AVVISI E BANDI DI GARA

ORGANI COSTITUZIONALI E GIURISDIZIONALI

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Bando di gara per il servizio di «diffusione di strumenti di Customer satisfaction management»

SEZIONE I: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE

I.1) DENOMINAZIONE, INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO

Presidenza del Consiglio dei ministri - dipartimento della funzione pubblica, corso Vittorio Emanuele II, 116.
Contatto: ufficio per il programma di modernizzazione delle pubbliche amministrazioni – UPMPA.
All'attenzione segreteria del direttore generale - 00186 Roma - ITALIA, Telefono +39 0668997340
Posta elettronica: upmpa.dfp@funzionepubblica.it - Fax +39 0668997124
Indirizzo(i) internet Amministrazione aggiudicatrice http://www.funzionepubblica.it
Ulteriori informazioni sono disponibili presso: I punti di contatto sopra indicati
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: I punti di contatto sopra indicati
Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a:
Presidenza del Consiglio dei ministri - dipartimento della funzione pubblica - ufficio accettazione plichi, corso Vittorio Emanuele II, 116 - 00186 Roma ITALIA

I.2) TIPO DI AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE E PRINCIPALI SETTORI DI ATTIVITÀ

Ministero o qualsiasi altra autorità nazionale o federale, inclusi gli uffici a livello locale o regionale
Altro Customer satisfaction management
L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici No

SEZIONE II: OGGETTO DELL'APPALTO

II.1) DESCRIZIONE

II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice

Procedura aperta per l'affidamento del servizio "diffusione di strumenti di customer satisfaction management".

II.1.2) Tipo di appalto e luogo di esecuzione, luogo di consegna o di prestazione dei servizi

Servizi
Categoria di servizi: N. 11
Luogo principale di esecuzione: Regioni Campania, Puglia, Calabria e Sicilia.

II.1.3) L'avviso riguarda un appalto pubblico

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

Le azioni previste rientrano nell'asse E "Capacità istituzionale", obiettivo specifico 5.3 del PON-"Governance e azioni di sistema" (FSE). Gli interventi prevedono azioni di supporto a livello trasversale e regionale nelle quattro regioni dell'obiettivo convergenza, strutturate sulla base dei fabbisogni espressi dalle amministrazioni regionali dell'obiettivo convergenza destinatarie degli interventi.

II.1.6) CPV (Vocabolario comune per gli appalti) 79411000

II.1.7) L'appalto rientra nel campo di applicazione dell'accordo sugli appalti pubblici (AAP) No

II.1.8) Divisione in lotti No

II.1.9) Ammissibilità di varianti No

II.2) QUANTITATIVO O ENTITÀ DELL'APPALTO

II.2.1) Quantitativo o entità totale IVA esclusa 650 000,00 EUR

II.2.2) Opzioni No

II.3) DURATA DELL'APPALTO O TERMINE DI ESECUZIONE

Periodo in mesi: 15 (dall'aggiudicazione dell'appalto)

SEZIONE III: INFORMAZIONI DI CARATTERE GIURIDICO, ECONOMICO, FINANZIARIO E TECNICO

III.1) CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO

III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste

Cauzione provvisoria, nella misura del 2 % dell'importo a base d'asta, al netto dell'IVA, conformemente a quanto stabilito dall'art. 75 del D.Lgs. 163/2006. Le modalità e condizioni di prestazione della cauzione provvisoria sono stabilite nel capitolato d'oneri. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese, costituito o costituendo,la cauzione dovrà essere, a pena di esclusione, intestata a tutte le imprese facenti parte del raggruppamento stesso. Ai sensi dell'art. 75, comma 8 del D.Lgs. 163/06, dovrà essere indicato l'impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto, di cui all'articolo 113 del D.Lgs. 163/06, qualora l'offerente risultasse affidatario.

III.1.2) Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia

Il costo del servizio è finanziato a valere sulle risorse del PON "Governance e azioni di sistema" (FSE)2007-2013. Asse E, obiettivo specifico 5.3, organismo intermedio dipartimento della funzione pubblica. I pagamenti sono effettuati secondo le modalità indicate nel capitolato d'oneri.

III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto

Sono ammessi alla gara i raggruppamenti di prestatori di servizi, anche da costituirsi ai sensi dell'art. 37,del D.Lgs. 163/06. Nell'offerta tecnica, sottoscritta da tutti i componenti del raggruppamento, devono essere specificate le parti di servizio che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

III.1.4) Altre condizioni particolari cui è soggetta la realizzazione dell'appalto No

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: Sono ammessi alla gara perl'affidamento del servizio in oggetto le persone giuridiche pubbliche o private legittimate a svolgere il servizio oggetto del presente bando che rispondano ai seguenti requisiti:

— di essere iscritti alla CCIAA, nei casi previsti dalle norme vigenti, per attività compatibili con quella oggetto del presente bando ovvero, se residenti in altri stati membri, nei pertinenti registri commerciali e professionali dello Stato di appartenenza. Nei casi in cui non sussista l'obbligo di detta iscrizione, il soggetto partecipante dovrà rendere specifica dichiarazione,

— di non versare in alcune delle cause di esclusione previste dall'art. 38, comma 1, lett. a), b), c), d), e), f), g),h), i), l), m), m-ter) e m-quater) del D.Lgs. 163/06; in particolare si precisa che la dichiarazione di inesistenza delle cause di esclusione di cui al comma 1, lett. b), c) e m-ter) del predetto articolo 38 del D.Lgs. 163/06, deve essere prestata dal titolare se si tratta di ditta individuale, da tutti i soci, se si tratta di società in nome collettivo,da tutti i soci accomandatari, se si tratta di società in accomandita semplice, da tutti gli amministratori muniti di poteri di rappresentanza, se si tratta di altro tipo di società,

— di non trovarsi nelle condizioni di esclusione dalla gara di cui all'art. 1-bis, comma 14, della legge 18.10.2001,n. 383, come aggiunto dall'art. 3, DL 25.9.2002, n. 210, convertito nella legge 22.11.2002, n. 266,

— di non aver subito l'irrogazione di alcun provvedimento interdittivo alla contrattazione con le pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 5 della legge 3.8.2007, n. 123,

— di non partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo di imprese o consorzio, ovvero sia informa individuale che quale componente di un raggruppamento temporaneo di imprese, consorzio, cooperativao gruppo europeo di interesse economico concorrente,

— di essere in regola con gli obblighi previsti dalla legge n. 68/1999, ovvero di non rientrare tra i soggetti cui si applica la menzionata legge,

— di non partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo d'impresa, consorzio, cooperativa o Gruppo europeo d'interesse economico concorrente, ovvero di non partecipare alla gara contemporaneamente in forma individuale ed in raggruppamento o consorzio ordinario concorrente,

— di aver pagato il contributo a favore dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, per importo di 40 EUR (causale: CIG n. 0511682D54). In caso di raggruppamento temporaneo di imprese, sia costituito o costituendo, il versamento del contributo a favore dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture è unico ed è effettuato dalla capogruppo.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese la documentazione su indicata dovrà essere fornita da ogni componente.

III.2.2) Capacità economica e finanziaria

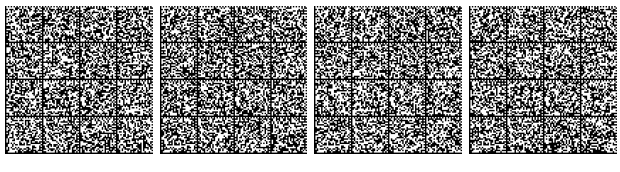
Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: Sono ammessi alla gara per l'affidamento del servizio in oggetto i soggetti che abbiano una comprovata solidità economica e finanziaria,consistente nel possesso dei seguenti requisiti:

— Fatturato globale realizzato negli ultimi 3 esercizi non inferiore al doppio dell'importo posto a base della presente gara, desumibile da bilanci approvati,

— Fatturato specifico in servizi analoghi dell'ultimo triennio non inferiore all'importo posto a base della presente gara. I prestatori di servizi che partecipano alla gara in raggruppamento temporaneo dovranno dare prova che entrambi i requisiti di cui ai punti precedenti sono posseduti complessivamente dall'intero raggruppamento. I concorrenti dovranno altresì presentare 2 referenze bancarie rilasciate da banche o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. n. 385/1993, che specifichino testualmente: "In relazione alla prestazione del servizio di "Diffusione di strumenti di customer satisfaction management" come da gara bandita dalla presidenza del Consiglio dei ministri- dipartimento della funzione pubblica- ufficio per il programma di modernizzazione delle pubbliche amministrazioni- si attesta la piena solidità dell'offerente sul piano patrimoniale, economico e finanziario".

III.2.3) Capacità tecnica

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:



Sono ammessi alla gara per l'affidamento del servizio in oggetto i soggetti di cui al punto III.2.1, che negli ultimi3 anni (2007-2008 e 2009) abbiano realizzato servizi in gestione del cambiamento e customer satisfactionmanagement nel settore pubblico. Per ciascun servizio dovrà essere indicata la data di affidamento, il periodo di esecuzione e l'importo. In caso di raggruppamento di imprese, il requisito sarà valutato con riferimento al raggruppamento nel suo complesso. Ove tali servizi analoghi siano stati realizzati nel contesto della partecipazione ad un raggruppamento temporaneo di prestatori di servizi, un consorzio, una cooperativa o un Gruppo europeo di interesse economico, è necessario indicare il ruolo svolto dal prestatore di servizi sia sotto il profilo qualitativo (tipo di attività svolta) che quantitativo (parte percentuale del servizio realizzata). Ai sensi dell'art. 42, comma 1, lett. a) del D.Lgs. n. 163/2006, se trattasi di servizi prestati a favore di amministrazioni o enti pubblici, essi devono essere provati da certificati rilasciati e vistati dalle amministrazioni o dagli enti medesimi; se trattasi di servizi prestati a privati, l'effettuazione effettiva della prestazione è dichiarata da questi o, in mancanza, dallo stesso concorrente. Per la realizzazione delle attività di cui all'art 2 del capitolato gli offerenti dovranno garantire la disponibilità di un gruppo di lavoro costituito al minimo dalle figure individuate all'art. 3 del capitolato. La descrizione del gruppo di lavoro dovrà essere corredata dal curriculum sottoscritto da ciascun professionista: e dalla dichiarazione d'impegno di ciascun professionista a prestare la propria attività per la realizzazione del servizio oggetto del presente appalto,. In caso di raggruppamento temporaneo di impresa la documentazione descrittiva del gruppo di lavoro dovrà essere fornita dalla capogruppo del raggruppamento costituito o costituendo.

III.2.4) Appalti riservati No

III.3) CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO DI SERVIZI

III.3.1) La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione? No

III.3.2) Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali delle persone incaricate della prestazione del servizio Sì

SEZIONE IV: PROCEDURA

IV.1) TIPO DI PROCEDURA

IV.1.1) Tipo di procedura Aperta

IV.2) CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

IV.2.1) Criteri di aggiudicazione

Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai criteri indicati nel capitolato d'oneri, nell'invito a presentare offerte o a negoziare oppure nelle specifiche

IV.2.2) Ricorso ad un'asta elettronica No

IV.3) INFORMAZIONI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO

IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto No

IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e la documentazione complementare

Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti 12.11.2010 - 12:00

Documenti a pagamento No

IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione 22.11.2010 - 12:00

IV.3.6) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte/domande di partecipazione italiano.

IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta

periodo in mesi: 6 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte

Data: 30.11.2010 - 12:00

Luogo Roma, corso Vittorio Emanuele II, 116.

Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte Sì

Sono autorizzati a presenziare all'apertura delle offerte i soggetti che hanno presentato offerta o loro incaricati muniti di procura.

SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI

VI.1) TRATTASI DI UN APPALTO PERIODICO No

VI.2) APPALTO CONNESSO AD UN PROGETTO E/O PROGRAMMA FINANZIATO DAI FONDI COMUNITARI Sì

indicare il progetto/programma: Programma operativo nazionale (PON) Governance e azioni di sistema (FSE)2007-2013- obiettivo convergenza, CCI n. 2007IT051PO006.

VI.3) INFORMAZIONI COMPLEMENTARI

1. È designato quale responsabile unico del procedimento per la presente procedura, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 del D.Lgs. nr. 163/2006, la dr.ssa Pia Marconi, direttore generale dell'ufficio per il programma di modernizzazione delle pubbliche amministrazioni;

2. Eventuali richieste di informazioni complementari e/o chiarimenti sulla presente procedura, potranno essere rivolte per iscritto direttamente alla segreteria del direttore generale UPMPA mediante fax al numero +390668997124 e via email all'indirizzo upmpa.dfp@funzionepubblica.it, dovranno pervenire non oltre 10 giorni antecedenti la scadenza del termine di cui al punto IV.3.4) del presente bando, citando nell'oggetto dell'istanza il codice identificativo di gara (CIG). A tutte le richieste sarà data risposta, anche in un'unica

soluzione, sul sito www.funzionepubblica.it almeno sette giorni prima della scadenza del termine di cui al punto IV.3.4) del presente bando;

3. La documentazione ufficiale di gara (bando di gara, capitolato d'oneri, allegato tecnico, modelli e schema di contratto) è disponibile in formato elettronico nella sezione bandi e gare del sito www.funzionepubblica.it ;

4. Il codice identificativo della gara - CIG - di cui al presente bando, è il seguente: 0511682D54.

VI.4) PROCEDURE DI RICORSO

VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso

Tribunale amministrativo regionale del Lazio via Flaminia, 189 - 00196 Roma ITALIA

VI.4.2) Presentazione di ricorso

Informazioni precise sui termini di presentazione di ricorso: In caso di ricorso al TAR Lazio: 30 giorni dalla pubblicazione del presente bando.

VI.4.3) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione di ricorso

Presidenza del Consiglio dei ministri - dipartimento della funzione pubblica – ufficio per il programma di modernizzazione delle pubbliche amministrazioni corso Vittorio Emanuele II, 116 - 00186 Roma ITALIA Posta elettronica: upmpa.dfp@funzionepubblica.it Telefono +39 0668997340 Internet: http://www.funzionepubblica.it Fax +39 0668997124

VI.5) DATA DI SPEDIZIONE DEL PRESENTE AVVISO: 11.10.2010

Il direttore dell'ufficio:
dott.ssa Pia Marconi

TC10BFA21899 (A pagamento).