibile)

N.B. Alla presente dichiarazione deve essere allegata \_\_\_\_\_ copia fotostatica di un documento di identità in corso di validità del

soggetto firmatario Qualora la documentazione venga sottoscritta dal "procuratore/i" della società dovrà essere allegata copia della relativa procura notarile (GENERALE O SPECIALE) o altro documento da cui evincere i poteri di rappresentanza.





## Schema Offerta Tecnica

Gara per l'affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise



## **SCHEMA DI RISPOSTA PER LA RELAZIONE TECNICA**

### **1. PREMESSA**

### **2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (MAX 2 PAGINE)**

### **3. ORGANIZZAZIONE**

#### 3.1 Organizzazione proposta per l'erogazione dei servizi

Descrivere:

- l'organizzazione proposta per il governo della fornitura nonché eventuali ruoli aggiuntivi rispetto a quanto prescritto nel Capitolato Speciale e nella Relazione Tecnica, che il Fornitore si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione dei servizi;
- il modello organizzativo proposto per i team di lavoro, con riferimento alla numerosità e strutturazione dei gruppi di lavoro dedicati ai servizi (Numero di risorse, Mix di figure professionali, CV degli Operatori) e nel rispetto dei ruoli e delle attività previsti dal Capitolato Speciale e dalla Relazione Tecnica;
- l'organizzazione dei servizi in termini di soluzioni operative, pianificazione, conduzione, modalità di interazione, modello comunicativo e di gestione dell'escalation ed eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta del Fornitore;
- proposte di soluzioni operative per garantire un adeguato grado di flessibilità per fronteggiare situazioni che richiedano interventi urgenti, aumento del carico di lavoro e/o gestione di picchi di attività.

#### 3.3 Affiancamento di inizio e fine fornitura

Descrivere l'organizzazione, la metodologia e il piano delle attività proposti per la presa in carico dei servizi in modo da minimizzarne la durata e massimizzarne l'efficacia. Costituiranno elemento di valutazione:

- Modalità organizzative e di processo
- Formazione del personale
- Piano di presa in carico
- Piano di rilascio a fine fornitura
- Figure professionali coinvolte
- Eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta

#### 3.3 Soluzioni migliorative proposte

Descrivere le proposte di ulteriori migliorie, rispetto a quanto specificato nel Capitolato Speciale e nella Relazione Tecnica, che il concorrente si impegna a mettere in opera entro 90 giorni solari dalla data di inizio attività, per meglio rispondere agli obiettivi di fornitura, con riferimento a:

- proposte relative alla possibilità di gestire al I Livello le pratiche off-line;
- numero maggiore di follow-up sulla formazione permanente degli Operatori;



## **4. SOLUZIONI**

### **4.1 Strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi**

Descrivere la soluzione che il concorrente si impegna a realizzare e a rendere disponibile per l'intera durata contrattuale, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione regionale, in relazione agli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi, in particolare:

- il sistema di CRM: descrivere le caratteristiche funzionali, la validità della soluzione proposta, la diffusione e disponibilità del supporto specialistico per la soluzione proposta;
- il sistema di KM/reasoner: descrivere le caratteristiche funzionali, la validità della soluzione proposta, la capacità di gestione dei dati provenienti dalle fonti attualmente in possesso dell'Amministrazione (database, documenti), la diffusione e disponibilità del supporto specialistico per la soluzione adottata;
- la qualità e affidabilità del progetto di evoluzione della piattaforma telefonica e di connettività dell'Amministrazione con particolare riferimento alle applicazioni utilizzate per l'erogazione dei servizi di cui al paragrafo 5.4 della Relazione Tecnica. Per ciascuna componente l'offerta dovrà riportare la descrizione e quantità degli apparati utilizzati ivi comprese le attrezzature fax, stampanti, scanner, ecc.;
- il sistema di IVR: caratteristiche funzionali e capacità di gestione in tempo reale della messaggistica e delle code;
- la sicurezza dell'infrastruttura complessivamente intesa (piattaforma telefonica, ACD, CTI, postazioni di lavoro, connessioni);
- la certificazione dell'integrazione della piattaforma telefonica con il sistema di CRM che il Fornitore metterà a disposizione dell'Amministrazione;
- l'affidabilità dell'infrastruttura del sistema in caso di indisponibilità di alcuni suoi componenti (back up della piattaforma telefonica, erogazione del servizio degli operatori in assenza di connettività con il sistema di CRM, ecc...);
- la proposta di valori di soglia migliorativi per gli SLA.

### **4.2 Controllo dei livelli di servizio**

Descrivere la soluzione proposta per il controllo dei livelli di servizio, i parametri e le grandezze monitorate, le modalità di tracciamento e misurazione, la semplicità di generazione di nuovi report ed i report proposti (a titolo esemplificativo e non esaustivo, potranno essere descritte le eventuali metodologie di controllo dell'andamento del servizio che verranno adottate e le eventuali azioni di escalation e correttive previste).

### **4.3 Best Practice**

Descrizione delle possibilità di riutilizzo e del valore aggiunto derivante da esperienze pregresse relative ad analoghi servizi realizzati.



## **5. QUALITÀ**

### **5.1 Qualità dei servizi erogati**

Descrivere le soluzioni organizzative che il Fornitore si impegna a mettere in atto per garantire un elevato livello qualitativo del servizio nonché delle soluzioni che consentono al personale dell'Amministrazione un immediato controllo sulla qualità dei servizi erogati.

### **5.2 Piano formativo complessivo**

Descrivere l'organizzazione proposta per l'erogazione della Formazione che il Fornitore si impegna a presentare in modo che gli operatori possano acquisire e mantenere le conoscenze necessarie per raggiungere gli obiettivi di qualità riportati nel Capitolato Speciale e nella Relazione Tecnica.

### **5.3 Criteri di preferibilità ambientale**

Descrivere le soluzioni, accorgimenti, policies già adottate o previste per introdurre criteri di preferibilità ambientale (in termini di razionalizzazione dell'uso delle risorse ed in particolare dell'energia, della eliminazione e riduzione degli impatti negativi per la salute, della riduzione dei rifiuti) alle attività oggetto della presente gara. Le soluzioni proposte dovranno essere oggettivamente verificabili dall'Amministrazione.



MARCA DA BOLLO  
DA € 16,00

DOMANDA DI PARTECIPAZIONE  
ALL'ENTE REGIONE MOLISE  
Servizio Affari Generali della Presidenza

Via Giuseppe Mazzini, 126 - Campobasso

Gara per l'affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise

CIG

**OFFERTA ECONOMICA**

Il sottoscritt.....  
nato a ..... (.....) il ..... in  
qualità di legale rappresentante del.. ditta individuale/società/ .....  
.....  
con sede legale in .....(.....) Via .....  
..... n. ...., P. IVA ....., C.F. ....  
P.I. .... in riferimento alla procedura di gara sopra specificata,

**OFFRE**

**UNA PERCENTUALE DI RIBASSO ECONOMICO PARI AL .....% (in lettere:.....%)  
(la percentuale di ribasso deve essere espressa fino alla terza cifra decimale e non oltre)**

Tale percentuale verrà applicata all'importo posto a base di gara e pertanto l'importo totale offerto ammonta ad €...../..... (in lettere ...../.....)

Luogo e data

FIRMA DEL CONCORRENTE



## MODELLO G.A.P.

(Art. 2 legge del 12/10/1982 n. 726 e legge del 30/12/1991 n. 410)

Stazione appaltante : Ente Regione Molise Descrizione appalto: ""Gara per la fornitura di servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise

- Gara a procedura aperta-

CIG:

Anno 2013

Impresa partecipante \_\_\_\_\_

Partita IVA (\*) \_\_\_\_\_

Ragione Sociale (\*) \_\_\_\_\_

Luogo (\*) \_\_\_\_\_ Prov.  
Comune italiano o Stato estero dove ha sede l'impresa

Sede legale (\*) \_\_\_\_\_ Cap/Zip

Codice attività (\*) \_\_\_\_\_

Tipo impresa (\*) Singola Consorzio RTI

Volume di affari \_\_\_\_\_ Capitale sociale \_\_\_\_\_

DATA

TIMBRO DELLA SOCIETA' E FIRMA DEL LEGALE  
RAPPRESENTANTE/PROCURATORE

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

N.B.:

1. Il modulo dovrà essere compilato in stampatello e con penna nera o blu
2. (\*) Le scritte contrassegnate dall'asterisco sono obbligatorie



REGIONE MOLISE

SERVIZIO RICERCA ED INNOVAZIONE

ATTO INFORMATICO concernente l'affidamento del servizio di risposta  
remota al Centralino della Regione Molise

REPUBBLICA ITALIANA

Il giorno.....in.....nel mio Studio sito in

Via/Piazza.....n....., innanzi a a me Notaio.....residente

in.....ed iscritto al al Collegio Notarile dei distretti riuniti di....., si

sono costituiti i Sigg.:

- Dr.Mauro P. Di Mirco, cod. fisc....., nella propria qualità di  
Direttore Generale, domiciliato per la carica presso la sede dell'Ente,  
il quale interviene al presente atto in nome e per conto della:

- 1) Regione Molise, con sede in Campobasso, via Genova 11, codice  
fiscale 00169440708, PEC : [regionemolise@cert.regione.molise.it](mailto:regionemolise@cert.regione.molise.it), in  
seguito denominata anche "Regione", per la propria espressa qualifica  
in esecuzione della legge regionale n.10/2010 e successive  
modificazioni ed integrazioni;

- Dr.....nato a,.....il....., residente  
in.....Via/Piazza....., cod.fisc....., il quale dichiara di  
intervenire nel presente atto in qualità di.....di.....;

- 2) .....d'ora in poi denominata "affidataria"  
della cui identità personale io Notaio sono certo.

PREMESSO che

- in data.....è pervenuto a scadenza il rapporto contrattuale in  
essere per l'espletamento del servizio di Call Contact Center della



Regione Molise;

- con deliberazione di Giunta Regionale n.....del.....sono stati, tra l'altro:
  - a) autorizzato l'avvio di una procedura aperta per l'individuazione del nuovo affidatario del servizio di risposta remota al Centralino della Regione Molise;
  - b) approvati gli atti di gara;
  - c) assunto l'impegno di spesa;
  - d) autorizzato il Direttore Generale alla sottoscrizione del contratto;
- a seguito dell'espletamento della procedura di gara il predetto servizio è stato aggiudicato a.....;
- sono stati positivamente verificati i requisiti dichiarati in sede di gara dall'aggiudicatario e, pertanto, l'aggiudicazione è divenuta efficace, come attestato dal RUP in data.....;
- che.....ha rilasciato il Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.) prot.....del.....da cui risulta che l'affidatario è in regola con i contributi previdenziali ed assistenziali;
- che l'affidatario, a garanzia degli obblighi contrattuali, ha prodotto polizza fideiussoria n.....del.....per un importo di.....rilasciata da.....;
- è stato assunto l'impegno di spesa per €.....sul capitolo....., esercizio finanziario....., impegno n.....;
- è trascorso il termine di cui al comma 10 dell'art.11 del d.lgs.163/06;
- è da ritenersi conclusa la fase prodromica alla stipula del contratto;tutto ciò premesso e considerato, tra le parti contraenti come innanzi rappresentate e

dell'intesa che la narrativa che precede formi parte integrante e sostanziale del presente atto,

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

**Art. 1**

**Oggetto del contratto**

La Regione Molise, come sopra rappresenta, affida a.....come sopra rappresentata, che accetta, il servizio di risposta remota al Centralino della Regione Molise così come descritto nel capitolato Speciale d'Oneri e nell'Offerta Tecnica allegati al presente atto sotto le lettere.....per farne parte integrante e sostanziale.

**Art. 2**

**Ammontare del contratto**

L'importo del contratto, compensato a corpo, ammonta presuntivamente, al lordo del ribasso eventualmente offerto, ad Euro \_\_\_\_\_ (oltre IVA), come da Offerta Economica allegata al presente atto sotto lettera.....per farne parte integrante e sostanziale.

La prestazione di cui al presente appalto viene effettuata nell'esercizio di impresa e, pertanto, soggetta all'imposta sul valore aggiunto (DPR n. 633/1972) da sommarsi agli importi di cui sopra, a carico dell'Appaltante.

Ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008, l'Appaltante non ha redatto il DUVRI (Documento unico di valutazione dei rischi da interferenza), in quanto si tratta di servizi non espletati all'interno di ambienti regionali. Conseguentemente il costo delle misure adottate per eliminare o ridurre al minimo i rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro derivanti dalle interferenze delle lavorazioni è pari a zero.

**Art. 3**

**Variazioni alle prestazioni**

—

3



In nessun caso l'Esecutore può procedere a variazioni o modifiche delle prestazioni senza la previa autorizzazione della Regione.

Nei limiti previsti dall'art. 311 DPR n. 207/2010, dall'art. 114 (e dall'art. 132 in esso richiamato) del D.Lgs. n.163/2006, l'Appaltante si riserva l'insindacabile facoltà di introdurre le variazioni che riterrà opportune per qualsiasi effetto, senza che l'Esecutore possa trarne motivi per avanzare pretese di compensi ed indennizzi di qualsiasi natura e specie, non stabiliti nel presente contratto.

Per le varianti sarà redatto e sottoscritto uno specifico atto di sottomissione.

Inoltre l'Esecutore ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale, non comportanti maggiori oneri per l'Esecutore e che siano ritenute opportune dall'Appaltante.

#### ***Art. 4***

##### ***Qualità e provenienza delle attrezzature***

Tutte le attrezzature dovranno presentare caratteristiche di sicurezza atte ad evitare qualsiasi tipo di danno agli utenti sia fisico che a cose.

Le stesse dovranno essere nuove, delle migliori qualità esistenti in commercio ed essere accettati dal Direttore dell'esecuzione.

Quando per determinati materiali è richiesta specificatamente la certificazione ai sensi delle norme UNI, ISO od altro, tali certificazioni dovranno essere presentate all'Appaltante.

L'Esecutore resta comunque totalmente responsabile del buon esito della prestazione, anche per quanto dipende dai materiali stessi, la cui accettazione non pregiudica in nessun caso i diritti dell'Appaltante.

#### ***Art. 5***

##### ***Osservanza delle disposizioni di Legge***

Al contratto si applicano, nell'ordine, le disposizioni del D.Lgs. n. 163/2006, del DPR n. 207/2010, del codice Civile e delle altre norme vigenti in materia. Il presente contratto è disciplinato dalla legge italiana.

**Art. 6**

***Avvio dell'esecuzione in pendenza della stipulazione del contratto***

In pendenza della stipulazione del contratto, l'Appaltante avrà la facoltà di procedere all'avvio dell'esecuzione anticipata, in tutto o anche in parte, e l'Esecutore dovrà dare immediato corso allo stesso, ai sensi dell'art. 302 DPR n. 207/2010, senza che al riguardo l'Esecutore possa pretendere indennità o risarcimenti di sorta e attenendosi alle indicazioni fornite dal Direttore dell'esecuzione.

In caso di mancata stipulazione del contratto, l'Esecutore non avrà diritto che al pagamento di quanto avesse già predisposto o somministrato, per il rimborso delle relative spese.

**Art. 7**

***Avvio dell'esecuzione del contratto***

L'Aggiudicatario è tenuto ad attivare il servizio di risposta remota al Centralino della Regione Molise:

- entro 30 giorni (naturali e consecutivi) dalla data della firma del contratto
- entro 20 giorni (naturali e consecutivi) dalla data di ogni richiesta, per ogni altra attivazione successiva.

La Regione Molise è tenuta a richiedere all'Aggiudicatario l'attivazione del servizio tramite comunicazione scritta via fax o Posta Elettronica Certificata. I tempi di consegna saranno calcolati dalla data di invio della comunicazione stessa. Il mancato rispetto di tali termini darà luogo all'applicazione di penali secondo quanto previsto al successivo articolo 8.



Per l'avvio dell'esecuzione del contratto sarà redatto apposito verbale di cui all'art.

304 DPR n.207/2010, nel giorno che sarà fissato dal Direttore dell'Esecuzione; dalla data di esso decorre il tempo utile per l'esecuzione del contratto.

**Art. 8**

***Responsabilità dell'Esecutore circa l'esecuzione del contratto - Penali***

L'Esecutore è l'unico responsabile dell'esecuzione del presente contratto in conformità alle migliori regole d'arte e della perfetta rispondenza alle condizioni contrattuali tutte. Egli deve effettuare il servizio a proprio rischio, assumendo a proprio carico le spese di ogni natura.

In caso di inosservanza alle norme di sicurezza e igiene sul lavoro sarà applicata, per ciascuna infrazione, una somma pari alla sanzione penale comminata anche a titolo di oblazione.

- Al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Esecutore non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto inerente alla puntualità ed alla qualità, sia alla perfetta esecuzione del contratto, obblighi tutti che dovranno essere conformi al capitolato speciale, ed alla Relazione Tecnica così come eventualmente integrato dall'offerta tecnica presentata dall'Esecutore in sede di gara, saranno applicate penali nella seguente misura:

- Ritardo nella presa in carico del sistema (max 30 giorni dalla firma del contratto): €300,00 per ogni giorno di ritardo sino ad un massimo di 45 gg.;

- Ritardo in caso di ogni altra successiva attivazione (max 20 giorni dalla richiesta): €300,00 per ogni giorno di ritardo;

- Ritardo nella mancata sostituzione di operatori entro il termine previsto al precedente punto 11: €100,00 per ogni giorno;

- Nel caso in cui si verifichi un'interruzione totale o parziale dell'erogazione dovuta ad un problema tecnico a carico dell'Aggiudicatario: €300,00 per ogni ora di disservizio.

L'aggiudicatario è chiamato al rispetto degli SLA di tipo quantitativo e qualitativo, descritti dettagliatamente al punto 7 della Relazione Tecnica e di seguito elencati.

- SLA INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA
- SLA LIVELLI DI SERVIZIO
- SLA CONTATTI RICEVUTI IN MODALITÀ OFF – LINE

I predetti parametri di misura del **livello di servizio** definiti in precedenza costituiscono la base per determinare quanto segue:

- per l'inosservanza su media mese, di **uno** qualsiasi dei **parametri**, di cui al punto 7 della Relazione Tecnica, si applica la decurtazione del 3% sull'importo del mese relativo al disservizio;
- per l'inosservanza su media mese, di **due** qualsiasi dei **parametri**, di cui al punto 7 della Relazione Tecnica, si applica la decurtazione del 7% sull'importo del mese relativo al disservizio;
- per l'inosservanza su media mese, di **tre o più parametri**, di cui al punto 7 della Relazione Tecnica, si applica la decurtazione del 10% sull'importo del mese relativo al disservizio.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione di penali verranno contestati all'Esecutore, il quale dovrà comunicare le proprie deduzioni entro 5 giorni. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio dell'Appaltante ovvero non vi sia stata risposta entro il termine potranno essere applicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento e detratte dal primo pagamento



utile.

**Art. 9**

***Modalità e tempistiche di erogazione dei servizi - Sospensioni e proroghe***

Il servizio dovrà essere espletato entro 36 mesi (diconsi mesi trentase) dalla data di stipula del presente contratto.

Detto tempo è comprensivo dell'incidenza dei giorni, nella misura delle normali previsioni, di andamento stagionale sfavorevole e per tali giorni non potranno essere concesse sospensioni e proroghe per recuperare i rallentamenti e le soste.

L'ultimazione della prestazione, in conformità a quanto previsto all'art. 309 c. 1 DPR n. 207/2010, deve essere tempestivamente comunicata per iscritto dall'Esecutore al Direttore dell'esecuzione, il quale provvede ad effettuare, previa formale convocazione dell'Esecutore, il relativo accertamento in contraddittorio, a redigere in duplice originale, in caso di esito positivo, apposito certificato sottoscritto anche dall'Esecutore ed a trasmetterlo al Responsabile del procedimento. Copia conforme del certificato di ultimazione viene rilasciata dal Responsabile di procedimento all'Esecutore che ne abbia fatto richiesta.

Qualora dal mancato rispetto dei termini derivi all'Appaltante un ulteriore danno, resta salva l'azione di risarcimento ai sensi dell'art. 1382 del Codice Civile.

A giustificazione del ritardo, l'Esecutore non potrà mai attribuire la causa ad altri soggetti che provvedano, per conto dell'Appaltante, ad altri lavori, servizi o forniture, se l'Esecutore non avrà denunciato tempestivamente e per iscritto all'Appaltante il ritardo a questi soggetti ascrivibile, affinché l'Appaltante stesso possa farne regolare contestazione.

Si applica l'art. 308 (e gli artt. 159 e 160 in esso richiamati) DPR n. 207/2010 in tema di sospensioni dell'esecuzione del contratto. Qualora l'Esecutore ritenga essere

cessate le cause della sospensione, senza che sia stata disposta la ripresa, può diffidare per iscritto il Direttore dell'esecuzione perchè provveda a quanto necessario alla ripresa. La diffida è necessaria per poter iscrivere riserva all'atto della ripresa della prestazione, qualora l'Esecutore intenda far valere l'illegittima maggiore durata della sospensione. L'indennizzo all'Esecutore, nel caso di sospensione illegittima, viene quantificato secondo i criteri di cui all'art. 160 DPR n. 207/2010 per l'intero periodo di sospensione, qualora i relativi verbali di sospensione e di ripresa siano stati firmati con riserva.

In relazione a particolari difficoltà di esecuzione incontrate dall'Esecutore, per cause ad esso non imputabili, l'Appaltante, previa richiesta motivata da parte dell'Esecutore, può concedere proroghe al termine di ultimazione previsto in contratto senza che ciò costituisca titolo per ottenere indennizzi o risarcimenti di sorta per il prolungamento dei tempi di esecuzione. In ogni caso la proroga deve essere richiesta almeno 30 giorni prima rispetto alla scadenza del termine di ultimazione contrattualmente fissato.

#### ***Art. 10***

#### ***Pagamenti***

Il pagamento verrà effettuato periodicamente, a cadenze mensili; dall'importo di contratto sarà trattenuto l'importo delle ritenute a garanzia dello 0,5% di cui all'art. 4 c. 3 DPR n. 207/22010. Il saldo verrà effettuato dopo il favorevole esito della verifica di conformità.

I pagamenti avverranno entro 60 giorni dalla data di ricevimento di regolare fattura da parte del Servizio interessato (a tal fine fa fede il timbro di arrivo dell'Appaltante).

Le ritenute a garanzia dello 0,5% di cui all'art. 4 DPR n. 207/22010 saranno



svincolate in sede di liquidazione finale, dopo l'emissione del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del DURC.

Trascorso tale termine l'Esecutore può inviare un atto di costituzione in mora, dal cui ricevimento decorrono gli interessi di mora.

Il pagamento sarà effettuato previo accertamento da parte del Direttore dell'esecuzione, confermato dal responsabile del procedimento, della prestazione effettuata, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali.

Il pagamento verrà effettuato con accredito su c/c dedicato intestato all'Esecutore o al capogruppo in caso di Raggruppamento Temporaneo di Concorrenti (RTC); le coordinate bancarie dovranno essere comunicate all'Appaltante. In alternativa, nel caso di RTC, la liquidazione potrà avvenire a favore di ciascun componente il raggruppamento, per l'importo da ciascuno fatturato, ma in tale caso la fattura dovrà essere accompagnata da apposita autorizzazione da parte del capogruppo. Anche nel caso di cessione del credito il cessionario è tenuto ad indicare il CIG e ad anticipare i pagamenti all'Esecutore mediante bonifico bancario o postale sui conti correnti dedicati.

La persona o le persone autorizzate a riscuotere, ricevere e quietanzare le somme ricevute in conto o saldo, anche per effetto di eventuali cessioni di credito preventivamente riconosciute dall'Appaltante, devono essere comunicati all'Appaltante. E' facoltà dell'Esecutore sostituire le persone indicate, ma tale sostituzione non ha efficacia nei rapporti con l'Appaltante fintanto che non sia stata ad esso ritualmente comunicata.

Nel caso che la spesa sia fronteggiata con mutuo l'Esecutore accetta che il calcolo degli interessi per ritardato pagamento non tenga conto dei giorni intercorrenti tra la

spedizione della domanda di somministrazione all'Istituto e la ricezione del relativo mandato di pagamento.

Per i pagamenti occorre attendere il DURC (riportante esito positivo), sia dell'Esecutore che dei subappaltatori. Nel caso il DURC segnali un'inadempienza contributiva relativa a soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, l'Appaltante procederà a trattenere dal pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza, sulla base di quanto segnalato dagli Enti previdenziali/assicurativi. L'Appaltante procederà al pagamento delle inadempienze accertate mediante il DURC direttamente agli Enti di cui sopra. Nel caso di ottenimento del DURC negativo per due volte consecutive, il Responsabile di procedimento, acquisita una relazione particolareggiata del Direttore dell'esecuzione, propone, ai sensi dell'art. 135 c. 1 D.Lgs. n. 163/2006, la risoluzione del contratto, previa contestazione degli addebiti e assegnazione di un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione delle controdeduzioni.

L'Esecutore non avrà diritto ad anticipazioni del prezzo contrattuale in base all'art. 5 D.L. n. 79/1997 convertito in Legge n. 140/1997.

#### *Art. 11*

##### *Oneri ed obblighi diversi a carico dell'Esecutore*

Saranno a carico dell'Esecutore gli oneri ed obblighi seguenti dei quali tener conto nel formulare l'offerta:

- 1) L'osservanza delle norme dei contratti collettivi di lavoro, delle disposizioni legislative e regolamentari relative alla prevenzione degli infortuni e l'igiene sul lavoro, le assicurazioni degli operai contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, le previdenze per la disoccupazione involontaria, l'invalidità e la vecchiaia, nonché la tutela, protezione e assistenza dei lavoratori, l'assunzione



delle categorie protette, il pagamento di ogni contributo, indennità e anticipazione posti a carico dei datori di lavoro. L'assunzione di responsabilità circa l'operato dei propri dipendenti anche nei confronti di terzi, così da sollevare l'Appaltante da ogni danno e molestia causati dai dipendenti medesimi.

2) L'adozione dei procedimenti e delle cautele necessarie per garantire la vita e l'incolumità degli operai, delle persone addette alle prestazioni stesse e dei terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati. Ogni più ampia responsabilità in caso di infortuni ricadrà sull'Esecutore restandone sollevato l'Appaltante.

3) Le eventuali segnalazioni per garantire la sicurezza delle persone o cose.

4) L'Esecutore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 legge n. 136/2010. L'Esecutore deve comunicare all'Appaltante gli estremi identificativi del c/c dedicato, entro il termine previsto all'art. 3 comma 7 legge n. 136/2010, e le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso.

5) In caso di sciopero dei propri dipendenti l'Esecutore dovrà darne tempestiva comunicazione scritta all'Appaltante in via preventiva e tempestiva. L'Esecutore è altresì tenuto ad assicurare, un servizio ridotto, garantendo comunque la presenza di un numero minimo di addetti. I servizi e le ore non effettuate a seguito di scioperi dei dipendenti dell'Esecutore, nonché a seguito di scioperi interessanti il personale dell'Appaltante che comportano la chiusura totale del servizio per un'intera giornata, verranno detratti dal corrispettivo pattuito ovvero, a scelta dell'Appaltante saranno trasformati in prestazioni.

6) L'Esecutore deve garantire la continuità del servizio.

7) L'Esecutore sarà responsabile della custodia sia delle proprie attrezzature, sia dei prodotti utilizzati. L'Appaltante non sarà responsabile in caso di danni o furti.

Si dichiara espressamente che di tutti gli obblighi ed oneri specificati si è tenuto conto nello stabilire l'offerta.

**Art. 12**

**Subappalto**

Per i subappalti si applicano l'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006 e l'art. 298 DPR n. 207/2010 che richiama parte dell'art. 170 del medesimo DPR.

Sono assolutamente vietati, sotto pena di immediata risoluzione del contratto per colpa dell'Esecutore e del risarcimento in favore dell'Appaltante di ogni danno e spesa, la cessione del contratto e l'affidamento in subappalto o in cottimo per la realizzazione dell'intera prestazione o comunque per una quota superiore al 30% dell'importo complessivo del contratto.

L'Esecutore resta l'unico responsabile nei confronti dell'Appaltante dell'esecuzione del contratto.

L'Appaltante provvede al rilascio dell'autorizzazione entro 30 giorni dalla richiesta, oppure 15 giorni per i subappalti o cottimi inferiori al 2% delle prestazioni affidate o di importo inferiore a 100.000 euro, termine prorogabile una sola volta per giustificati motivi; trascorso tale termine senza che l'Appaltante abbia provveduto, l'autorizzazione si intende concessa.

L'affidamento in subappalto senza aver richiesto ed ottenuto le necessarie autorizzazioni potrà comportare anche la risoluzione del contratto.

L'Esecutore deve praticare gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore del 20%. Il subappaltatore deve essere in possesso dei requisiti di capacità eventualmente richiesti in sede di affidamento, in proporzione all'importo per cui si chiede l'autorizzazione.

L'Esecutore dovrà assicurarsi che non vi siano interferenze tra Esecutore e



subappaltatore.

L'Esecutore deve comunicare immediatamente al Responsabile di Procedimento e al

Direttore dell'esecuzione, per tutti i subcontratti stipulati per l'esecuzione del

contratto, il nome del sub-contraente, l'importo del contratto e l'oggetto del servizio

o fornitura affidati ed anche copia del contratto medesimo.

Il pagamento a tutti i subcontraenti deve essere effettuato su c/c dedicato (legge

136/2010).

L'Appaltante verificherà che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e

subcontraenti sia inserita apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli

obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136/2010.

L'Esecutore è responsabile della verifica dell'idoneità tecnica professionale dei

subappaltatori, ai sensi dell'art. 26 comma 1 lett. a) D.Lgs. n. 81/2008.

I pagamenti relativi alle prestazioni svolte dal subappaltatore o cottimista verranno

effettuati, su c/c dedicato (art. 3 L. n. 136/2010), dall'Esecutore che è obbligato a

trasmettere, entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi

confronti dall'Appaltante, copia delle fatture (con l'indicazione delle ritenute a

garanzie effettuate) e del bonifico (o altri strumenti di pagamento idonei a consentire

la piena tracciabilità) effettuato per il pagamento a titolo di quietanza. In caso di

fatture emesse nei confronti dell'Esecutore, relative al pagamento precedente,

liquidabili ma non quietanzate, si farà luogo alla sospensione del pagamento

all'Esecutore per l'intero ammontare. Qualora l'Esecutore motivi il mancato

pagamento con la contestazione della regolarità dei lavori eseguiti dal subappaltatore

e sempre che quanto contestato dall'Esecutore sia accertato dal Direttore

dell'esecuzione, l'Appaltante sospende i pagamenti in favore dell'Esecutore

limitatamente alla quota corrispondente alla prestazione oggetto di contestazione

nella misura accertata dal Direttore dell'esecuzione.

Nell'ipotesi in cui, durante l'esecuzione delle attività subappaltate ed in un qualsiasi momento durante il periodo di esecuzione del contratto, l'Appaltante stabilisse, a suo insindacabile giudizio, che il subappaltatore è inidoneo, l'Esecutore, al ricevimento della comunicazione scritta da parte dell'Appaltante, dovrà prendere immediatamente le misure per la sostituzione del subappaltatore medesimo. La sostituzione del subappaltatore non darà alcun diritto all'Esecutore di pretendere indennizzi, risarcimenti di danni o di perdite o la proroga della data fissata per l'ultimazione del contratto.

Gli importi delle prestazioni eseguite dai subappaltatori rilevano sia ai fini della regolarità contributiva che del rilascio del certificato di esecuzione del servizio.

L'Esecutore deve coordinare gli interventi e l'informazione reciproca; esso oltre a promuovere la cooperazione e il coordinamento tra subappaltatori per l'esecuzione delle prestazioni oggetto di subappalto, deve coordinare gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori in relazione alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte, anche per i subcontratti, ai sensi dell'art. 26 D.Lgs. n. 81/2008.

### **Art. 13**

#### ***Invariabilità dei prezzi contrattuali***

Si applica l'art. 115 D.Lgs. n. 163/2006: per l'individuazione delle variazioni si assumeranno come riferimento gli indici di cui all'art. 7 c. 4 lett. c) e all'art. 5 D.Lgs. n. 163/2006; subordinatamente, in assenza di dette fonti, i dati forniti dalle C.C.I.A.A., o, in subordine, da altri Enti Pubblici, riferiti a servizi similari, oltre che indice FOI (famiglie operai-impiegati) del mese di dicembre precedente allo scadere dell'anno di durata del contratto.



La rilevazione ed applicazione della revisione prezzi avrà efficacia a partire dal primo giorno del secondo anno utile alla data di aggiudicazione e successivamente con la predetta cadenza annuale.)

**Art. 14**

**Foro competente**

Per tutte le controversie che dovessero derivare dall'esecuzione del presente contratto, le parti dichiarano competente il Foro di Campobasso.

E' esclusa la competenza arbitrale.

**Art. 15**

**Risoluzione del contratto per fatto dell'Esecutore – Clausola risolutiva**

L'Appaltante è in diritto di procedere alla risoluzione del contratto nei casi previsti dagli articoli 135 e 136 D.Lgs. n. 163/2006 e all'art. 6 c. 8 DPR n. 207/2010.

L'Amministrazione contraente, con preavviso di quindici giorni all'Aggiudicatario a mezzo raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata, in qualsiasi momento e con effetto immediato, può risolvere il contratto di appalto, con incameramento del deposito cauzionale, nei casi in cui l'Aggiudicatario fallisca o divenga insolvente o formi oggetto di un provvedimento cautelare di sequestro o sia in fase di stipulazione di un concordato con i creditori o prosegua la propria attività sotto la direzione di un curatore, un fiduciario o un commissario che agisce per conto de suoi creditori, oppure entri in liquidazione; froda, a qualsiasi titolo , nell'esecuzione delle prestazioni affidate; Inoltre, il presente Contratto si risolverà di diritto nei seguenti casi:

- a) mancata attivazione dei servizi a partire dal 46.mo giorno dalla richiesta di attivazione di cui al punto 24 del Capitolato Speciale;
- b) violazione delle disposizioni del successivo punto 32 (lavoro dipendente e

sicurezza ambiente di lavoro);

c) violazione delle disposizioni del successivo punto 33 (trattamento dati personali);

Nel caso di violazione alle disposizioni sopra richiamate, l'Amministrazione contraente dovrà comunicare al Aggiudicatario, a mezzo raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata, un atto di contestazione e diffida, invitandolo ad adempiere entro un termine prefissato, non inferiore a 5 giorni.

Qualora l'inadempimento dovesse persistere oltre tale termine, il contratto si intenderà senz'altro risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c., senza pregiudizio per il diritto dell'Amministrazione contraente ad ottenere il pagamento delle penali maturate ed il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Il medesimo diritto avrà l'Appaltante quando l'Esecutore ha eseguito transazioni senza avvalersi di banche o della società Poste italiane spa (art. 3 legge n. 136/2010).

Resta inteso che il presente contratto è sottoposto a condizione risolutiva espressa, ai sensi dell'art. 1 c. 3 D.L. n. 95/2012 come convertito in L 135/2012, nel caso nel corso della durata del contratto venga ad essere disponibile una convenzione di cui all'art. 26 L. 488/1999 o dalle centrali di committenza regionali costituite ai sensi dell'art. 1 c. 455 L. n. 296/2006.

#### **Art. 16**

##### ***Recesso dal contratto***

L'Appaltante ha il diritto di recedere in qualunque tempo dal contratto previo il pagamento della parte di contratto eseguita, oltre al decimo dell'importo del contratto non eseguito. Il decimo dell'importo del contratto non eseguito è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti dell'importo posto a base di gara, depurato del ribasso offerto, e l'ammontare netto della prestazione eseguita. L'esercizio del



diritto di recesso è preceduto da formale comunicazione all'Esecutore da darsi con un preavviso non inferiore a trenta giorni decorsi i quali l'Appaltante effettua la verifica della parte di contratto eseguita.

Ai sensi dell'art. 1 c. 13 DL n. 95/2012, il diritto di recesso, può essere esercitato, previa formale comunicazione all'Esecutore con preavviso non inferiore a 15 giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip spa ai sensi dell'art. 26 c. 1 L. n. 488/1999 successivamente alla stipula del predetto contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica, proposta da Consip spa, delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'art. 26 c. 3 della L. n.488/1999.

Ai sensi dell'art. 1 c. 13 DL n. 95/2012 come convertito in L. m. 135/2012, il diritto di recesso, può essere esercitato, previa formale comunicazione all'Esecutore con preavviso non inferiore a 15 giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip spa ai sensi dell'art. 26 c. 1 L. n. 488/1999 successivamente alla stipula del presente contratto siano migliorativi rispetto a quelli del presente contratto e l'Esecutore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'art. 26 c. 3 della L. n.488/1999.

#### ***Art. 17***

#### ***Trattamento dei dati personali***

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 l'Appaltante informa l'Esecutore che tratterà i dati, contenuti nel presente contratto, esclusivamente per lo svolgimento

delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi in materia.

**Art. 18**

***Vicende soggettive dell'Esecutore***

In caso di decesso dell'Esecutore, se soggetto individuale, l'Appaltante può consentire la prosecuzione del rapporto contrattuale da parte degli eredi oppure, a suo insindacabile giudizio, dichiarare risolto il contratto.

Analogamente, in caso di cessione o trasformazioni, la prosecuzione deve essere autorizzata.

Nel caso l'Esecutore sia un consorzio il contratto va eseguito dai consorziati indicati in sede di gara; non è possibile la loro sostituzione.

**Art. 19**

***Spese, imposte e tasse***

Sono a carico dell'Esecutore tutte le spese del contratto da stipularsi per atto notarile informatico e tutti gli oneri connessi alla sua stipulazione, compresi quelli tributari (spese di registro, diritti di segreteria, copia del contratto e copia dei documenti di progetto).

**Art. 20**

***Contestazioni***

Per le contestazioni in merito all'esecuzione del contratto l'Esecutore ha l'onere di iscrizione delle riserve. Le riserve devono essere iscritte a pena di decadenza sul primo atto del contratto idoneo a riceverle, successivo all'insorgenza o alla cessazione del fatto che ha determinato il pregiudizio dell'Esecutore; in mancanza devono essere comunicate all'Appaltante entro 30 giorni dal loro verificarsi, con lettera inviata all'indirizzo P.E.C. o fax o con raccomandata postale. Le riserve devono essere formulate in modo specifico ed indicare con precisione le ragioni sulle



quali esse si fondano. In particolare, le riserve devono contenere, a pena di inammissibilità, la precisa quantificazione delle somme che l'Esecutore ritiene gli siano dovute; qualora l'esplicazione e la quantificazione non siano possibili al momento della formulazione della riserva, l'Esecutore ha l'onere di provvedervi, sempre a pena di decadenza, entro il termine di 15 giorni dalla firma stessa. In ogni caso l'Esecutore non potrà sospendere l'esecuzione del contratto ne' rifiutarsi di eseguire le disposizioni che l'Appaltante darà per effetto di contestazioni che dovessero sorgere fra le parti.

*Art. 21*

*Verifica di conformità*

L'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di controllare l'adeguatezza delle prestazioni tecniche iniziali fornite dal Aggiudicatario, tramite un test generale.

Durante l'esecuzione del contratto, l'Amministrazione contraente potrà verificare, inoltre, l'efficienza e la qualità del servizio svolto dall'Aggiudicatario. Lo stesso è tenuto a garantire all'Amministrazione contraente o a soggetti da questo incaricati il libero accesso ai luoghi di erogazione del servizio per attività di controllo ed ispezione.

Durante l'esecuzione del contratto, l'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di impartire all'Aggiudicatario tutte le disposizioni ritenute, a sua discrezione, opportune e necessarie al fine di assicurare la regolarità e correttezza dell'erogazione del servizio e la conformità dello stesso rispetto alle disposizioni contenute nel Capitolato, nel presente contratto, nonché nella legislazione vigente in materia. Tale facoltà non potrà essere addotta dall'Aggiudicatario quale esimente delle proprie responsabilità.

L'Amministrazione contraente si riserva, inoltre, di effettuare controlli, anche

attraverso l'accesso alle banche dati e di introdurre prescrizioni nei confronti dell'Aggiudicatario, allo scopo di assicurare il totale rispetto delle disposizioni sulla tutela delle persone riguardo il trattamento dei dati personali, come già specificato al punto 35 del Capitolato Speciale, senza che ciò possa costituire motivo per richieste di riconoscimento economico di oneri e/o altro da parte dell'Aggiudicatario.

**Art. 22**

**Cessione del credito**

Per la cessione dei crediti derivanti dal presente contratto trovano applicazione le norme dell'art. 117 D.Lgs. n. 163/2006. Ogni cessione di credito deve essere stipulata esclusivamente mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata notarile, e deve essere preventivamente notificata all'Appaltante nei modi indicati dall'art. 117, comma 2, D.Lgs. n. 163/2006 ai fini dell'esercizio dell'eventuale diritto di opposizione dell'Appaltante su detta cessione (diritto che andrà esercitato dall'Appaltante nel termine di 45 giorni dalla data di avvenuta notifica della cessione, mediante comunicazione da notificarsi al cedente e al cessionario).

E' pertanto vietata qualsiasi cessione di credito anche a seguito di contratto di factoring (ai sensi della legge n. 52/1991) che non sia preventivamente notificata all'Appaltante ai sensi e per gli effetti dell'art. 117 D.Lgs. n. 163/2006.

Anche nel caso di cessione del credito il cessionario è tenuto ad indicare il CIG/CUP e ad anticipare i pagamenti all'Esecutore mediante bonifico bancario o postale sui conti correnti dedicati.

**Art. 23**

**Cauzione definitiva e polizza assicurativa**

L'aggiudicatario è responsabile dell'esatto adempimento del contratto e della perfetta esecuzione del servizio.



L'aggiudicatario è responsabile dei danni a persone e/o cose derivanti dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili allo stesso o ai suoi dipendenti: pertanto, dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele all'uopo necessari, sollevando l'Amministrazione contraente da qualsiasi responsabilità e da qualsiasi pretesa avanzata da terzi ed inerente l'espletamento del servizio.

L'Esecutore deve presentare anche una polizza assicurativa che assicuri la copertura del rischio da responsabilità civile specificatamente in ordine allo svolgimento di tutte le attività oggetto del presente contratto per qualsiasi danno che possa essere arrecato all'Appaltante, ai suoi dipendenti e collaboratori, nonché a terzi. I massimali della polizza non devono essere inferiore a € 500.000,00 per sinistro e per anno assicurato. Con riguardo agli artt. 1892 e 1893 c.c. in nessun caso eventuali riserve o eccezioni saranno opponibili all'Appaltante. Resta ferma l'intera responsabilità dell'Esecutore anche per danni non coperti ovvero per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali assicurati.

Ai sensi dell'art. 113 D.Lgs. n. 163/2006, l'Esecutore, a copertura degli oneri per il mancato o inesatto adempimento, ha presentato la cauzione definitiva a mezzo di polizza fideiussoria n.....rilasciata in data.....da.....per un importo di €.....n.....

#### *Art. 24*

#### *Tutela dei dati*

L'Esecutore si obbliga a mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature d'elaborazione e di trasmissione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, a non divulgarli in alcun modo ed in qualsiasi forma ed a non farne oggetto d'utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto.

Tale obbligo concerne altresì le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che l'Esecutore sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni contrattuali. Tale obbligo sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente contratto.

L'Esecutore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti degli obblighi di segretezza anzidetti.

L'Appaltante, ai sensi e per gli effetti dell'art. 29 del D.Lgs. n. 196/2003, nomina quale responsabile esterno del trattamento dei dati l'Esecutore.)

Le parti si danno vicendevolmente atto che il trattamento dei dati oggetto del presente contratto è soggetto alle disposizioni del D.Lgs. n. 196/2003 e che devono adempiere alle disposizioni ivi previste.

#### **Art. 25**

#### ***Nomina quale responsabile del trattamento dei dati personali***

***(art. 4 lett. g e art. 29 D.Lgs. n. 196/2003)***

- L'Appaltante, ritenuto che l'Esecutore abbia i requisiti di esperienza, capacità e affidabilità idonei a garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza, per svolgere le funzioni di responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 4 lett. g) e art. 29 D.Lgs. n. 196/2003, col presente atto lo nomina responsabile del trattamento dei dati personali per l'ambito di attribuzioni, funzioni e competenze applicative degli obblighi del contratto. In qualità di Responsabile del trattamento dei dati, l'Esecutore ha il compito e la responsabilità di adempiere a tutto quanto necessario per il rispetto delle disposizioni della normativa vigente in materia e di osservare scrupolosamente quanto in essa previsto. In particolare i compiti e la responsabilità del Responsabile del trattamento dei dati sono:



- verificare e controllare che nell'ambito dell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali il trattamento dei dati sia effettuato ai sensi e nei limiti degli articoli 11, 18, 19, 20, 21, 22 e 31 del D.Lgs. n. 196/2003 e coordinarne tutte le operazioni.
- Eseguire i trattamenti funzionali ai compiti attribuiti in modo non incompatibile con le finalità per cui i dati sono stati raccolti e solo ed esclusivamente per eseguire i compiti attribuiti. Qualora sorgesse la necessità di trattamenti su dati personali diversi ed eccezionali rispetto a quelli normalmente eseguiti, il responsabile dovrà informare immediatamente l'Appaltante.
- Individuare, nell'ambito della propria struttura aziendale, gli incaricati del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 30 D.Lgs. n. 196/2003, in relazione al personale che effettuerà i servizi oggetto del contratto;
- Impartire le disposizioni organizzative e operative e fornire agli incaricati le istruzioni per il corretto, lecito, pertinente e sicuro trattamento dei dati in relazione ai compiti loro assegnati, avendo riguardo che gli stessi abbiano accesso ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria per eseguire i compiti attribuiti, ed eseguendo gli opportuni controlli.
- Adottare le misure e disporre gli interventi necessari per la sicurezza del trattamento dei dati, sulla base delle presenti direttive e di altre che fossero successivamente impartite.
- Consentire all'Appaltante verifiche periodiche circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il rispetto delle norme di legge.)

**Firme**

A norma e per gli effetti di cui all'art. 1341 codice civile l'Esecutore dichiara di aver preso piena conoscenza ed accettare tutte le clausole e condizioni su estese e, in particolare, ed accettare specificatamente i sott'elencati articoli del contratto:

Ammontare del contratto

Responsabilità dell'Esecutore circa l'esecuzione del servizio

Modalità e tempistiche di erogazione dei servizi - Penale in caso di ritardo- proroghe

Pagamenti

Oneri ed obblighi diversi a carico dell'Esecutore

Foro Competente

Risoluzione del contratto

Contestazioni

Verifica di conformità

Spese, imposte e tasse

Le parti mi dispensano dalla lettura degli Allegati.

Richiesto, si è da me Notaio redatto con procedure informatiche il presente atto informatico del quale ho dato lettura integrale, mediante l'uso ed il controllo personale degli strumenti informatici, alle costituite parti che lo approvano.

I componenti appongono personalmente ed in presenza di me Notaio la propria firma digitale.

Io Notaio, infine, appongo personalmente ed in presenza delle parti la mia firma digitale dopo aver verificato i certificati di firma dei componenti, di cui attesto la validità.

Consta, nel suo formato di visualizzazione, di pagine venticinque e parte della



ventiseiesima dattiloscritte in parte da persona di mia fiducia ed in parte da  
me Notaio e viene firmato essendo le ore.....e.....minuti.

Firmato digitalmente: Mauto P. Di Mirco -.....-.....Notaio



ALLEGATO ALLA DELIBERA  
n. 652 del - 9 DIC 2013

**REGIONE MOLISE**

**SERVIZIO AFFARI GENERALI DELLA PRESIDENZA  
VIA MAZZINI, 126 - 86100 CAMPOBASSO, TEL.0874/429890, FAX 0874/429881**

**ESTRATTO BANDO DI GARA - PROCEDURA APERTA**

Il giorno \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_ presso il Servizio Affari Generali della Presidenza sito in Campobasso, Via Mazzini 126, questa Amministrazione procederà all'espletamento di una procedura aperta per l'appalto del servizio triennale di risposta remota al centralino della Regione Molise. Importo complessivo dell'appalto a base d'asta: € **1.050.000,00 - I.V.A. esclusa**. Aggiudicazione: offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art.83 del d.lgs.163/06 e s.m.i. Offerta tecnica: max.60 punti, Offerta Economica: max 40 punti, come meglio specificato nel Disciplinare di Gara. Finanziamento: fondi del Bilancio regionale.

I soggetti interessati potranno presentare offerta, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara, entro e non oltre le ore 12,00 del giorno .....presso il Servizio Affari Generali della Presidenza.

Copia integrale degli atti di gara sono disponibili sul sito Internet [www.regione.molise.it](http://www.regione.molise.it), link Bandi e Gare. Responsabile del procedimento: Dr.ssa Sabine Cancelliere 0874/429890, fax 0874/429881, email: [sabine.cancelliere@regione.molise.it](mailto:sabine.cancelliere@regione.molise.it)

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO  
(Dr.Giocondo Vacca)



Relazione Tecnica

Gara per l'affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise

## **1. PREMESSA**

Con la presente relazione tecnicavengono definiti i requisiti dei servizi oggetto della "Gara per l'affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise". Quando non diversamente specificato, con "Progetto" si intende il presente documento, con "Gara" si intende la gara da effettuare a fronte del Capitolato d'Oneri Speciale e del presente progetto tecnico, con "Contratto" si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell'aggiudicazione della gara, con "fornitura" si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il Contratto.

La gestione del Contratto da parte della Regione Molise verrà assicurata nominando una o più figure (**Responsabile del Procedimento, Direttore dell'Esecuzione del Contratto** e suoi coadiutori) di interfaccia verso il Fornitore.

Con la presente relazione tecnica la Regione Molise intende privilegiare la soluzione tecnologica-organizzativa per l'implementazione del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise rispetto a quella economico-finanziaria.

## **2. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

La Regione Molise ha avviato nel secondo semestre del 2003 il servizio di Web Call Center. Tale servizio consiste in una piattaforma multicanale (voce, posta elettronica, fax) attraverso la quale il Cittadino, utilizzando un unico punto di accesso, può richiedere informazioni e servizi riguardanti l'Ente.

Si avverte, sempre più, una tendenza da parte dei cittadini fruitori di servizi a richiedere anche alla Pubblica Amministrazione la stessa qualità ricevuta da privato. Per tale motivo, la Regione Molise ha da tempo intrapreso l'evoluzione naturale ispirata al principio della centralità del cittadino e ai criteri di efficienza e trasparenza amministrativa. Si è impegnata, infatti, a realizzare processi di innovazione nell'organizzazione per un migliore funzionamento della sua struttura, in modo da garantire la soddisfazione degli utenti e la realizzazione di obiettivi sempre più specifici e qualificati. La realizzazione del Web Call Center regionale ha, di fatto, costituito un passaggio fondamentale di questo percorso evolutivo.

Il servizio in questione va oltre i semplici compiti di centralino, costituendounainterfaccia informativa tra l'Amministrazione regionale e gli utenti, fornendo a quest'ultimi assistenza specialistica su tematiche quali bandi, accesso a fonti di finanziamento nazionali ed europee di competenza regionale, e servizi interattivi.

Quanto sopra consente un risparmio per i cittadini in termini sia di tempo che economici legati al fatto che lo spostamento fisico non è più necessario in quanto informazioni e servizi sono ottenuti direttamente "da casa" senza doversi recare presso gli uffici dell'Ente.

Attualmente l'accesso ai servizi del Web Call Center avviene:

- tramite telefono al numero **0874.4291** per chi chiama da telefono fisso o mobile;
- tramite indirizzo email dedicato: **contactcenter@regione.molise.it**;
- tramite portale web all'indirizzo: **www.quiregionemolise.it**.

Per i contatti tramite telefono il servizio è attivo dalle ore 8,00 alle ore 20,00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle 8,00 alle 14,00 il sabato.



Il volume medio annuo di richieste di informazioni e di assistenza gestite dal Web Call Center è costantemente aumentato nel corso degli anni raggiungendo la soglia di circa 200.000 contatti annui.

Il servizio viene utilizzato sostanzialmente in modo uniforme dal lunedì al venerdì con una flessione nella mattinata di sabato.

## 2.1 DESCRIZIONE DELL'ATTUALE SERVIZIO DI WEB CALL CENTER

Il Web Call Center è raggiungibile attraverso il numero **0874.4291**, attestato sulla rete di Campobasso; è attivo nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 21.00, il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00 ed è preposto all'inoltro delle chiamate in ingresso verso i numeri interni della Regione con messaggio di accoglienza ed introduzione del chiamante.

Il Web Call Center svolge anche funzioni di front end, opera in modalità off-line prendendo in carico le problematiche non risolte e quelle pervenute tramite fax ed email che richiedono un approfondimento informativo o ulteriori verifiche.

### 2.1.1 CONTENUTI

Il servizio Web Call Center è rivolto a tutti quei soggetti, pubblici e privati che, a qualunque titolo, abbiano necessità di interagire con la Regione Molise. Tale servizio, per la parte affidata al Fornitore, è organizzato su 2 (due) livelli che interagiscono sinergicamente tra loro, con gli uffici dell'Amministrazione e con l'utenza, secondo ambiti di competenza distinti.

I canali d'accesso previsti sono:

- Telefono;
- Fax;
- Web ed email (caselle dedicate).



**Il Web Call Center di I° livello** svolge i seguenti compiti:

- risponde a domande relative alle attività dell'Ente, sull'organigramma dello stesso, sulle funzioni espletate da ciascun dipendente e/o collaboratore con l'ausilio delle guide presenti sul sistema di gestione della conoscenza o Knowledge Management (KM) sotto forma di messaggi ed accedendo in consultazione alla base dati gestionali del Web Call Center;
- identifica le richieste informative e di assistenza e provvede a tracciarle sul sistema di CRM (Customer Relationship Management);
- scala al servizio di II° livello le richieste che richiedano maggiori approfondimenti (richiesta specialistica e personalizzata) per mezzo del sistema di Trouble Ticketing effettuando anche, nei casi previsti, il passaggio di chiamata;
- effettua un monitoraggio del flusso delle chiamate ed adegua il servizio alle risultanze dell'analisi delle curve di traffico.

Le attività gestite dal **Web Call Center di II° livello** riguardano:

- la gestione delle richieste pervenute direttamente attraverso i canali fax ed e-mail;
- la gestione delle richieste inoltrate in tempo reale, via telefono dal I° Livello per mezzo del sistema CTI (Computer Telephony Integration), prendendo in carico il ticket fino alla risoluzione del problema;
- la gestione delle richieste inoltrate dal I° Livello per mezzo del sistema di Trouble Ticketing effettuando anche il contatto finale outbound, via telefono e via e-mail, per la trasmissione della risposta;
- il monitoraggio del servizio in termini di livelli raggiunti, tipologie di problematiche sottoposte, trend delle richieste.

La gestione della richiesta avviene secondo le seguenti modalità operative:

### **I° Livello**

Il flusso delle attività al I° Livello è attivato da una chiamata precedentemente effettuata da parte dell'Utente. La Chiamata se in orario di presidio viene presa in carico dal sistema ACD (Automatic Call Distribution) e viene instradata verso il primo Operatore disponibile, in presenza di code, ovvero qualora non ci siano Operatori disponibili, la chiamata viene dirottata verso il sistema di risposta automatica IVR (Interactive Voice Response) che comunica all'Utente la non disponibilità momentanea di Operatori. Ogni interazione con l'Utente finale viene tracciata dall'Operatore mediante l'apertura o l'aggiornamento di un ticket nel sistema di CRM. Oltre a fornire messaggi di cortesia all'Utente in caso di attese in coda, il sistema IVR fornisce inoltre, al di fuori del service time previsto, indicazioni attraverso messaggi preregistrati.

### **II° Livello**

L'iter di lavorazione delle problematiche poste dagli Utenti attraverso i diversi canali previsti si articola nei seguenti passi:

- Presa in carico dei ticket scalati dal I° Livello ovvero apertura, per le richieste pervenute in modalità offline;
- Primo esame della problematica per verificarne la competenza alla trattazione e la completezza, nel caso il quesito sia incompleto viene contratto l'Utente per la richiesta delle informazioni integrative;
- Individuazione della soluzione e predisposizione della risposta;
- Archiviazione della richiesta con chiusura del ticket ed aggiornamento delle informazioni necessarie al monitoraggio dei quesiti e delle problematiche poste.

#### 2.1.2 VOLUMI DELL'ATTUALE SERVIZIO

I volumi gestiti nell'ambito dell'attuale fornitura, si attestano su livelli diversi a seconda della tipologia di servizio.

#### Contatti telefonici

	<b>Call Center</b>	<b>Centralino</b>	<b>Totale</b>
Volumi contatti telefonici anno 2012	<b>111.676</b>	<b>31.258</b>	<b>142.934</b>
Volumi contatti telefonici anno 2011	<b>117.514</b>	<b>32.052</b>	<b>149.566</b>
Volumi contatti telefonici anno 2010	<b>129.461</b>	<b>40.281</b>	<b>169.742</b>

#### Contatti attraverso sito web

Il monitoraggio sui flussi effettuato per il periodo 01/01/2010–31/12/2012 degli accessi all'attuale portale [www.quiregionemolise.it](http://www.quiregionemolise.it) ha evidenziato i seguenti dati:

Volumi contatti anno 2012	<b>106.698</b>
Volumi contatti anno 2011	<b>71.774</b>
Volumi contatti anno 2010	<b>42.820</b>



#### Traffico e-mail

I messaggi inviati dagli utenti attraverso il Portale vengono girati agli operatori del Call Center, che rispondono direttamente al cittadino.

Il monitoraggio sui flussi effettuato per il periodo 01/01/2010–31/12/2012 ha evidenziato i seguenti dati:

Volumi email anno 2012	<b>10.700</b>
------------------------	---------------

Volumi email anno 2011 **7.382**  
Volumi email anno 2010 **10.009**



### 2.1.3 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

A supporto dell'attuale servizio il Fornitore impiega un sistema informativo integrato con sistemi e strumenti applicativi web based. Le postazioni operative sono dotate di apparecchi telefonici collegati ad una centrale ACD: la chiamata dovrà essere smistata in modo automatico agli operatori secondo criteri idonei ad ottimizzare l'erogazione del servizio. Sono altresì previste: funzioni di Automatic Call.

### 2.1.4 MONITORAGGIO DEGLI SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Il monitoraggio dei livelli di servizio avviene con cadenza mensile, sulla base della reportistica di riepilogo che il Fornitore è tenuto a presentare da Contratto.

L'attività del Web Call Center viene inoltre monitorata attraverso l'accesso diretto al sistema di CRM.

## 3. OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura è rappresentato dal complesso dei servizi, delle attività e degli strumenti rivolti a tutti quei soggetti, pubblici e privati che, a qualunque titolo, abbiano necessità di interagire con la Regione Molise. A tal proposito, il Fornitore dovrà offrire un servizio efficiente e qualitativamente valido e con particolari garanzie su:

- presidio e orario di servizio degli addetti;
- continuità del servizio nei mesi di vigenza contrattuale;
- opportuna turnazione del lavoro, per coprire i giorni e le ore di presidio richiesto;
- contenimento del turn over degli addetti e conseguente mantenimento dello specifico knowhow acquisito.

A tal fine utilizzerà risorse dedicate esclusivamente al servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, opportunamente formate e selezionate tra quelle che abbiano precedenti esperienze di lavoro in Contact Center. I servizi dovranno essere erogati mediante l'utilizzo di risorse assunte con contratti di lavoro che rispettino le previsioni normative vigenti per le prestazioni in oggetto.

### 3.1 DURATA

La durata delle prestazioni contrattuali oggetto della presente relazione tecnica è di 36 (trentasei) mesi a decorrere dall'esito positivo del collaudo, di cui al paragrafo 8.8.2 del presente Progetto.

Le attività di presa incarico del Know how, formazione degli operatori e predisposizione dell'infrastruttura sono a carico del Fornitore, costituiscono oggetto della verifica preliminare ed antecedono l'avvio della prestazione contrattuale.

## 4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Nel seguito viene fornita la descrizione dei servizi oggetto della prestazione contrattuale.

### 4.1 SERVIZIO DI RISPOSTA REMOTA AL CENTRALINO DELLA REGIONE MOLISE

#### 4.1.1 DESCRIZIONE REQUISITI DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà allestire una struttura operativa con Operatori dedicati che gestisca le richieste di contatto telefonico che pervengono al centralino della Regione Molise, al fine di:

- curare lo smistamento verso gli uffici interni, in caso di richieste di contatto facenti esplicitamente riferimento a specifiche persone, uffici, o procedimenti;
- reindirizzare verso gli operatori di II° Livello la quota parte di contatti aventi ad oggetto la ricerca di informazioni generali o di tipo specialistico.

La gestione delle chiamate verso il personale della Regione Molise dovrà avvenire anche attraverso la predisposizione di un servizio di cortesia e *Return Call* nel caso di non disponibilità della persona chiamata.

Al di fuori del *Service Time* con operatore, dovranno essere attivi: un servizio di IVR integrato con la piattaforma di CRM per la tracciatura delle chiamate e un servizio di segreteria telefonica, i cui messaggi dovranno essere presi in carico dagli operatori del centralino entro le prime 4 (quattro) ore del primo giorno lavorativo utile.

Il servizio sarà erogato su due livelli e l'interazione con l'utente potrà avvenire in modalità on-line (tramite telefono) ed off-line (attraverso i canali fax, e-mail, segreteria telefonica).

Il primo livello sarà preposto alla ricezione dei contatti telefonici e dalla gestione del Ticket su CRM, nonché alla gestione e relativa presa in carico, entro le prime 4 (quattro) ore del primo giorno di lavoro utile, dei messaggi lasciati in segreteria telefonica lasciate fuori del *Service Time* con operatore. Sarà facoltà del fornitore prevedere nell'offerta la possibilità di gestione da parte del primo livello di pratiche pervenute in modalità off-line per le quali sia disponibile nel KM una modalità di risposta standard.

Nel caso di impossibilità a reperire sul KM una soluzione, l'operatore di I° Livello dovrà effettuare il trasferimento del contatto (fonia e ticket) al II° Livello che provvederà a comunicare la soluzione all'utente chiudendo il contatto. Qualora invece non sia possibile trasferire la chiamata in modalità online, l'operatore di primo livello procederà alla gestione dell'assegnazione del Ticket; sarà cura del II° livello procedere alla lavorazione della richiesta, provvedendo al ricontatto dell'utente per la comunicazione dell'esito e alla chiusura del Ticket.

Sebbene nella maggior parte dei casi le procedure di gestione prevedano l'utilizzo del canale telefonico per la chiusura della richiesta utente tramite *Call Back* direttamente da CRM, potranno essere individuate delle deroghe nella scelta del canale di risposta nel caso in cui la richiesta utente sia pervenuta attraverso fax o mail.

La descrizione dettagliata delle attività a carico del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, con i relativi diagrammi di flusso è riportata nell'allegato A del presente progetto.

La struttura organizzativa definita dal Fornitore, sulla base delle specifiche fornite dalla Regione Molise, dovrà essere comunque supportata in modo coerente dall'infrastruttura tecnologica (in termini di configurazione del data base di routing, IVR, etc).

L'erogazione dei servizi dovrà svolgersi garantendo:

- la ricezione di contatti telefonici vocali relativi a richieste di carattere generale o specifico, risolvibili in modo contestuale;
- la ricezione di contatti telefonici vocali con inoltro contestuale (commutazione) o differito verso il servizio di II° livello competente;
- la ricezione e la gestione di richieste pervenute in modalità off-line (tramite e-mail, fax, segreteria telefonica);
- l'effettuazione di contatto outbound verso gli Utenti, finalizzati alla chiusura di problematiche di II° livello;
- l'effettuazione di contatto outbound opzionali (su specifica richiesta dell'Amministrazione regionale e dietro presentazione di idoneo preventivo) via voce, email o fax, realizzati



*[Handwritten signature]*

nell'ambito di campagne di comunicazione informativa o di effettuazione di sondaggi di gradimento, di servizi specifici di supporto di *recall*.

Inoltre sarà facoltà della Regione Molise richiedere la gestione di eventuali ed ulteriori canali di ricezione delle richieste da parte degli Utenti, senza oneri aggiuntivi per la Regione stessa.

Gli Operatori saranno tenuti alla tracciatura sul CRM di tutti i dati raccolti nell'espletamento delle attività connesse al servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise (dati anagrafici degli Utenti e delle eventuali organizzazioni di appartenenza, classificazione delle richieste, priorità, ect).

Saranno analizzati, congiuntamente con l'Amministrazione, i dati necessari da tracciare nella logica di pertinenza e non eccedenza.

Nel caso in cui gli Operatori, per qualsiasi motivo, non possano accedere al sistema di CRM dovranno essere in grado di tracciare tali informazioni e di caricarle successivamente e tempestivamente sul sistema.

Il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise dovrà essere accessibile:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00 (festività nazionali escluse) mediante canale telefonico;
- dal lunedì alla domenica in modalità H24, 7x7, tramite il risponditore IVR e gli altri canali previsti (e-mail, fax e segreteria telefonica).

#### 4.1.2 DIMENSIONE DEL SERVIZIO E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

Il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise dovrà essere dimensionato in modo tale da garantire il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti in corrispondenza dei volumi di traffico indicati in precedenza, sulla base dei quali è **prevista la gestione di circa 200.000 (duecentomila) contatti/anno.**

Per quanto concerne i tempi di lavorazione sono stati stimati mediamente circa **2 (due) minuti per la gestione delle richieste telefoniche e circa 3 (tre) minuti per la lavorazione delle pratiche trasferite dal I Livello e pervenute in modalità off-line.**

Sulla base delle evidenze ad oggi disponibili, si stima una possibile oscillazione dei contatti pari a un più o meno un 10% annuo. Il Fornitore dovrà essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate ricomprese nel range di oscillazione, rispettando le medesime condizioni contrattuali in termini di qualità e SLA.

Nel caso di contatti eccedenti la predetta misura, nella finestra di osservazione contrattuale, saranno tollerate oscillazioni dei livelli di servizio secondo quanto descritto nel paragrafo 8.7.

Il Fornitore dovrà specificare il dimensionamento del servizio in sede di presentazione dell'offerta.

Il gruppo di *front end* sarà costituito da Operatori di I° Livello, con competenze di gestione della relazione e conoscenze approfondite relativamente ai contenuti della Knowledge Base, KB.

Il gruppo di *back end*, invece, sarà costituito da Operatori specializzati, in grado di gestire richieste di tipo avanzato che non è stato possibile gestire in modalità *one call solution* ovvero per le quali gli Operatori del I° Livello non hanno a disposizione una risposta standard, all'interno della KB, da fornire all'Utente.

Il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise sarà garantito da un team composto dalle seguenti figure professionali.



**Operatori di 1° Livello** preposti alla gestione dell'accoglienza e delle richieste degli Utenti che contattano il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise attraverso il canale voce.

L'Operatore provvede alla raccolta accurata delle informazioni da fornire e supporta l'aggiornamento delle basi dati degli Utenti; si occupa della gestione e della relativa presa in carico entro le prime 4 (ore) del primo giorno lavorativo utile, dei messaggi lasciati in segreteria telefonica al di fuori del *service time* con Operatore, mentre ai fini della gestione delle chiamate che richiedono competenze specifiche o interventi specialistici, trasferisce la pratica relativa secondo le procedure stabilite.

**Operatori di II° livello** preposti alla gestione dei contatti trasferiti dal 1° Livello e delle richieste degli utenti pervenute attraverso i canali off line.

**Supervisore del servizio**, responsabile della corretta erogazione del Servizio da parte del gruppo di Operatori che gli vengono assegnati, nel rispetto dei livelli di servizio e dei requisiti di qualità riportati nel presente progetto.

Il supervisore è altresì responsabile della gestione operativa del gruppo e del relativo dimensionamento, cura l'inserimento di nuovi ingressi, sorveglia sulla corretta attuazione dei programmi di informazione, facilita l'apprendimento e l'applicazione da parte degli Operatori di nuove procedure operative.

Per il dettaglio dei requisiti specifici di ciascuna figura si rimanda al capitolo 6.



## 4.2 SERVIZI STRAORDINARI

### 4.2.1 DESCRIZIONI REQUISITI DEL SERVIZIO

In aggiunta alle prestazioni contrattuali potrà essere richiesta la fornitura di servizi straordinari, ovvero campagne outbound da attivare su specifica richiesta dell'Amministrazione Regionale, dietro presentazione di idoneo preventivo.

La struttura dovrà, pertanto, essere in grado di svolgere campagne outbound aventi ad oggetto la divulgazione di informazione di servizi, finanziamenti, progetti ed altre attività informative o di supporto specifico.

Il Fornitore dovrà garantire tali servizi predisponendo, presso il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, adeguati strumenti informatici, nonché sfruttando le funzionalità specifiche ricomprese nel sistema di CRM.

Il Fornitore dovrà garantire l'erogazione di tipologie diverse di campagne, nel rispetto di una richiesta concordata con l'Amministrazione, riconducibili essenzialmente a:

- Campagne effettuate tramite il supporto di Operatori Telefonici (modalità CATI, *Computer Assisted Telephone Interviewing*);
- Campagne effettuate via email (modalità CAWI, *Computer Assisted Web Interviewing*);
- Campagne passive effettuate tramite pubblicazione di un questionario sul portale dell'Amministrazione Regionale (modalità CAWI);
- Campagne inviate tramite fax server.

La gestione delle campagne, sarà diversa a seconda della specifica modalità di erogazione individuata come meglio dettagliato nel seguito.

**Campagne telefoniche (CATI).** Le linee guida operative verranno concordate per ogni singola campagna fra l'Amministrazione e il Fornitore. In ogni caso la richiesta più impegnativa in termini di svolgimento della campagna che l'Amministrazione potrà rivolgere al Fornitore sarà di effettuare al massimo due tentativi di contatto per ogni nominativo.

*ab*

Ogni tentativo di contatto effettuato dovrà essere documentato in termini di esito, riportando le informazioni sul comportamento dell'utente e specificando, nel dettaglio, uno tra i seguenti stati:

- Utente che ha rilasciato l'intervista;
- Utente che ha rifiutato l'intervista;
- Utente non trovato;

Il Fornitore sarà tenuto, inoltre, a tracciare sul foglio di rilevazione tutte le osservazioni/commenti effettuati dall'intervistato. La campagna si riterrà conclusa quando il Fornitore, al termine di tutti i tentativi di contatto previsti dalle linee guida sopracitate, fornirà all'Amministrazione regionale, nel formato elettronico concordato, i risultati della campagna in termini di interviste utili ed il foglio di rilevazione opportunamente valorizzato.

**Campagne effettuate via e-mail (CAWI).** Le linee guida operative verranno concordate per ogni singola campagna fra l'Amministrazione e il Fornitore.

Ogni e-mail inviata dovrà essere documentata in termini di esito, indicando una tra le seguenti voci:

- E-mail inviata con esito positivo;
- E-mail inviata con esito negativo (indirizzo di posta elettronica errato).

Il tempo di configurazione della campagna va dal momento dell'invio del questionario oggetto della rilevazione, fino al completamento dell'invio delle e-mail. Tale tempo dovrà essere contenuto entro il limite massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi. Il questionario dovrà rimanere attivo in un intervallo temporale stabilito dall'Amministrazione.

La campagna si riterrà conclusa quando, allo scadere di tale intervallo temporale, il Fornitore invierà all'Amministrazione la reportistica relativa ai risultati dell'indagine nel formato elettronico concordato. Le caselle di posta elettronica da utilizzarsi per l'erogazione delle campagne potranno essere messe a disposizione dall'Amministrazione Regionale.

**Campagne passive pubblicate su Web (CAWI).** L'Amministrazione invierà al Fornitore un questionario di rilevazione. Il tempo di configurazione della campagna va dal momento dell'invio di tale questionario al Fornitore da parte dell'Amministrazione fino alla pubblicazione su Web. Tale tempo dovrà essere contenuto entro il limite di 10 (dieci) giorni lavorativi e prevede la configurazione dello script sul modulo dedicato del sistema di CRM e la pubblicazione. Il questionario dovrà rimanere attivo in un intervallo temporale stabilito dall'Amministrazione.

La campagna si riterrà conclusa quando, allo scadere di tale intervallo temporale, il Fornitore invierà all'Amministrazione il dettaglio analitico e la reportistica relativa ai risultati dell'indagine nel formato elettronico concordato entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla conclusione della campagna.

**Campagne effettuate via fax.** Le linee guida operative verranno concordate per ogni singola campagna fra l'Amministrazione e il Fornitore. Ogni fax inviato dovrà essere documentato in termini di esito, indicando una delle voci seguenti:

- Fax inviato con esito positivo;
- Fax inviato con esito negativo (numero di fax errato).

Il tempo di svolgimento della campagna sarà considerato dal momento dell'invio del materiale da spedire al Fornitore da parte dell'Amministrazione fino all'espletamento dell'invio dei fax. Tale tempo dovrà essere contenuto entro il limite di massimo 10 (dieci) giorni lavorativi.

Le predisposizioni e l'hosting dell'infrastruttura necessaria per l'erogazione delle campagne si intende a carico del Fornitore.



#### 4.2.2 DIMENSIONE DEI SERVIZI STRAORDINARI E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

Ai fini dell'erogazione di eventuali servizi straordinari potranno essere applicati sia Operatori di I° che di II° Livello, a discrezione del Fornitore sulla base dei carichi di lavoro effettivi.

Di seguito è riportato il dimensionamento massimo per i servizi straordinari che potranno essere richiesti in aggiunta alla fornitura oggetto del presente progetto, riferito all'intera durata contrattuale.

<b>Servizi straordinari – campagne outbound</b>	<b>Quantità</b>
Telefonica	15
Campagne via e-mail	15
Campagne via fax	15
Campagna passiva su web	15



I valori indicati sono stati stimati sulla base dell'analisi storica delle attività svolte in passato e della previsione del fabbisogno futuro. Al mutare delle esigenze, in termini quantitativi e qualitativi, il Direttore dell'Esecuzione si riserva di rivedere e aggiornare tali valori.

#### 5. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI (SERVICE DELIVERY PLATFORM).

Nell' Offerta Tecnica dovrà essere descritta la piattaforma tecnologica che il Fornitore utilizzerà per l'erogazione dei servizi, specificando le caratteristiche tecniche e funzionali dei sistemi e le modalità di integrazione con il Centralino ed i sistemi informatici dell'Amministrazione. Presso l'Amministrazione Regionale è installata una centrale telefonica della serie Ericsson Astra, che utilizza un Gateway VoIP integrato.

Il Fornitore dovrà proporre una soluzione tecnologica idonea all'erogazione dei servizi richiesti, mediante l'interconnessione di una propria centrale oppure di un componente remotizzato, alla centrale presente presso l'Amministrazione.

Sarà a carico del Fornitore la verifica e la certificazione di integrabilità della soluzione proposta e del fatto che essa non provochi alcun impatto sui servizi dell'Amministrazione. Saranno a carico del Fornitore i costi degli apparati e dei collegamenti in alta affidabilità tra le due centrali. Dovranno essere specificate le caratteristiche funzionali e tecniche della piattaforma per l'erogazione dei servizi relativamente alle tre componenti ACD, CTI e IVR.

Dovranno essere specificate inoltre le caratteristiche funzionali e tecniche del sistema integrato di CRM e KM che dovrà essere messo a disposizione degli Operatori di I° e II° Livello.

Si intende a carico al Fornitore la responsabilità del corretto dimensionamento della piattaforma hardware e software per l'erogazione dei servizi oggetto del presente progetto, nel rispetto degli SLA proposti nel capitolo 7, nonché la messa a disposizione degli stessi senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione. Vengono riportati nel seguito i requisiti minimi per ciascun componente dell'infrastruttura di erogazione del servizio.

##### 5.1 SERVIZI DI CONNETTIVITA'

Il Fornitore si dovrà dotare di una connessione verso Internet ad uso degli Operatori, di banda non inferiore a 4 Mbps, nonché delle connessioni ad alta affidabilità tra i sistemi di Centralino Amministrazione – Fornitore. Tutti i servizi di connettività si intendono a carico del Fornitore. Le caselle e-mail outbound saranno fornite dall'Amministrazione sul proprio sistema di posta elettronica.

## 5.2 PIATTAFORMA DI CRM

Il sistema di CRM dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- apertura automatica del ticket, in corrispondenza agli eventi segnalati dal sistema di CTI;
- gestione automatica di chiamate e pratiche in entrata e in uscita;
- visualizzazione ed aggiornamento della scheda Utente e della documentazione collegata;
- possibilità di gestire e-mail, fax, messaggi ed altri documenti come allegati del ticket;
- possibilità di registrazione delle conversazioni telefoniche;
- memorizzazione dell'esito della chiamata e delle informazioni acquisite;
- predisposizione di report con le informazioni acquisite dall'utenza sulla base di formati cartacei/elettronici concordati con l'Amministrazione.
- possibilità di trattare documenti secondo i più comuni formati di produttività individuale.

Il CRM dovrà supportare l'interazione tra il *front ended* il *back end* permettendo:

- di gestire in maniera trasparente le richieste di servizio che pervengono dal sistema cliente attraverso canali alternativi a quello telefonico online, quali e-mail, fax e segreteria telefonica;
- di trasferire il ticket contestualmente all'inoltro della chiamata telefonica al II° Livello.

Il CRM dovrà inoltre permettere la gestione collaborativa delle richieste, semplificando le interazioni tra I° e II° Livello.

La possibilità di gestire e-mail, fax e messaggi lasciati in segreteria telefonica come allegati del ticket aperto a fronte della ricezione della richiesta di servizio è considerato un requisito essenziale della piattaforma adottata dal Fornitore; si precisa che l'Amministrazione non dovrà sostenere oneri aggiuntivi rispetto a quanto previsto nel presente progetto per l'attivazione di funzionalità di integrazione dei canali off-line con il CRM.

La piattaforma di CRM dovrà provvedere, inoltre, la possibilità di effettuare la chiamata di *call back* verso l'Utente all'interno del ticket, nonché di inviare, a mezzo email, documentazione o modulistica presente nel KM, ovvero fornita dall'Amministrazione; nel caso di richieste di servizio ricomprese in determinate tipologie dovrà essere visibile o comunque notificata all'Operatore, la disponibilità di documentazione da fornire all'Utente.

Il sistema di CRM dovrà prevedere almeno le seguenti funzionalità.

- **Gestione degli Operatori**, al fine di ottimizzare l'allocazione, applicandoli alle lavorazioni on-line, off-line o ad entrambe in modalità "*blended*", in funzione delle scelte gestionali del Responsabile.
- **Gestione del ticket RS** (Richieste di servizio) per canali off-line. La gestione off-line del ticket dovrà consentire, per tutte le lavorazioni, la disponibilità degli allegati, ovvero di documenti in formato elettronico, pervenuti sul canale off-line; tali allegati dovranno poter essere visualizzati sia dal I° che dal II° livello.

Il sistema CRM dovrà consentire al personale dell'Amministrazione di accedere via Web al sistema di monitoring del servizio con funzionalità di reportistica personalizzabile e consultabile in tempo reale.

## 5.3 SISTEMA DI KM

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di Knowledge Management, sul quale gli Operatori potranno ricercare tutte le informazioni correlabili alla risoluzione delle richieste di servizio.

Il sistema dovrà consentire:



- la gestione dell'albero di classificazione dei contenuti;
- l'alimentazione della base di conoscenza:
  - in maniera implicita processi di tracking dei ticket di I° e II° livello;
  - in maniera esplicita attraverso un workflow di approvazione delle informazioni da inserire nella base della conoscenza o KB;
- l'indicizzazione, la ricerca e l'estrazione di contenuti attraverso:
  - la selezione delle fonti interne o esterne di interesse su cui attuare l'indicizzazione;
  - l'accesso a tutte le informazioni gestite strutturate e non anche in funzione del profilo di utenza;
  - la definizione di un sistema di classificazione e il tagging delle informazioni;
  - l'individuazione di informazioni di interesse per la specifica esigenza informativa manifestata durante il contratto tra quelle disponibili nella KB.

La KB dovrà consentire la gestione di:

- definizioni e informazioni generali;
- informazioni relazionali, sia specifiche che generiche, ma in relazione fra loro, quali ad esempio la storia delle interazioni di un Utente con l'Amministrazione;
- Real time knowledge, informazioni rilevate ed elaborate istantaneamente durante il contratto con l'Utente, finalizzate all'individualismo di schemi ricorrenti di interazione;
- dati personalizzati, informazioni acquisite tramite elaborazioni effettuate sulle precedenti interazioni con lo stesso Utente, finalizzate alla creazione di un profilo implicito da associare a quello esplicito rilevato direttamente durante l'interazione.

Le informazioni gestite attraverso la base di conoscenza dovranno essere rappresentate mediante formati aperti e standard quali RDF ( Resource Description Framework) RDFS (RDF Schema) OWL (ObjetWindow Library) GRDDL (Gleaning Resource Descriptions from a of Languages) VCARD.

Il sistema di gestione della base di conoscenza (Reasoner) dovrà permettere:

- il reperimento delle informazioni non solo in base alla navigazione gerarchica, ma anche sulla base di parole chiave e concetti;
- il collegamento a risorse web (pagine del sito, parole chiave e concetti, persone ed unità organizzative);
- l'interrogazione, l'importazione e la gestione di informazioni;
- la marcatura di testi e documenti.

Il servizio di KM dovrà in particolare:

- garantire un'unica visione logica dei dati;
- garantire la possibilità di creare la base dati attingendo a fonti dati eterogenee e distribuite geograficamente con l'utilizzo di protocolli di comunicazione standard;
- garantire la fruibilità del servizio anche con un browser internet;
- realizzare cataloghi delle informazioni legate ai contenuti informativi, anche di tipo istituzionale trattati dall'Amministrazione;
- estrarre e classificare i concetti contenuti in un testo di qualsiasi formato o proveniente da qualsiasi base dati;
- supportare livelli di accesso differenziati (scrittura, lettura etc) con gestione del workflow tra le diverse tipologie di utenza (Publisher, Amministratore, Operatore front office, Operatore back Office, etc);
- registrare le variazioni avvenute per definire la responsabilità di tutti gli aggiornamenti;
- registrare gli accessi alle informazioni per discriminare le aree di maggior interesse;



*ob*

- fornire funzionalità di approvazione del contenuto secondo profili Utente diversificati e distribuiti;
- disporre di un ambiente di amministrazione e configurazione.

La KB dovrà essere alimentata per l'intera durata contrattuale con le informazioni relative alle attività di approfondimento e soluzione dei casi particolari svolte dal *back office*; le risposte ai quesiti saranno ivi inserite, in maniera non ridondante, al fine di aumentare il numero dei contatti risolvibili autonomamente dal I° Livello in modalità *one call solution*.

Il Fornitore dovrà segnalare all'Amministrazione l'esigenza di aggiornare ed integrare la KB a fronte di nuovi cluster di richieste provenienti dagli Utenti e non mappati sul sistema in uso, al fine di contenere il volume delle richieste da scalare al II° Livello.

I dati che costituiranno la banca dati della conoscenza dovranno rimanere costantemente nella disponibilità dell'Amministrazione, anche al termine del periodo contrattuale e il Fornitore dovrà collaborare al porting della banca dati della conoscenza con l'eventuale nuovo fornitore.

Il contenuto della KB, inteso come pillole di conoscenza ed Utenti, si intende di proprietà esclusiva dell'Amministrazione ed alla medesima dovrà essere consegnato, senza alcun onere aggiuntivo, al termine della vigenza contrattuale secondo i formati e le modalità che saranno comunicate nell'ultimo trimestre di fornitura. Al Fornitore aggiudicatario verrà consegnata l'attuale KB sottoforma di pillole di conoscenza in formato Excel e su supporto ottico.

#### 5.4 APPLICAZIONI UTILIZZATE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Vengono riportati nel seguito i requisiti minimi per ciascun componente dell'infrastruttura di erogazione del servizio.

##### **CTI Server**

Il Fornitore dovrà essere dotato di una piattaforma CTI modulare in grado di interagire con:

- PBX (Private Branch Exchange) ACD;
- IVR
- FAX SERVER;
- MAIL SERVER;
- WEB SERVER.

E' richiesto inoltre al Fornitore di dichiarare la compatibilità del CTI Server con la centrale telefonica in possesso dell'Amministrazione.

Il software CTI dovrà consentire il controllo delle chiamate e delle funzioni di telefonia attraverso interfaccia grafica, l'arrivo di una nuova richiesta da gestire dovrà essere segnalata all'Operatore tramite l'apparizione di un apposito pop up di "*alert*" a video, che specifichi il canale di provenienza e il tempo d'attesa trascorso in coda dall'Utente, nel profilo Supervisore dovrà essere possibile la visualizzazione dello stato di riempimento delle code, nonché l'analisi storica dei tempi d'attesa in coda con dettaglio per canale d'ingresso.

Il software CTI dovrà permettere la visualizzazione di un set di parametri standard, numerici e grafici, anche in forma di stampati, con informazioni derivanti dall'ACD e dagli altri sistemi, quali:

- Numero e nome della coda;
- Numero e nome di ciascun Operatore della coda;
- Carico medio per l'Operatore (numero di chiamate in coda per Operatore);
- Numero delle chiamate in coda;
- Tempo di attesa della prima chiamata in coda;



*Handwritten signature*

- Numero dei terminali;

Il Software CTI dovrà permettere la visualizzazione e la stampa delle statistiche di andamento dei suddetti parametri con frequenza di rilevazione configurabile dal Supervisore.

### **ACD**

L'ACD dovrà garantire la gestione multicanale dei contatti, tenendo conto, nella gestione della coda, di tutti gli aspetti e le priorità di ogni tipologia di comunicazione e permettendo di distribuire le chiamate secondo i seguenti criteri:

- Nell'ordine in cui sono arrivate, secondo logica FIFO (First In First Out);
- Al primo Operatore libero nel caso siano tutti occupati;
- All'Operatore inattivo da più tempo.

L'ACD dovrà, inoltre, essere dotato di una console di supervisione in grado di offrire funzionalità di monitoraggio in tempo reale e di produrre report statistici stampabili.

### **IVR**

L'IVR dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- Funzioni di creazione/manutenzione del messaggio di benvenuto, del messaggio di attesa e del messaggio per la gestione del fuori orario di servizio;
- Funzione di gestione degli annunci, in grado di permettere la revisione, la registrazione, l'installazione, la cancellazione, il back up ed il ripristino di annunci vocali.

L'IVR dovrà altresì prevedere un sistema di cortesia che, a seconda della ricezione del contatto all'interno del service time previsto o meno, eroghi messaggi diversi.

Di seguito, l'indicazione delle funzionalità minime richieste in entrambi i casi.

*Funzionalità minime richieste durante il periodo di copertura del servizio tramite Operatore:*

- Annuncio di benvenuto differenziato in base ad orari programmabili;
- In caso di Operatori non disponibili, annuncio di messa in coda;
- Musica di cortesia nei periodi di attesa.

*Funzionalità minime richieste al di fuori del periodo di copertura del servizio tramite Operatore:*

- annuncio di non disponibilità a gestire la chiamata ed indicazione dei giorni/orari di erogazione del servizio o richiesta di lasciare un messaggio alla segreteria telefonica.

### **Segreteria Telefonica**

La funzionalità dovrà consentire agli Utenti di lasciare un messaggio in una casella vocale accessibile da qualsiasi Operatore ed associabile ad un contratto in ingresso.

L'inoltro di una chiamata alla segreteria telefonica dovrà essere proposta all'Utente in caso di chiamata durante i periodi di non disponibilità del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise.

La presa in carico della richiesta di servizio dovrà avvenire entro le prime 4(quattro)ore del primo giorno lavorativo utile.

### **Scanner e stampanti**

Per le normali attività previste nell'ambito del servizio, il Fornitore è tenuto a rendere disponibile nella sala degli Operatori presso il suo centro operativo almeno 1 (una) stampante e 1(uno) scanner.



*EL*

## **6.PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI**

### **6.1 FIGURE DI RIFERIMENTO**

Le figure professionali richieste per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti.

Per ciascuna figura professionale sono prerequisiti indispensabili:

- L'ottima padronanza della lingua italiana;
- Il possesso di ottime doti relazionali;
- L'attitudine a lavorare in team;
- La predisposizione al *problemsolving*.



I requisiti richiesti per le risorse applicate ai servizi dovranno essere posseduti alla data di scadenza del termine di presentazione dell'offerta.

#### **6.1.1 OPERATORE DI I° LIVELLO**

E' responsabile del buon esito del contatto telefonico e della soddisfazione dell'Utente, della ricezione dei contatti in ingresso e del loro reindirizzamento verso personale interno dell'Amministrazione provvedendo all'introduzione del Chiamante presso il Chiamato oppure verso Operatori di II° Livello.

#### **6.1.2. SUPERVISORE**

- Verifica il corretto disegno dei ruoli, delle funzioni, dei flussi ed il loro livello di qualità al fine di intraprendere azioni correttive relative all'organizzazione del servizio.
- Effettua il monitoraggio degli standard qualitativi analizzando costantemente i dati statistici ed i report.
- Fornisce indicazioni relative alle variazioni delle configurazioni dei sistemi, alle attivazioni o aggiornamenti di utenze e servizi, all'acquisizione di nuove risorse, alla pianificazione dei percorsi di formazione del personale.
- Partecipa alla fase di formazione degli Operatori.
- Gestisce le turnazioni ed effettua la supervisione in sala.
- Mantiene i contatti con il Responsabile delle risorse.
- Garantisce il presidio della qualità del servizio erogato, attraverso il supporto operativo alle risorse a lui affidate ed il coordinamento gestionale delle stesse, avvalendosi di strumenti di gestione quali il coaching, il briefing, etc.

#### **6.1.4 OPERATORE DI II° LIVELLO**

Gli addetti al II° Livello dovranno svolgere un'attività di assistenza specialistica, anche relazionandosi con i dipendenti dell'amministrazione regionale per la risoluzione di problematiche inoltrate dal I° livello.

Si tratta di una figura professionale che assicura:

- La gestione delle richieste inoltrate dal I° Livello per mezzo del sistema di TroubleTicketing, effettuando anche il contatto finale outbound;
- La risoluzione delle problematiche legate all'esecuzione dell'attività di assistenza e supporto.

#### **6.1.6 RESPONSABILE DI PROGETTO**

E' richiesto che il Fornitore indichi un Responsabile di Progetto che garantisca la qualità complessiva dei servizi erogati, gestisca gli stati avanzamento lavori, operi quale interfaccia unica,

sia tecnica sia amministrativa, verso l'Amministrazione e detenga poteri di delega all'interno dell'azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del Contratto.

Il Responsabile di Progetto dovrà essere il responsabile dell'intera struttura organizzativa proposta, avere una visione unica ed integrata dello stato dell'arte dell'insieme dei servizi oggetto della fornitura, delle attività e dei progetti evolutivi in corso; ricopre, inoltre, il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione del Fornitore e nei confronti dell'Amministrazione regionale per quanto riguarda tutti gli aspetti inerenti la sicurezza.

Ha inoltre il compito di effettuare il monitoraggio costante dei dati di traffico, produrre elementi per la verifica dei livelli di servizio previsti contrattualmente e monitorare i livelli qualitativi complessivi del servizio.

Il Responsabile di Progetto rappresenta, infine, l'interfaccia con l'Amministrazione ed assicura la qualità del servizio erogato attraverso la validazione dello stesso, individuando eventuali criticità ed i possibili aspetti di ottimizzazione del servizio stesso.

E'responsabile ultimo dell'integrazione dei processi afferenti i diversi livelli del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise.

## 6.2. FORMAZIONE

Il piano formativo complessivo dovrà prevedere:

- Un ciclo di formazione di startup;
- Un piano di formazione permanente.

La parte del piano di formazione di startup dedicata agli Operatori, che verrà erogata da formatori dell'Amministrazione, verterà sull'organizzazione delle strutture, degli Uffici dell'Amministrazione e relative competenze, sulle modalità di funzionamento e di navigazione nell'ambito dei servizi raggiungibili attraverso il portale dell'amministrazione: sarà effettuata presso aule informatizzate messe a disposizione dal Formatore ed in parte presso i locali dell'Amministrazione.

Dovrà essere garantita da parte del Fornitore una figura di riferimento, opportunamente formata da personale dell'Amministrazione, che possa gestire dei refresh formativi su tematiche generali o esigenze particolari, in maniera sistematica e durante tutto l'anno, in modo da consolidare la formazione e di startup garantendo il trasferimento di knowhow.

Il corso formativo di startup dovrà essere erogato, a cura del Fornitore, ad ogni nuovo Operatore in fase di avvio delle sue attività.

Per quanto riguarda la formazione permanente, nel corso del primo anno di attività per ogni Operatore dovranno essere previsti almeno 4 (quattro) follow up. Dedicati all'approfondimento ed aggiornamento delle tematiche indicate; mentre a partire dal secondo anno, ne andranno previsti almeno 3 (tre).

Le spese di rimborso al personale del Fornitore per eventuali trasferte saranno a totale carico del fornitore. Sarà facoltà dell'Amministrazione, inoltre, organizzare in qualsiasi momento dell'anno sessioni formative relativamente ad argomenti e servizi particolari rilevanza e/o complessità (come ad esempio avvio di nuovi servizi, novità legislative o cambiamenti di procedure operative, tematiche di particolare interesse per gli Utenti, ect), inviando propri esperti di settore per le diverse aree di competenza, presso la sede del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise.



*el*

### 6.3 VALUTAZIONE RISORSE

Il fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia in caso di integrazioni e/o sostituzioni durante la fornitura stessa, rispondono ai requisiti minimi espressi nel presente progetto.

Il Fornitore sarà tenuto, inoltre, a garantire la continuità del servizio, sostituendo tempestivamente il personale durante eventuali assenze non pianificate e comunque con altro personale di pari figura professionale entro 2 (due) giorni lavorativi dal verificarsi dell'assenza.

In ogni caso, qualora il fornitore sostituisca nel corso dell'appalto unità di personale con altre di pari livello, dovrà darne comunicazione all'Amministrazione con almeno 5(cinque) giorni lavorativi di preavviso.

Sarà, comunque, compito del fornitore curare la formazione dei nuovi operatori subentranti.

Il Fornitore è tenuto a mantenere il turnover degli operatori applicati sia sul front-end che sul back-end entro i limiti prestabiliti per il rispetto di quanto indicato nel presente progetto.

### 7. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

La rilevazione dei livelli di servizio dovrà essere avviata contestualmente all'inizio delle attività oggetto del contratto. A fronte di non conformità rispetto ai valori indicati, al fornitore saranno applicate le penali, nei tempi e nei modi indicati nel Capitolato Speciale di Oneri.

Il fornitore dovrà provvedere alla rilevazione, al reporting dei livelli di servizio ed alla contabilizzazione delle penali; i risultati delle suddette attività dovranno esser messi a disposizione dell'Amministrazione, da parte del fornitore fornendo i dati analitici ed aggregati secondo le modalità di calcolo dei singoli livelli di servizio con indicazione dello scostamento rispetto al valore di soglia stabilito.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili all'amministrazione tutti i dati utili per il monitoraggio in tempo reale degli SLA indicati, secondo vistei cui contenuti saranno concordati con l'Amministrazione.

L'accesso ai sistemi di monitoring dovrà essere via web.

L'Amministrazione si riserva, inoltre, ampia e insindacabile facoltà di verificare la qualità del servizio erogato anche attraverso *mystery call* gestite da tecnici dell'Amministrazione, nonché attraverso apposite campagne di auditing.

Il Report saranno trasmessi all'Amministrazione con cadenza bimestrale in formato cartaceo e su supporto informatico elaborabile da concordare (come ad esempio: excel) nel caso in cui i volumi in ingresso superino del 10% il volume atteso definito nei paragrafi 4.1.2 e 4.2.2 il calcolo dei livelli di servizio e il computo delle relative penali terrà conto della modifica dei valori di soglia indicati nella tabella riportata nel medesimo paragrafo.

Per ogni livello di servizio è di seguito indicata una tabella descrittiva che ne specifica: la misura da rilevare, il valore di soglia ed il periodo di riferimento per il calcolo.

#### 7.1 SLA INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

SLA	Misure da rilevare	Valori di soglia	Periodo di riferimento
ACD	Percentuale di funzionamento della componente telefonica	Almeno 90% service time offerto Almeno 85% nelle restanti fasce orarie	mensile
IVR	Percentuale di funzionamento della componente IVR	almeno 95% H 24 7X7	mensile
CTI	Percentuale di funzionamento della	Almeno 90% service time offerto	mensile



*[Handwritten signature]*

	componente CTI	Almeno 85% nelle restanti fasce orarie	
--	----------------	--	--

## 7.2. SLA LIVELLI DI SERVIZIO

SLA	Descrizione	Periodo di riferimento
SLA.C.1	Almeno il 90% dei contatti pervenuti devono trovare la linea telefonica libera e accedere al messaggio di benvenuto	mensile
SLA.C.2	Per le chiamate in coda il dimensionamento del servizio da parte del fornitore dovrà garantire tempi di coda inferiore ai 30 secondi per almeno il 90% di esse e, comunque, non superiore ai 90 secondi per il restante 10%	mensile
SLA.C.3	La percentuale massima di chiamate abbandonate in attesa di risposta è del 5% delle chiamate in attesa	mensile
SLA.C.4	La percentuale minima di chiamate che vengono risolte al primo contatto è del 80%	mensile

## 7.3 SLA CONTATTI RICEVUTI IN MODALITA' OFF-LINE

SLA	Descrizione	Periodo di riferimento
SLA.O.1	La percentuale minima di richieste pervenute tramite canali alternativi al telefono e prese in carico entro 4 ore è del 80%	mensile
SLA.O.2	La percentuale minima di richieste pervenute tramite canali alternativi al telefono e risolte entro 24ore è del 80%	mensile
SLA.O.3	La percentuale di richieste pervenute tramite canali alternativi al telefono e risolte entro 48 ore è del 100%	mensile

## 7.4 PENALI

Per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento in diminuzione dei valori di soglia indicati nel presente progetto, per ogni singolo livello di servizio, l'Amministrazione applicherà le penali indicate nel Capitolato Speciale di Oneri.

## 8. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

### 8.1 AMBIENTE DI LAVORO

Il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise dovrà essere erogati presso un centro operativo in cui saranno collocate le risorse umane, tecnologiche ed applicative, nella disponibilità del Fornitore, **con sede in Molise**, al fine di permettere un agevole accesso ai locali da parte del personale dell'Amministrazione durante le attività di audit del servizio.

### 8.2 FASI DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA

#### 8.2.1 START UP

A partire dalla data della stipula, il Fornitore dovrà provvedere:

- alla presa in carico dei servizi, con il supporto dell'Amministrazione, per il trasferimento della KB delle conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza;
- alla formazione degli Operatori;
- alla predisposizione dell'infrastruttura.

Le attività di presa in carico dei servizi saranno effettuate presso la sede dell'Amministrazione regionale in riunioni di lavoro, esame della documentazione con assistenza di personale esperto. Il



*ch*

Fornitore sarà tenuto in tale periodo ad acquisire knowhow necessario all'espletamento dei servizi e delle attività. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con l'Amministrazione, eventualmente tenendo conto di eventuali proposte che il Fornitore effettuerà in sede dell'offerta. La fase di start up non potrà superare la durata massima di 30 (trenta) giorni solari e antecede la data di inizio attività. Per tutto il periodo di presa in carico della fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo.

### 8.2.2 COLLAUDI ED INIZIO ATTIVITA'

I servizi oggetto della presente fornitura saranno sottoposti a collaudo da parte di personale dell'Amministrazione, o da terzi da essa designati, sulla base del piano di test predisposto dal Fornitore.

Si procederà ad un test funzionale dei servizi descritti nel presente oggetto, sottoponendo a collaudo anche le infrastrutture tecnologiche definite nel capitolo 5, necessarie per supportare l'erogazione del servizio in modo rispondente ai requisiti richiesti.

Il Fornitore provvederà, con mezzi, materiali e personale specializzato proprio, a:

- Supportare l'esecuzione dei test di collaudo del servizio;
- Compilare il rapporto di collaudo in cui sono tracciate tutte le attività eseguite nel corso del collaudo.

Nel caso di esito negativo del collaudo, l'Amministrazione applicherà una penale per il mancato rispetto dei tempi di avvio dei servizi, secondo quanto contenuto nel Capitolato Speciale d'Oneri e la correzione dell'anomalia dovrà avvenire comunque entro un massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di completamento del test, risultante da apposito verbale.

Il collaudo positivo sancisce la data di inizio attività, nella quale l'erogazione dei servizi dovrà passare al Fornitore subentrante.

### 8.2.3 FINE FORNITURA

Negli ultimi 60 (sessanta) giorni solari di validità del Contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà fornire al personale dell'Amministrazione, o a terzi da essa designati, il trasferimento del knowhow sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Il periodo di affiancamento sarà organizzato secondo la modalità da concordare con l'Amministrazione e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, etc.

### 8.3 ESECUZIONE E CONTROLLO

L'esecuzione e il controllo della fornitura dovrà avvenire con un'attività continua di pianificazione consuntivazione di cui il Piano di Lavoro è lo strumento riferimento.

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornata l'Amministrazione sull'andamento generale dei servizi, informandola tempestivamente su eventuali scostamenti di rilievo dei volumi di traffico rispetto al carico previsto, su eventuali azioni da intraprendere in caso di mancato raggiungimento degli SLA, nonché per condividere con l'Amministrazione stessa eventuali modifiche alla configurazione in essere che dovessero rendersi necessarie.

Ferma restando la necessità di assicurare il rispetto dei livelli di servizio contrattualizzati su base settimanale/mensile, la consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nella sezione Stato Avanzamento Lavori di ciascun Piano di Lavoro relativamente a ciascun servizio. Il Piano di Lavoro generale comprensivo della pianificazione delle attività di subentro dovrà essere consegnato entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.



Tale piano dovrà includere, la descrizione della configurazione del servizio in termini di infrastruttura, risorse umane e procedure, comprensivo di tutte le attività iniziali ( es. presa in carico dei servizi, predisposizione delle soluzioni/migliorie offerte, predisposizione documentazione della qualità, etc), con indicazione delle modalità e della tempistica di disponibilità ed attivazione delle singole componenti.

Relativamente alla componente operativa, si precisa che il Piano di Lavoro che dovrà riportare l'indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro che dovrà essere approvato dall'Amministrazione.

Sarà cura del Fornitore proporre e concordare con l'Amministrazione ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il Piano di Lavoro. Tale ripianificazione dovrà essere formalizzata in modo analogo a quanto già previsto per il piano iniziale.

I Piani di lavoro modificati saranno sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione.

Il Piano di Lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nelle forme descritte, rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato dall'Amministrazione, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna dei deliverables. Successivamente alla redazione del Piano di lavoro generale, il Fornitore dovrà predisporre con cadenza mensile i successivi aggiornamenti del Piano di Lavoro stesso, che dovranno anche contenere la consuntivazione dei servizi erogati nella apposita sezione denominata Stato Avanzamento Lavori.

I Piani di Lavoro dovranno essere consegnati entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento e saranno sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva, inoltre, di verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso il fornitore dovrà essere disponibile ad incontri/visite dell'Amministrazione o di personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento delle attività, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

L'Amministrazione si riserva inoltre di verificare in ogni momento la corretta esecuzione dei servizi anche attraverso:

- richiesta del log sistema;
- accesso ai sistemi;

Al fine di garantire la regolare ed efficace esecuzione dei servizi, nonché le attività sopra descritte, il Fornitore dovrà individuare un Responsabile del Progetto sulla base di quanto specificato nel paragrafo 6.1.6 che rappresenti l'interfaccia diretta con l'Amministrazione e sia responsabile del corretto funzionamento del centro operativo e in generale, di tutte le risorse, nonché dell'erogazione dei servizi nel rispetto degli standard qualitativi concordati.

#### 8.4 MONITORAGGIO DEI SERVIZI E REPORTISTICA

Il fornitore dovrà garantire per tutta la durata del Contratto la produzione di reportistica riguardante dati telefonici (volumi, curve di traffico, tempi di attesa, durata delle chiamate, etc), nei modi e nei tempi indicati di seguito.

Le analisi statistiche, necessarie ai fini della comprensione dettagliata dell'andamento della domanda di servizio e del livello di servizio offerto, saranno di tipo *real time* e storico, come di seguito descritto.

In particolare, il monitoraggio dei servizi dovrà consentire:

- il tracciamento di tutti i dati necessari alla rendicontazione dei livelli di servizio contrattualizzati;
- l'elaborazione di analisi e statistiche relative all'andamento dei servizi in tempo reale, visualizzabili anche in formato grafico, relative ai principali parametri che influenzano il



*oh*

livello di servizio, evidenziando opportunamente l'eventuale superamento di valori di soglia prefissati. Oltre alla disponibilità di formati predefiniti dovrà essere possibile creare viste personalizzate del funzionamento del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, tramite strumenti di tipo interattivo e di facile utilizzo;

- l'elaborazione e l'analisi di dati e serie storiche relative all'andamento del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, visualizzabili anche in formato grafico, secondo diversi criteri di aggregazione e relativi all'intero andamento dei servizi.

L'insieme minimo dei possibili criteri di aggregazione dovrà essere il seguente:

- Complessivo;
- Temporale di dettaglio, ovvero a livello giornaliero, settimanale, mensile, annuale almeno sui seguenti contenuti:
  - Andamento temporale del numero di richieste in ingresso (domanda di servizio);
  - Numero delle chiamate ricevute per fascia oraria;
  - Durata media delle conversazioni;
  - Tempi medi di risposta e di attesa in coda;
  - Esito delle chiamate in ingresso: chiamate che hanno ottenuto risposta, chiamate abbandonate, chiamate perse;

Le applicazioni e gli strumenti utilizzati per la produzione dei report dovranno consentire l'esportazione dei dati in un formato elaborabile (esempio: Excel) concordato con l'Amministrazione e la possibilità di inoltrare via posta elettronica di set di report.

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà predisporre prospetti contenenti informazioni di riepilogo relative all'intera fornitura. Le informazioni da fornire e il relativo formato saranno congiuntamente concordate.

### 8.5 RILIEVI

I rilievi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono un avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate ed accumulate, possono dar adito a penali, nella misura prevista nel Capitolato speciale d'onori, nonché da altri meccanismi sanzionatori così come determinato nel Contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Responsabile del Procedimento e/o da strutture dell'Amministrazione preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo in caso di mancato rispetto degli obblighi contrattuali o di scostamenti rispetto ai valori di soglia degli indicatori riportati nel presente documento.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'Amministrazione un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo. Trascorso tale termine il rilievo non sarà più annullabile.

### 8.6 MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE

Il processo di miglioramento prevede un'attività di monitoraggio dei servizi erogati in termini di:

- Rispetto degli SLA contrattuali;
- Analisi delle criticità emerse durante l'erogazione del servizio;
- Individuazione di nuovi canali di interazione con l'Utente.



Nel periodo di erogazione dei servizi saranno previste, da parte dell'Amministrazione, sia attività di *follow up* che un sistema di monitoraggio dei servizi, con particolare riguardo alla verifica della competenza degli Operatori, volti all'individuazione delle criticità ed alla messa a punto delle

conseguenti azioni correttive, funzionali di *training* delle risorse e di *tuning* delle procedure adottate.

Il Fornitore dovrà impegnarsi a collaborare per l'individuazione e l'implementazione delle azioni di miglioramento necessarie alla rimozione degli eventuali motivi di insoddisfazione da parte degli Utenti che dovessero emergere nel corso dell'erogazione dei servizi, sia attraverso i reclami pervenuti che in base ad eventuali indagini di *custode satisfaction* effettuate su richiesta dell'Amministrazione.

### 8.7 GESTIONE DELL'OVERFLOW

E' possibile che nel corso del periodo di vigenza contrattuale si verifichino degli afflussi di chiamate imprevisti di significativa entità, generalmente indotti da modifiche al quadro normativo o dall'introduzione di nuovi bandi, fonti di finanziamento, servizi. In questi casi si potranno verificare dei fenomeni di overflow, ovvero degli afflussi di chiamate superiori al dimensionamento previsto.

La misurazione dell'incremento avverrà al termine del mese solare in cui si è verificato l'overflow.

Qualora l'entità della variazione superi il 10% del dimensionamento previsto, il Fornitore avrà diritto a considerare nel calcolo dei livelli di servizio interessati, una riduzione del valore di soglia del relativo SLA nella misura di seguito descritta: per ogni aumento del 10% dei volumi di traffico è prevista una corrispondente diminuzione del valore di soglia del relativo SLA dell'1% arrotondato al valore intero.

### 8.8 SCAMBIO DI COMUNICAZIONI

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione del Contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione del Direttore dell'Esecuzione.

La consegna dei supporti ottici/elettronici con dati relativi alla fornitura dovrà essere accompagnata da una comunicazione scritta al Direttore dell'Esecuzione.

Qualora l'Amministrazione rilevi nella documentazione consegnata anomalie tali da impedirne l'approvazione, il Fornitore avrà a disposizione 5 (cinque) giorni lavorativi per procedere alle correzioni e al successivo reinvio.

Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

### 8.9 QUALITA'

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- Rispettare i principi di assicurazione e gestione della qualità della norma EN ISO 9001;
- Attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale ed eventuali suoi aggiornamenti, approvati dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il Piano della Qualità Generale, quale documento descrittivo delle caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, dovrà essere consegnato entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di stipula.

In caso di revisioni della configurazione del servizio, il Fornitore dovrà procedere all'aggiornamento del Piano della Qualità Generale, integrandolo con la descrizione delle eventuali modalità realizzative nel rispetto degli obiettivi propri della fornitura. Il Piano della Qualità Generale, dovrà essere aggiornato inoltre, a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta dell'Amministrazione ogni qualvolta lo reputi opportuno; il documento dovrà essere riconsegnato aggiornato nella sua interezza, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.



*Al*

L'approvazione del Piano della Qualità Generale e di suoi eventuali aggiornamenti, da parte del Direttore dell'Esecuzione, dovrà sempre essere esplicita e non potrà essere per tacito assenso. Il documento dovrà essere, quindi, concordato con il Direttore dell'Esecuzione, recependo le eventuali osservazioni che saranno comunicate formalmente.

Il Piano della Qualità Generale sarà redatto dal Fornitore e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione dal medesimo svolte, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

#### 8.10 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA ED ADEMPIMENTI PRIVACY

Poiché l'esecuzione del servizio potrà comportare il trattamento di dati personali di cui l'Amministrazione è Titolare, il Fornitore si impegna ad accettare la nomina a "Responsabile del trattamento" ai sensi dell'art 29 del D. Lgs 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali", a trattare i dati personali conferiti in linea con le istruzioni impartite dal Titolare del trattamento e comunque conformemente al disposto del Codice di cui sopra, tra cui l'adozione delle misure minime di sicurezza ivi previste.

Nel corso dell'erogazione dei servizi oggetto del presente progetto, il Fornitore potrà, inoltre, incorrere nel trattamento di informazioni riservate. Il Fornitore si impegna quindi a mantenere la confidenzialità di tali informazioni e a non utilizzarle per finalità diverse dagli obiettivi del servizio qui specificati, sottoscrivendo un apposito accordo di riservatezza con l'Amministrazione.

#### 9. QUADRO ECONOMICO

Sulla base del dettaglio tecnico indicato in precedenza, si riportano le voci che concorrono alla determinazione del costo complessivo del servizio.

<b>Servizio</b>	<b>Importo annuo</b>
Servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise	350.000,00
<b>Totale costo del Servizio IVA esclusa</b>	<b>350.000,00</b>

Trattandosi di servizio da svolgersi presso la sede in Molise del Fornitore e per il quale non è prevista l'esecuzione all'interno di locali dell'Amministrazione regionale, non sono previsti oneri per la sicurezza per interferenze.

Pertanto, l'importo degli oneri della sicurezza per interferenze è pari a zero.

**L'importo complessivo a base di gara, relativo all'intera durata contrattuale, è pari ad € 1.050.000,00 (euro unmilione cinquantamila/00) IVA esclusa, corrispondente, sulla base del dimensionamento del servizio descritto al capitolo 4 del presente documento, ad un costo chiamato pari a € 1,75 (euro uno/75) IVA esclusa.**



## Allegato A "FLUSSI DI LAVORO"

### **1. Classificazione delle Richieste di Supporto**

Le richieste di supporto (telefoniche e pervenute in modalità off-line) saranno classificate come "richieste di Assistenza base" e "richieste di assistenza avanzata": la discriminante fra le due categorie è costituita dalla presenza o meno, per il caso sottoposto, di una soluzione standardizzata e gestibile dal solo Operatore del I Livello che ha preso in carico la chiamata.

Fa parte dei requisiti per la corretta erogazione ed evoluzione del servizio il costante aggiornamento del sistema di KM attraverso l'inserimento dei casi risolti e l'attivazione delle procedure di validazione della Conoscenza per accrescere continuamente il numero delle richieste classificabili come "richieste di Assistenza base".

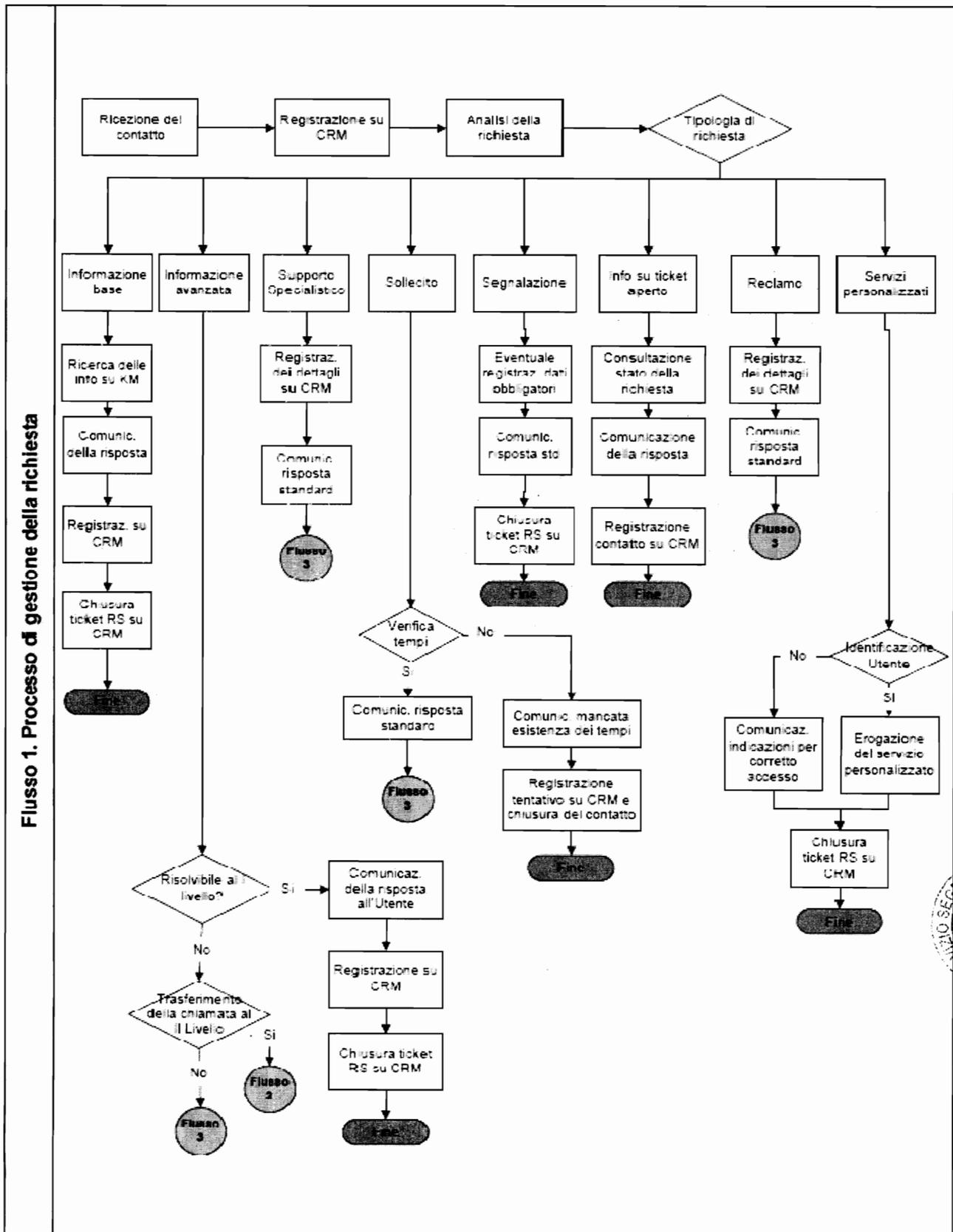
Di seguito, la schematizzazione del macro processo "tobe" e, nei paragrafi successivi, la descrizione dei diversi processi di gestione delle richieste a seconda della modalità di ricezione: on-line (sincrona), tramite canale telefonico o off-line (asincrona), attraverso i canali fax, email e segreteria telefonica.

Si precisa che, l'attività di chiusura del ticket cui si fa riferimento nel presente Allegato, comprende la registrazione sul CRM della risposta fornita all'Utente.



## 2. Gestione delle richieste telefoniche in modalità on-line

La gestione del contatto telefonico online prevede una serie di attività iniziali standardizzate ed indipendenti dalla tipologia di richiesta; nel dettaglio, alla ricezione del contatto, l'Operatore procede alla registrazione dello stesso sul CRM, all'analisi della richiesta (utilizzando l'applicativo di KM) ed all'individuazione della specifica tipologia.



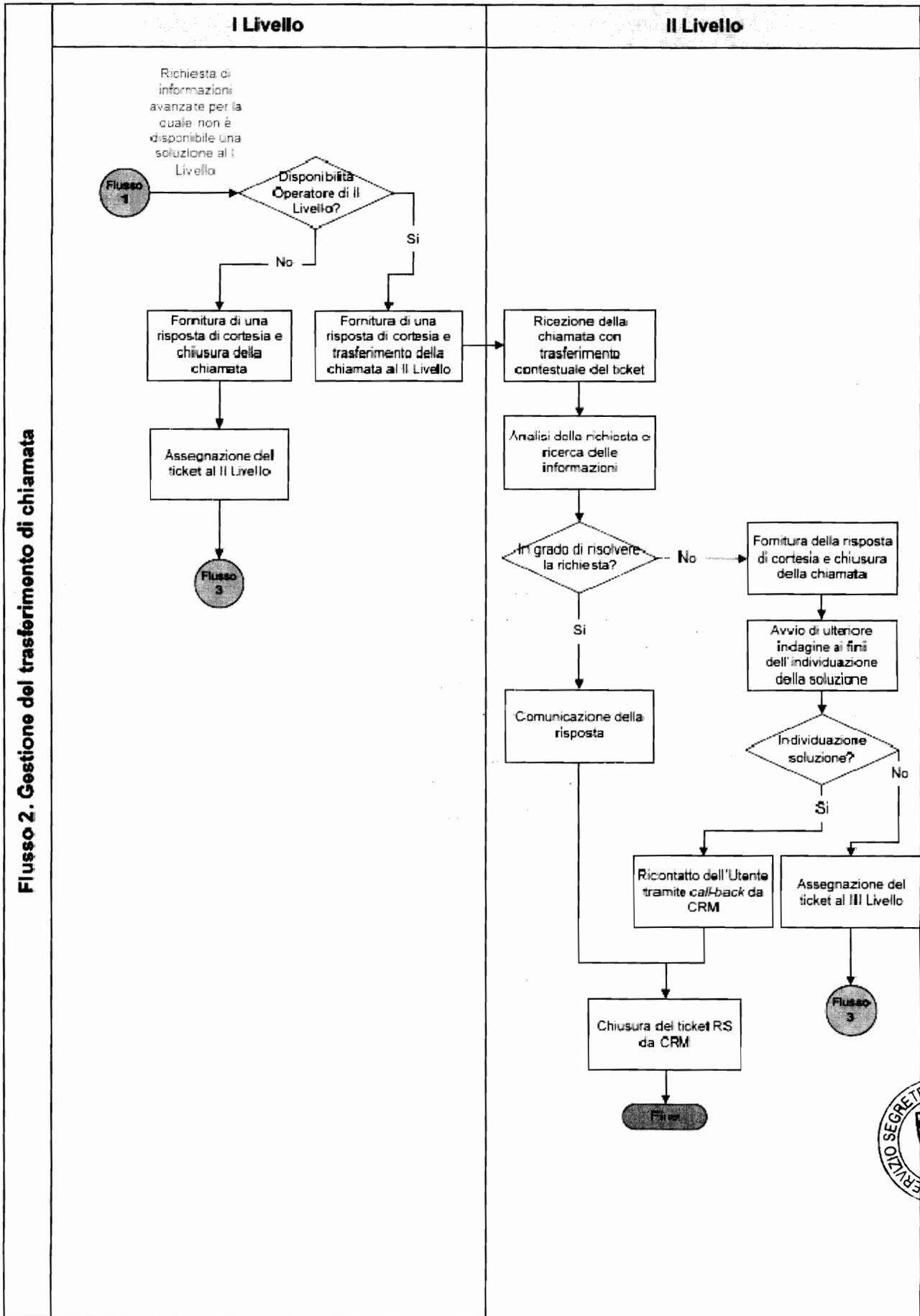
Flusso 1 - Processo di gestione della richiesta telefonica in modalità on-line



*Handwritten signature*



Flusso 2. Gestione del trasferimento di chiamata



Flusso 2 - Processo di gestione del trasferimento di chiamata

### 3. Gestione del trasferimento di chiamata

Il processo viene attivato in caso di richiesta di informazioni avanzate e, dunque, di impossibilità a gestire la chiamata al I Livello.

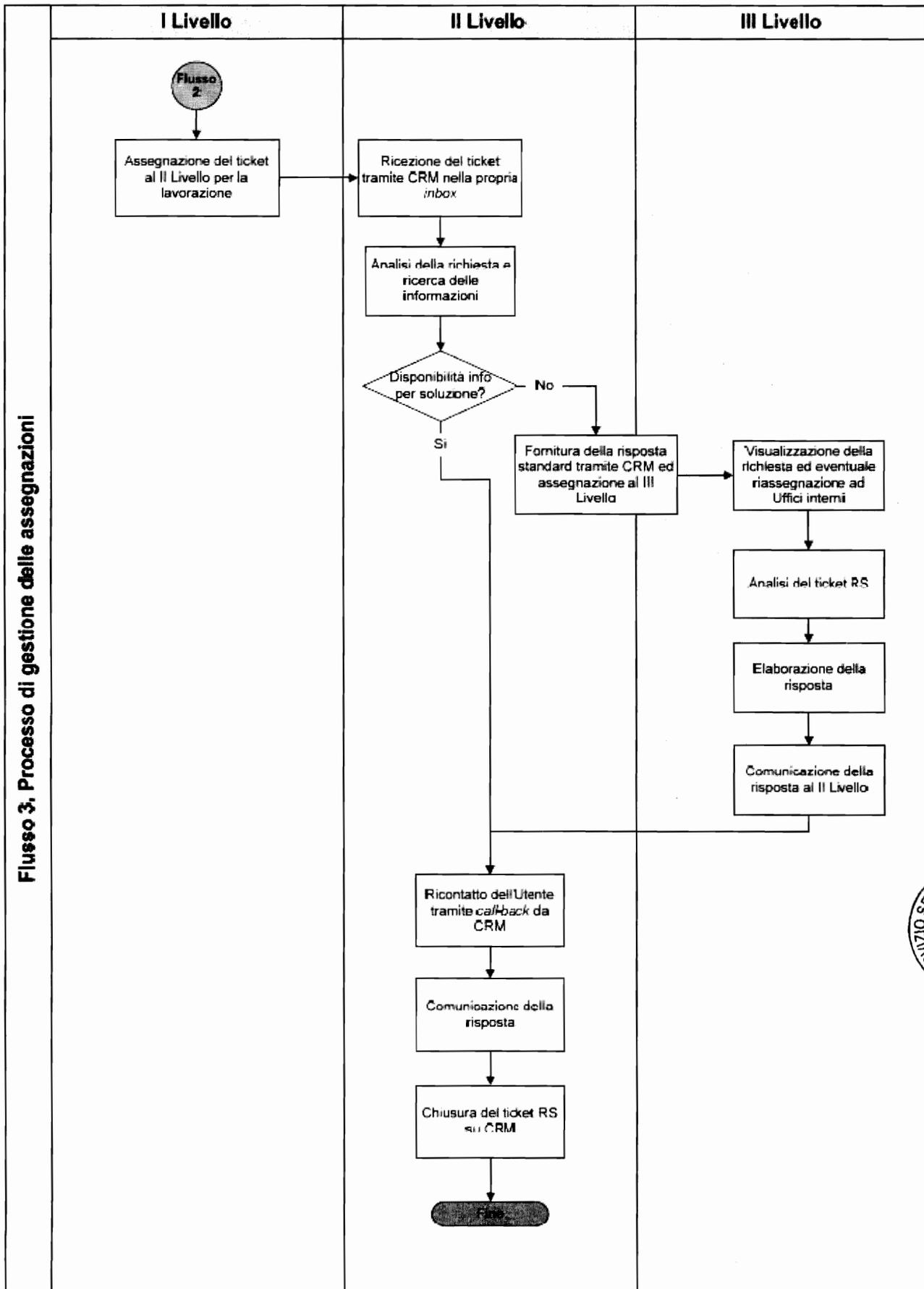
Appurato chesi tratta di una richiesta non risolvibile direttamente, l'Operatore di I Livello verifica la disponibilità del II Livello a ricevere la chiamata ed effettua il trasferimento in fonia, procedendo, contestualmente, anche al trasferimento del ticket RS.

L'Operatore di II Livello effettua un'analisi della richiesta, ricerca le informazioni e può decidere di operare in uno dei seguenti modi:

- comunicare la risposta all'Utente, nel caso in cui sia in grado di risolvere direttamente la richiesta;
- dare corso ad un'attività di ulteriore indagine, con ricontatto dell'Utente effettuando una call back da CRM;
- coinvolgere un funzionario all'interno dell'Amministrazione attraverso l'inoltro della richiesta; in tal caso, dopo aver ottenuto il supporto richiesto, l'Operatore di II Livello provvederà a comunicare la risposta all'Utente effettuando una call back da CRM e chiuderà il ticket RS sul CRM.



Flusso 3. Processo di gestione delle assegnazioni



Flusso 3 - Processo di gestione delle assegnazioni



*cb*

#### 4. Processo di gestione delle assegnazioni del ticket

In tutti i casi in cui il I Livello non sia in grado di soddisfare direttamente una richiesta è previsto che la lavorazione del ticket RS passi attraverso il II Livello, che nel dettaglio:

- riceve il ticket RS nella propria *inbox* assegnato dal I Livello;
- analizza la richiesta e ricerca le informazioni per la risoluzione;
- nel caso in cui sia in grado di soddisfare la richiesta, contatta l'Utente effettuando una *call back* da CRM e comunica la risposta;
- nel caso in cui non sia in grado di soddisfare la richiesta, chiede il coinvolgimento dell'ufficio competente all'interno dell'Amministrazione; in tal caso, dopo aver ottenuto il supporto richiesto, l'Operatore di II Livello provvederà a comunicare la risposta all'Utente effettuando una *callback* da CRM e chiuderà il ticket RS.

E' possibile comunque il rigetto del ticket RS dietro indicazione della struttura regionale.

All'interno del processo "Gestione delle assegnazioni del ticket", sarà presente una funzionalità che permetterà di gestire in maniera collaborativa l'eventuale distribuzione delle richieste di supporto agli uffici competenti dell'Amministrazione, tenendo comunque traccia del percorso seguito dalla richiesta.

Un'errata assegnazione potrebbe avvenire per:

- richiesta ambigua e/o al confine di responsabilità tra diverse macrostrutture organizzative;
- impossibilità di individuare l'*owner* della gestione della richiesta di supporto, a causa di carenza di informazioni sul sistema della conoscenza;
- errore dell'Operatore del I Livello.

La gestione dei rigetti e delle errate assegnazioni sarà in carico al III Livello (gestito comunque da personale di II Livello): è importante che la funzionalità possa essere gestita all'interno dell'applicativo conformemente a quanto previsto dal processo organizzativo, che prevede che il III Livello analizzi il ticket RS e lo proponga all'ufficio dell'Amministrazione di effettiva competenza. Nell'eventualità in cui il Contact Center di un fornitore terzo oppure un ufficio dell'Amministrazione respinga l'assegnazione, dovrà indicarne la motivazione e laddove possibile indicare l'ufficio di effettiva competenza.



## 5. Gestione della Richiesta in modalità off-line

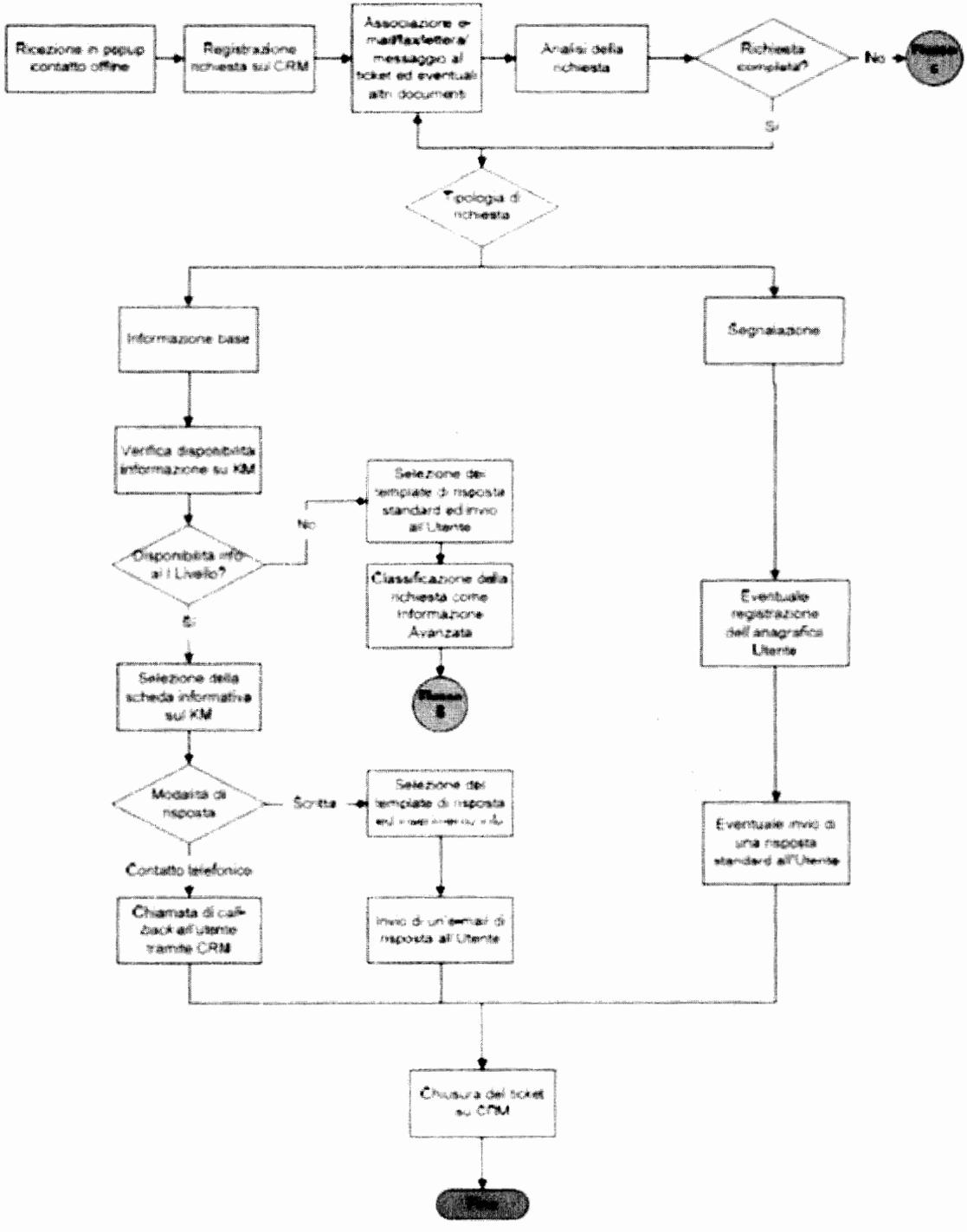
Rispetto ai processi definiti per il canale online, quelli relativi a richieste provenienti dagli altri canali differiscono per alcuni dettagli.

In linea generale, il canale utilizzato per la risposta outbound è quello telefonico: l'utilizzo di canali diversi dal telefono saranno definiti preventivamente con l'Amministrazione.

Di seguito si propongono la descrizione e la schematizzazione dei flussi delle attività individuate in carico al II Livello pervenute attraverso i canali off-line.



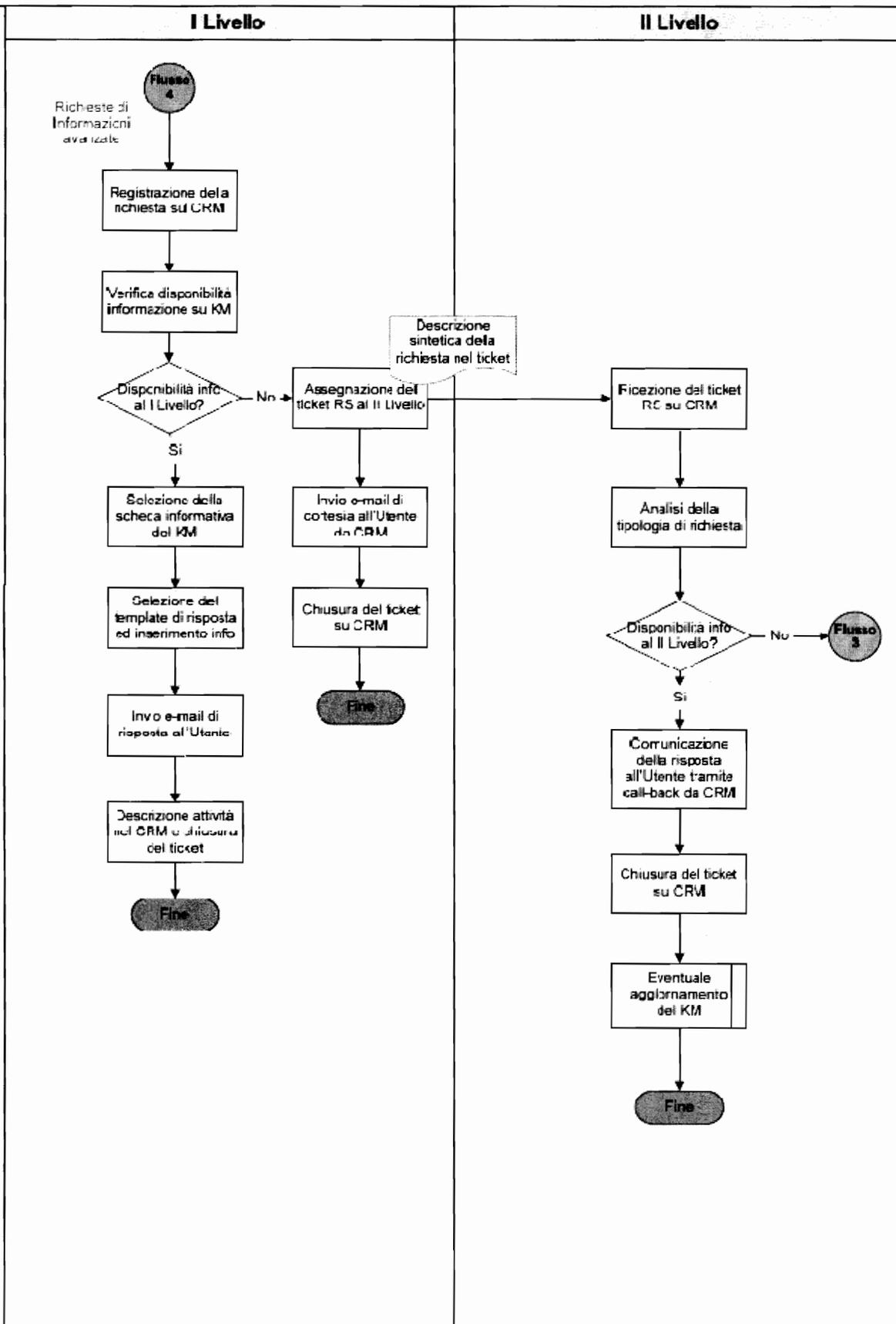
**Flusso 4. Processo di gestione del canale offline per le richieste di tipo base e le segnalazioni**



**Flusso 4 - Processo di gestione del canale off-line per le 'richieste di tipo base' e le segnalazioni**

*Handwritten signature or initials.*

Flusso 5. Processo di gestione del canale offline per le 'richieste di informazione avanzata'



Flusso 5 – Processo di gestione del canale off-line per le 'richieste di informazione avanzata'

*Handwritten signature*



## 6. Gestione della Richiesta di Integrazione Dati

Nel caso in cui la richiesta off-line dell'Utente risulti essere incompleta a fine della gestione è previsto l'invio di una email all'Utente stesso, nella quale si richiama l'integrazione di tutte le informazioni necessarie per la presa in carico della pratica, nonché un recapito telefonico.

L'Operatore di Livello, infatti, invia una email con la richiesta. La pratica viene tracciata sul CRM come Richiesta Incompleta con stato/attributo "Risolto Livello". Successivamente all'invio dell'email di richiesta di integrazione dei dati si possono aprire due possibili scenari:

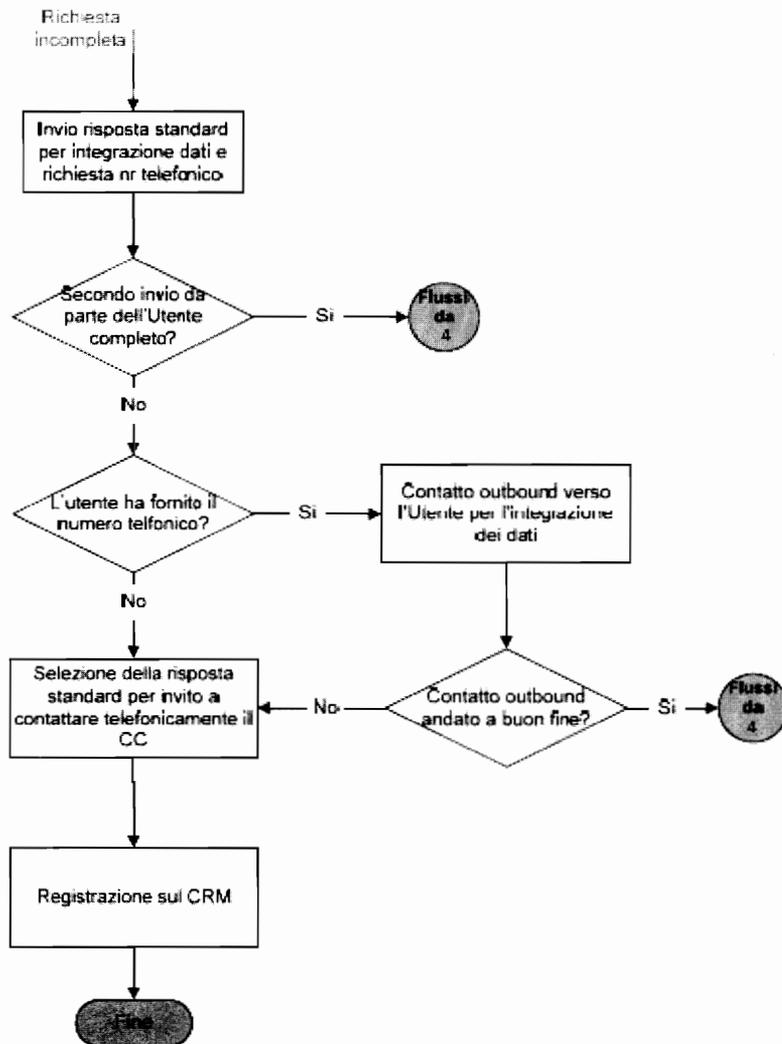
- l'Utente risponde, inviando tutti i dati richiesti, nel qual caso la pratica sarà gestita secondo i processi descritti, a seconda dello specifico motivo di chiamata;
- l'invio di dati da parte dell'Utente non contiene né le informazioni richieste, né l'indicazione del numero di telefono. In questo caso la pratica non potrà essere lavorata e il Livello invierà una email definitiva con la quale si invita l'Utente a richiamare.

In entrambi i casi, l'Operatore di

il Livello procede alla registrazione sul CRM, in attesa di eventuali nuovi contatti da parte dell'Utente.



Processo di gestione della richiesta di integrazione dati



Flusso 6— Processo di gestione della richiesta di integrazioni dati



*Ch*

Di quanto sopra si è redatto il presente verbale che, previa lettura e conferma, viene sottoscritto come appresso:

IL SEGRETARIO  
F.to Mogavero

IL PRESIDENTE  
F.to Paolo di LAURA FRATTURA

---

Per copia conforme all'originale, in carta semplice per uso amministrativo.

Campobasso, li 12 Dicembre 2013



IL DIRETTORE REGGENTE  
Mariolga MOGAVERO

*Mariolga Mogavero*

---

Per copia conforme all'originale, in carta semplice per uso amministrativo.

Visto: IL PRESIDENTE

IL SEGRETARIO

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