



Capitolato speciale d'Oneri

"ESECUZIONE DI ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE ATTRAVERSO UN SERVIZIO DI CALL CENTER SPECIALISTICO SUI TEMI DEL LAVORO E DELLA FORMAZIONE".



SOMMARIO

1	OGGETTO
2	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE
	ORARIO DI ATTIVITÀ
	UTENZA DI RIFERIMENTO
3	LE INFORMAZIONI PER L'UTENZA
	ORIENTAMENTO ALLE SCELTE E RICERCA ATTIVA DEL LAVORO
	OFFERTA FORMATIVA
	STRUMENTI DI POLITICHE DEL LAVORO
	RAPPORTI DI LAVORO
	INFORMAZIONI SULLA CREAZIONE D'IMPRESA
	INFORMAZIONI SUI SERVIZI ALLE IMPRESE
	POLITICHE SOCIALI.....
4	SERVIZIO DI RE-CALL
5	AGENDA APPUNTAMENTI
6	MAILING LIST
7	SOFTWARE DI MONITORAGGIO
8	AGGIORNAMENTO SERVIZI ON LINE
9	RISORSE UMANE –REQUISITI DI PARTECIPAZIONE
10	DURATA DELL'INCARICO
11	ONERI A CARICO DELLA PROVINCIA DI FROSINONE
12	OBBLIGHI DELL'APPALTATORE
13	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E CRITERI DI AMMISSIBILITÀ DELLE OFFERTE
14	CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE
15	COMPOSIZIONE DELLA COMMISSIONE E PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE



16 CAUZIONE E PAGAMENTI

17 INADEMPIENZE.....

18 CONTROVERSIE.....

19 SUBAPPALTO.....

20 VARIAZIONI E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO.....

21 GARANZIA.....

22 RISERVATEZZA

23 RESPONSABILITÀ.....

24 TRATTAMENTO DEI DATI.....

25 EFFICACIA

26 SPESE.....



1) OGGETTO

La Provincia di Frosinone intende affidare un **“Servizio di Call Center specialistico sui temi del lavoro e della formazione”**.

Tale servizio dovrà consistere in attività di call center/numero verde per la fornitura di attività di informazione e primo orientamento all'utenza sui temi dedicati alle politiche del lavoro, dei servizi per l'impiego, della formazione professionale. Il Call Center opererà sia in modalità inbound che outbound all'interno dell'orario del servizio.

Per l'espletamento del servizio si richiede la fornitura dei seguenti servizi interni:

- a) informazioni sulle tematiche relative alle politiche attive del lavoro e dei servizi per l'impiego di rilevanza a livello nazionale e territoriale;
- b) servizio di re-call dell'utenza ed eventuale invio di documentazione messa a disposizione dall'Amministrazione;
- c) attività in outbound a sostegno degli sportelli attivi presso i Centri per l'Impiego per la gestione della agenda appuntamenti dei cittadini, ai sensi del d.lgs. 181/00 - 297/02;
- d) creazione di una mailing list elettronica a disposizione dell'Amministrazione contenente i riferimenti delle aziende, delle associazioni, degli enti di formazione, delle scuole di ogni ordine e grado al fine di uno scambio di informazioni con i Centri per l'impiego;
- e) monitoraggio del servizio;
- f) rapporto di monitoraggio tecnico qualitativo delle telefonate in entrata ed in uscita dal servizio e degli altri servizi offerti all'utenza;
- g) resoconto costante agli uffici degli aggiornamenti delle informazioni oggetto del servizio.
- h) Disponibilità del software e relativa formazione per tutti i dipendenti dei centri per l'impiego e disponibilità dei relativi aggiornamenti (possibilmente anche su supporto cartaceo) per tutti i dipendenti dei centri per l'impiego;
- i) l'acquisizione di consulenza on-line per e-mail, rivolta all'utenza, su tematiche nazionali del lavoro e del f.s.e. nonché di consulenza (anch'essa rivolta all'utenza) . con rapporto frontale-, almeno con cadenza mensile, sui medesimi argomenti.

2) DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE

Orario di attività

Il servizio dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì (con esclusione delle festività infrasettimanali) con orario continuato per 8 ore giornaliere dalle 9 alle 17.

Nell'arco dei sei mesi il servizio dovrà essere garantito su due linee. I periodi di chiusura dovranno essere concordati con la Provincia di Frosinone.

Utenza di riferimento

L'utenza di riferimento è prioritariamente costituita da:

- a) cittadini interessati alle tematiche dei servizi per l'impiego, ricerca del lavoro, azioni di politiche attive del lavoro, orientamento, creazione d'impresa, formazione professionale, istruzione, politiche sociali;
- b) imprese interessate a conoscere i servizi offerti dai Centri per l'impiego, gli incentivi alle assunzioni, le opportunità di formazione continua, le tipologie di contratti di lavoro.



3) LE INFORMAZIONI PER L'UTENZA

Per fornire uniformità di risposte all'utenza l'Appaltatore dovrà avvalersi di banche dati aggiornate ed aggiornabili sui temi già descritti in precedenza rivolti ad ogni target di utenza.

Le principali tematiche, ovvero requisiti minimi delle informazioni, dovranno essere i seguenti:

orientamento alle scelte e ricerca attiva del lavoro

- a) informazioni sui servizi dei Centri per l'Impiego della Provincia di Frosinone
- b) informazioni sui servizi della rete dei Centri per l'Impiego della Provincia di Frosinone
- c) informazione sulla legislazione vigente in materia di collocamento
- d) informazioni circa i percorsi di orientamento al lavoro personalizzati
- e) informazioni circa i catalogo dell'offerta lavorativa a carattere locale e comunitario

offerta formativa

- f) informazione sull'offerta formativa esistente nella provincia di Frosinone
- g) informazioni sulle modalità di accesso ed ammissione ai corsi di formazione
- h) informazioni sui servizi integrati per l'assolvimento dell'obbligo formativo

strumenti di politiche del lavoro

- i) informazioni sui servizi di orientamento attivi nella provincia di Frosinone
- j) promozione di tirocini
- k) consigli per la compilazione del curriculum vitae europeo
- l) informazioni sui progetti di politiche del lavoro attivati dalla Provincia di Frosinone

rapporti di lavoro

- m) informazioni sulle varie tipologie di contratti di lavoro per cittadini ed aziende
- n) informazioni sugli incentivi per l'occupazione e sgravi contributivi regionali e nazionali

informazioni sulla creazione d'impresa

- o) informazioni sugli incentivi alla creazione d'impresa
- p) informazione sullo sviluppo dell'imprenditorialità femminile
- q) informazione sulle attività di sostegno alla creazione d'impresa promosse dalla Provincia di Frosinone

informazioni sui servizi alle imprese

- r) informazione sui servizi innovativi alle imprese
- s) informazione sulle attività di sostegno promosse dalla Provincia di Frosinone per le imprese
- t) promozione del servizio di incontro domanda offerta di lavoro

Politiche sociali

- u) informazioni sui servizi dedicati alle utenze svantaggiate attivi presso i Centri per l'Impiego
- v) promozione del diritto al lavoro dei disabili

Per garantire un sistema omogeneo di risposta all'utenza, l'Appaltatore deve avvalersi di un software costantemente aggiornato sugli argomenti oggetto del servizio.

Le informazioni contenute nella banca dati dovranno essere reperite da fonti ufficiali di carattere nazionale e comunitario.

Le informazioni, erogate dagli operatori, relative ai servizi e ai progetti attivati dalla Provincia di Frosinone devono essere fornite dall'Amministrazione stessa ed andranno ad alimentare la banca dati contenutistica.

Periodicamente il servizio fornirà resoconti ad uso degli uffici della Provincia di Frosinone e del sito internet della



struttura interessata, relativi ai contenuti degli aggiornamenti delle informazioni.

4) SERVIZIO DI RE-CALL

Per offrire un servizio che soddisfi le esigenze degli utenti tutti è previsto un servizio di re-call per assolvere a richieste approfondite in materia non disponibili al momento dagli operatori. Sarà cura dell'Amministrazione fornire della modulistica e della documentazione predisposta ad hoc da inviare ai cittadini e alle aziende.

5) AGENDA APPUNTAMENTI

Il Call Center collaborerà con gli operatori dei Centri per l'impiego nel gestire l'agenda appuntamenti dei cittadini. Si occuperà di contattare i cittadini da convocare per interviste/registrazione dati ovvero offrire colloqui orientativi e proposte di adesione ad offerte di lavoro, ai sensi del d.lgs. 181/00 - 297/02 e alla corrispondenza e verifica del recapito telefonico e indirizzo dell'inoccupato/disoccupato, così come risulta nella banca dati dei centri per l'impiego, con quanto inserito negli elenchi disponibili, a partire da quelli telefonici. .

6) MAILING LIST

Creazione di una mailing list elettronica a disposizione dell'Amministrazione contenente i riferimenti delle aziende, delle associazioni, degli enti di formazione, delle scuole di ogni ordine e grado al fine di uno scambio di informazioni con i Centri per l'impiego.

7) SOFTWARE DI MONITORAGGIO

Per fornire uno strumento di gestione della conoscenza a sostegno dell'attività di numero verde, l'Appaltatore dovrà avvalersi di un software che consenta anche il monitoraggio delle telefonate (elementi essenziali del monitoraggio dovranno essere fasce d'età, sesso, condizione occupazionale, titolo di studio, informazioni richieste).

Periodicamente dovranno essere forniti report standard sui contatti e sulle caratteristiche dell'utenza.

8) AGGIORNAMENTO SERVIZI ON LINE

Il personale dedicato al Call Center dovrà inoltre gestire i contenuti dei servizi on line rivolti ad aziende e scuole/enti di formazione, quali:

- Bachecca delle offerte di lavoro
- Bachecca dell'offerta formativa

9) REQUISITI DI PARTECIPAZIONE -RISORSE UMANE

Possono concorrere all'affidamento dell'incarico imprese o società in possesso dei seguenti requisiti di partecipazione:

- a) iscritte, da almeno un triennio, alla Camera di commercio nel settore oggetto del presente appalto;
- b) un numero medio di dipendenti, assunti con contratto di lavoro subordinato, non inferiore a tre negli ultimi tre anni;
- c) dichiarino di impegnarsi ad assicurare a Frosinone, in caso di aggiudicazione dell'appalto, una sede operativa, quale struttura di direzione e coordinamento dei servizi, nel territorio della Provincia di Frosinone

L'Amministrazione appaltante procederà al controllo del possesso dei requisiti, ai sensi dell'art. 48 del d. leg.vo n. 163/2006.

L'appaltatore dovrà nominare un operatore con funzioni di referente del servizio. Il referente curerà la corretta organizzazione del servizio, la coerenza delle informazioni fornite dagli operatori e la qualità del servizio. Rappresenterà



l'interfaccia nei rapporti con la Provincia di Frosinone.

Il profilo del referente dovrà prevedere conoscenze documentabili nelle materie oggetto del servizio.

Il numero degli operatori previsto deve garantire il servizio, attraverso un'opportuna organizzazione del lavoro, dalle ore 9 alle ore 17 dei giorni feriali.

Il profilo professionale degli operatori telefonici dovrà prevedere competenze in materia di servizi per l'impiego per svolgere attività telefonica di primo orientamento ed informazione sul lavoro e sulle misure di politica attiva del lavoro.

Devono essere definiti i tempi e le modalità del rapporto di lavoro del personale utilizzato per l'erogazione del servizio, sulla base della vigente normativa.

Le ditte dovranno indicare espressamente la tipologia contrattuale compatibile con le predette attività per ogni risorsa impegnata nel Call Center.

Dovranno essere allegati, a pena di esclusione, i curricula professionali delle risorse impiegate nel servizio.

10) DURATA DELL'INCARICO

L'incarico ha la durata massima di un anno (12 mesi) dalla consegna del servizio.

La Provincia si riserva la facoltà di assegnare a trattativa privata al soggetto aggiudicatario nel corso del contratto ulteriori servizi, analoghi, complementari e connessi con l'oggetto del contratto, nel limite massimo del 50% del prezzo contrattuale.

11) ONERI A CARICO DELLA PROVINCIA DI FROSINONE

I locali per lo svolgimento del servizio saranno forniti dalla stazione appaltante presso una sede della Provincia di Frosinone, ubicata nell'ambito della città di Frosinone.

La Provincia di Frosinone provvederà a fornire gli arredi dei locali, le attrezzature informatiche e telefoniche per lo svolgimento del servizio, le apparecchiature hardware secondo le specifiche richieste. Sarà inoltre a carico dell'Amministrazione l'attivazione delle linee dedicate e la dotazione degli apparecchi necessari.

Spettano alla Provincia di Frosinone le spese di manutenzione dei beni immobili e mobili sopra indicati.

La Provincia s'impegnerà altresì a sostituire le attrezzature fuori uso per cause non imputabili all'appaltatore, nonché a fornire eventuali altre attrezzature che si rendessero necessarie per l'implementazione dei servizi su richiesta della stessa.

12) OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

In caso di affidamento del servizio, l'aggiudicatario si obbliga:

- a garantire l'esecuzione delle attività previste dal contratto di appalto, in stretto contatto con i responsabili degli uffici dei Centri per l'Impiego, previamente individuati dal Dirigente del Servizio, secondo i tempi e le esigenze da questi manifestati;

- a redigere e consegnare *report* mensili ed una relazione finale sull'attività svolta. Entrambe le tipologie di relazione dovranno essere fornite anche su supporto informatico

- ad avviare l'erogazione del servizio entro e non oltre 20 giorni dalla stipula del contratto.

Saranno a carico dell'appaltatore l'approvvigionamento e le spese per il materiale di consumo necessario al funzionamento del servizio nonché quelle relative alle utenze e al traffico telefonico che a titolo puramente orientativo, per il 2010 sono state pari Euro 10.200,00 circa.



In caso di inadempienza rispetto agli impegni assunti o di mancata esecuzione delle attività previste nel contratto, il dirigente dell'Ente responsabile dello specifico servizio si riserva la facoltà di risolvere il contratto, con conseguente escussione della cauzione definitiva e diritto al risarcimento del danno.

Il soggetto aggiudicatario riconosce a suo carico tutti gli oneri previdenziali ed assicurativi relativi alle risorse umane occupate nelle attività del presente contratto e si impegna ad osservare ogni norma vigente in materia di assicurazioni sociali e di impiego.

La ditta aggiudicataria svolgerà il servizio utilizzando proprio personale, adeguatamente preparato, assunto secondo la normativa vigente.

Il soggetto aggiudicatario dichiara, altresì, di assumere in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni eventualmente arrecati dal suddetto personale a persone e a cose, sia dell'Amministrazione che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nell'esecuzione delle prestazioni stabilite.

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

L'appaltatore dovrà consentire l'accesso ai locali da parte del personale incaricato dalla Provincia al fine di verificare il corretto e regolare funzionamento del servizio nel rispetto delle disposizioni di legge e contrattuali.

13) CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

“ **OFFERTA TECNICA**” deve contenere, a pena di esclusione:

Una relazione tecnica di descrizione dell'articolazione e delle modalità di svolgimento del servizio, descritta in un elaborato, in un numero di pagine non superiore a 35 pagine (foglio A4), indicando specificatamente i seguenti elementi:

- a) l'organigramma del personale: per ogni ruolo dovrà essere specificato il profilo professionale (titolo di studio, formazione, esperienze lavorative, ecc.) e il rapporto di lavoro previsto;
- b) la descrizione della giornata tipo di funzionamento del servizio (turni di lavoro, sistemi di coordinamento ed integrazione con le strutture della Provincia di Frosinone, ecc.);
- c) il piano di formazione e aggiornamento del personale impiegato nel servizio;
- d) la struttura, i contenuti e le fonti delle informazioni fornite, le modalità di aggiornamento e altre caratteristiche ritenute rilevanti ed apprezzabili;
- e) le caratteristiche del software di monitoraggio, gli elementi considerati, i sistemi, i tempi e le modalità di query e reporting;
- f) l'eventuale possesso della certificazione di qualità aziendale.

Tutta la documentazione relativa all' “**Offerta tecnica**” di cui sopra dovrà essere siglata in ogni pagina dal legale rappresentante. Ogni elaborato sarà sottoscritto all'ultima pagina con firma per esteso ed in modo leggibile dal legale rappresentante. Nel caso di raggruppamento, l'offerta tecnica e le schede dovranno essere siglate in ogni pagina da ciascun componente il raggruppamento e sottoscritto per esteso in modo leggibile, sempre da ciascun componente,



all'ultima pagina di ciascun elaborato.

“ OFFERTA ECONOMICA “

Offerta economica omnicomprensiva proposta per singola mensilità – e per **12** mesi - per l'espletamento dell'intero servizio, IVA compresa, (**Allegato B Modulo Offerta economica**) sottoscritta per esteso da parte del concorrente, in lettere ed in cifre, da sostenere per la realizzazione delle attività descritte nell'offerta tecnica. Nel caso di raggruppamento, pena l'esclusione, l'offerta dovrà essere sottoscritta da tutti i legali rappresentanti dei concorrenti; dovrà inoltre, in tal caso, essere prodotta apposita dichiarazione in cui vengano individuate le parti di servizio eseguite dai singoli concorrenti e sottoscritta da tutti i componenti.

14) CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

Il **criterio di aggiudicazione** è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 83 del D. Lgs. 163/2006. Il punteggio sarà assegnato sulla base dei criteri e dei sub-criteri di seguito indicati, nonché dei valori ponderali agli stessi attribuiti:

<i>criteri di valutazione</i>	<i>punteggio massimo conseguibile</i>	<i>punteggio totale conseguibile</i>
offerta tecnica	80	100
offerta economica	20	

Relativamente all'offerta tecnica, il punteggio complessivo di 80 punti sarà ripartito tra i sottoelencati elementi di valutazione:

A	Rispondenza del progetto alle specifiche di servizio richieste dal capitolato e organizzazione del servizio	punti	max 60	Min 20
B	Servizi aggiuntivi offerti	punti	max 15	Min 0
C	Certificazione di qualità	punti	max 5	Min 0

Valutazione dell'elemento di cui alla lettera A - Rispondenza del progetto alle specifiche di servizio richieste dal capitolato e organizzazione del servizio:

- La valutazione sarà effettuata attraverso la formulazione di un giudizio così espresso:
punteggio massimo 60 (eccellente); 50 (buono); 40 (distinto); 30 (sufficiente); 20 (mediocre), 10 (insufficiente).

Valutazione dell'elemento di cui alla lettera B – Servizi Aggiuntivi offerti:

- Nell'attribuzione del punteggio saranno valutate eventuali proposte aggiuntive o migliorative del servizio rispetto alle specifiche tecniche indicate nel presente capitolato. Sarà attribuito un punteggio massimo pari a 15, in caso di pluralità



di proposte totalmente rilevanti, sarà attribuito un punteggio pari a 10, per poche proposte totalmente rilevanti, sarà attribuito un punteggio pari a 7, per poche proposte parzialmente rilevanti, 0 per proposte non rilevanti.

Valutazione dell'elemento di cui alla lettera C – Certificazione di qualità:

- Sarà attribuito un punteggio pari a 5 per gli operatori economici in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme:

Offerta Economica

Massimo punti 20.

Il criterio applicato relativo ai punteggi da assegnare alle varie ditte per la valutazione economica è il seguente:

$$p = (C \text{ min} / C \text{ off}) \times 20$$

dove

C min = offerta economica di importo più basso

C off = offerta economica del concorrente in esame

p = punteggio

L'Amministrazione si riserva di aggiudicare il servizio anche nel caso di presentazione di una sola offerta, purché la stessa risulti idonea a seguito del processo di valutazione descritto nel disciplinare di gara.

15) CAUZIONE E PAGAMENTI

La cauzione provvisoria, che esclude espressamente il beneficio della preventiva escussione, dovrà avere la validità di 180 giorni dalla data ultima di presentazione delle offerte.

L'esecutore del servizio è obbligato a costituire una garanzia ai sensi dell'art. 113 del D. Lgs n. 163/2006.

Le suddette garanzie A PENA DI NON ACCETTAZIONE dovranno essere conformi a quanto previsto dal Decreto 12/03/2004, n. 123 del Ministro delle Attività Produttive. Pertanto, riguardo alla cauzione provvisoria detta conformità al D.M.12/3/04 è necessaria a pena di esclusione dalla gara. Si precisa che l'importo della garanzia fidejussoria definitiva dovrà essere calcolato come previsto dall'art. 113 del D.L.g.s.163/06.

La cauzione definitiva copre gli oneri per il mancato o incompleto adempimento del contratto.

Nel caso di raggruppamento temporaneo la cauzione viene prestata dalla mandataria.

Lo svincolo della cauzione definitiva avverrà automaticamente senza richiesta alla chiusura del contratto ed all'accettazione globale di tutti i servizi.

I pagamenti saranno così effettuati:

Il corrispettivo contrattuale sarà versato dalla Provincia all'Appaltatore in due rate bimestrali posticipate con pagamento entro 45 giorni dal ricevimento della fattura

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

16) INADEMPIENZE

La Provincia si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'adeguatezza del servizio prestato dall'aggiudicatario.

Nel caso di inadempienze e/o di inefficienza dei servizi offerti, il Settore competente intimerà all'aggiudicatario, a mezzo di raccomandata A.R., di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche norme contrattuali entro il termine perentorio di 15 giorni, sospendendo gli eventuali pagamenti in corso. Nel caso in cui l'aggiudicatario non dovesse provvedere, sarà avviata la procedura di risoluzione del contratto.



La risoluzione, nei casi previsti dal presente articolo, comporterà, come conseguenza, l'incameramento da parte della Provincia, a titolo di penale, della cauzione, la sospensione dei pagamenti per le prestazioni effettuate e non ancora liquidate, nonché il risarcimento degli eventuali maggiori danni conseguenti alla esecuzione, in danno dell'aggiudicatario, della prestazione.

Con la risoluzione del Contratto sorgerà, nell'amministrazione Provinciale, il diritto di affidare a terzi la prestazione, o la parte rimanente di essa, in danno dell'aggiudicatario inadempiente.

Al prestatore di servizi inadempiente saranno addebitate le eventuali maggiori spese sostenute dall'Amministrazione Provinciale rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Nel caso di minori spese, nulla competerà al prestatore di servizi inadempiente.

L'esecuzione in danno non esimerà il prestatore di servizi inadempiente dalle responsabilità civili e penali in cui lo stesso potrà incorrere a norma di legge per i fatti che avessero motivato la risoluzione del contratto.

17) CONTROVERSIE

Non è ammesso dalle parti il ricorso all'arbitrato.

Eventuali controversie che dovessero insorgere durante lo svolgimento del servizio tra il prestatore e la Provincia, non componibili in via amichevole, saranno demandate al giudice ordinario.

Il Foro competente è quello di Frosinone.

18) SUBAPPALTO

E' fatto divieto di subappalto ad altre società di parti del servizio aggiudicato.

19) VARIAZIONI E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Eventuali modifiche dei costi, negative o positive, conseguenti alle variazioni apportate saranno determinate sulla base dei costi evincibili dall'offerta.

L'Amministrazione si riserva il diritto inappellabile di sospendere il servizio e quindi di rescindere immediatamente il contratto. In tal caso sarà dovuto all'aggiudicatario il compenso maturato sulla base delle prestazioni effettuate, maggiorato del 20% della differenza tra l'importo contrattuale e il compenso maturato.

20) GARANZIA

L'aggiudicatario non potrà utilizzare per sé, né fornire a terzi, dati e informazioni sulle risultanze delle attività oggetto dell'incarico.

21) RISERVATEZZA

L'aggiudicatario s'impegna ad osservare la piena riservatezza su informazioni, documenti, conoscenze o altri elementi eventualmente forniti dalla Provincia o da Enti e Amministrazioni pubbliche eventualmente interessate dalle attività.

22) RESPONSABILITÀ

L'aggiudicatario solleva l'Amministrazione da ogni eventuale responsabilità penale e civile verso terzi comunque connessa alla realizzazione ed all'esercizio delle attività di servizio affidate. Nessun ulteriore onere potrà dunque derivare a carico dell'Amministrazione, oltre al pagamento del corrispettivo contrattuale.

23) TRATTAMENTO DEI DATI

I dati forniti dagli offerenti saranno trattati secondo le norme in materia di pubblici appalti. I concorrenti, singoli o associati o in raggruppamento autorizzano la Provincia, per il fatto stesso di partecipare alla gara dopo averne fatto richiesta ed inviato i curriculum, al trattamento dei propri dati e di quelli dei diretti collaboratori.

24) EFFICACIA

Le norme e le disposizioni del presente Disciplinare sono vincolanti per l'aggiudicatario dalla presentazione dell'offerta, mentre lo saranno per la Provincia solo dopo la restituzione della copia della lettera d'incarico controfirmata per accettazione.

25) SPESE

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese relative alla formalizzazione dell'incarico, ivi comprese le spese di



registrazione del contratto, nonché tasse e contributi di ogni genere gravanti sulla prestazione, con esclusione dell'Imposta sul Valore Aggiunto, che sarà a carico dell'Amministrazione Provinciale.

Il Dirigente