

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Sede Legale: 00192 Roma, Italia, via Forno n. 8

(Direttiva 2004/18/CE)

*Bando di gara - Procedura aperta per l'affidamento dei servizi
di assistenza tecnica multicanale sulle politiche del lavoro*

Sezione I : Amministrazione aggiudicatrice**I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto:**

Denominazione ufficiale: Ministero del Lavoro e delle politiche sociali Carta d'identità nazionale: (se noto)

Indirizzo postale: Via Forno n. 8

Città: Roma

Codice postale: 00192

Paese: Italia (IT)

Punti di contatto:

Telefono: +39 646934800

All'attenzione di: Direzione Generale per le politiche dei servizi per il lavoro

Posta elettronica: garemlps@lavoro.gov.it

Fax: +39 646837910

Indirizzi internet: (se del caso)Indirizzo generale dell'amministrazione aggiudicatrice/ente aggiudicatore: (URL) www.lavoro.gov.it

Indirizzo del profilo di committente: (URL)

Accesso elettronico alle informazioni: (URL)

Presentazione per via elettronica di offerte e richieste di partecipazione: (URL)

Ulteriori informazioni sono disponibili presso☒ I punti di contatto sopra indicati ☐ Altro (completare l'allegato A.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**☒ I punti di contatto sopra indicati ☐ Altro (completare l'allegato A.II)**Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a**☒ I punti di contatto sopra indicati ☐ Altro (completare l'allegato A)**I.2) Tipo di amministrazione aggiudicatrice**☒ Ministero o qualsiasi altra autorità nazionale o federale, inclusi gli uffici a livello locale o regionale☐ Agenzia/ufficio nazionale o federale☐ Autorità regionale o locale☐ Agenzia/ufficio regionale o locale☐ Organismo di diritto pubblico☐ Istituzione/agenzia europea o organizzazione internazionale☐ Altro: (specificare)**I.3) Principali settori di attività**

☒ Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

☐ Difesa

☐ Ordine pubblico e sicurezza

☐ Ambiente

☐ Affari economici e finanziari

☐ Salute

☐ Abitazioni e assetto territoriale

☐ Protezione sociale

☐ Servizi ricreativi, cultura e religione

☐ Istruzione

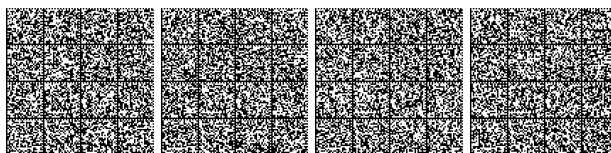
☐ Altro: (specificare)

I.4) Concessione di un appalto a nome di altre amministrazioni aggiudicatrici

L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici:

☐ sì ☒ no

ulteriori informazioni su queste amministrazioni aggiudicatrici possono essere riportate nell'allegato A



Sezione II : Oggetto dell'appalto

II.1) Descrizione :

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

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di assistenza tecnica multicanale all'utenza sulle politiche del lavoro

II.1.2) Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione :

Scegliere una sola categoria – lavori, forniture o servizi – che corrisponde maggiormente all'oggetto specifico dell'appalto o degli acquisti

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ Lavori | ☐ Forniture | ☒ Servizi |
| ☐ Esecuzione | ☐ Acquisto | Categoria di servizi n.: 7 |
| ☐ Progettazione ed esecuzione | ☐ Leasing | Per le categorie di servizi cfr. |
| ☐ Realizzazione, con qualsiasi mezzo di lavoro, conforme alle prescrizioni delle amministrazioni aggiudicatrici | ☐ Noleggio | l'allegato C1 |
| | ☐ Acquisto a riscatto | |
| | ☐ Una combinazione di queste forme | |

Luogo principale di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi :

Codice NUTS: ITE

II.1.3) Informazioni sugli appalti pubblici, l'accordo quadro o il sistema dinamico di acquisizione (SDA):

- ☐ L'avviso riguarda un appalto pubblico
☐ L'avviso riguarda la conclusione di un accordo quadro
☐ 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 ☐ Accordo quadro con un unico operatore

Numero :

oppure

(se del caso) numero massimo : di partecipanti all'accordo quadro previsto

Durata dell'accordo quadro

Durata in anni : oppure in mesi :

Giustificazione per un accordo quadro con una durata superiore a quattro anni :

Valore totale stimato degli acquisti per l'intera durata dell'accordo quadro(se del caso, indicare solo in cifre)

Valore stimato, IVA esclusa : Valuta :

oppure

Valore tra : e : Valuta :

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



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

Affidamento dei servizi di assistenza tecnica multicanale all'utenza sulle politiche del lavoro:

Al fine di disporre di uno strumento adeguatamente flessibile per l'erogazione del servizio, l'Amministrazione intende esperire una gara per l'affidamento in outsourcing del servizio stesso.

In estrema sintesi l'oggetto dell'appalto prevede:

messa a disposizione, presso l'Amministrazione, di infrastrutture tecnologiche e personale per la gestione della normale attività di risposta ed assistenza all'utenza;

messa a disposizione delle infrastrutture tecnologiche e del personale, presso locali del Fornitore, per la gestione degli eventi di carattere massivo attivabili in modalità spot, in grado di operare in maniera pienamente integrata con il personale adibito al centro di contatto.

I servizi che dovranno essere erogati sono i seguenti:

interactive Voice Response (IVR);

servizio Operatori

servizio di lettura e gestione e-mail;

gestione fax;

gestione contatti web;

gestione della conoscenza;

reportistica;

monitoraggio;

sicurezza;

registrazione delle comunicazioni telefoniche su semplice richiesta da parte dell'Amministrazione.

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

	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se del caso)
Oggetto principale	72000000	

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

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici (AAP) : ☒ sì ☐ no

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

Questo 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)

(se del caso, indicare solo in cifre)

Valore stimato, IVA esclusa : 1600000.00 Valuta : EUR



oppure

Valore: tra : : e : : Valuta :

II.2.2) Opzioni : (se del caso)

Opzioni : ☐ sì ☒ no

(in caso affermativo) Descrizione delle opzioni :

(se noto) Calendario provvisorio per il ricorso a tali opzioni :

in mesi : oppure in giorni : (dall'aggiudicazione dell'appalto)

II.2.3) Informazioni sui rinnovi : (se del caso)

L'appalto è oggetto di rinnovo: ☐ sì ☒ no

Numero 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 : 18 oppure in giorni: (dall'aggiudicazione dell'appalto)

oppure

inizio: (gg/mm/aaaa)

conclusione: (gg/mm/aaaa)



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)

cauzione di gara ai sensi dell'art. 40 c 7 del d.lgs 163/2006 (v.si disciplinare) cauzione definitiva ai sensi dell'art. 113 del d.lgs. 163/2006 (v.si disciplinare)

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

III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:(se del caso)

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

La realizzazione dell'appalto è soggetta a condizioni particolari : ☐ sì ☒ no
(in caso affermativo) Descrizione delle condizioni particolari:

III.2) Condizioni di partecipazione:

III.2.1) Situazione personale degli operatori economici, 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 a partecipare i soggetti di cui all'art. 34 del D.Lgs 163/2006, da intendersi alla luce delle interpretazioni fornite dalla giurisprudenza e dall'AVCP.

III.2.2) Capacità economica e finanziaria:

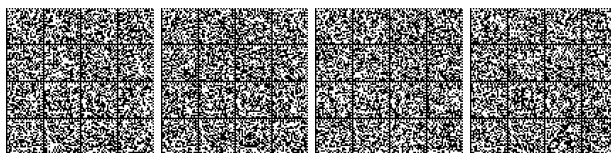
Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

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

La dimostrazione della capacità economica e finanziaria deve essere fornita tramite la presentazione dei seguenti documenti:

a) dichiarazione sostitutiva, resa dal legale rappresentante, ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/2000, di aver realizzato, negli ultimi tre esercizi finanziari, approvati alla data di pubblicazione del Bando sulla GUUE, un fatturato specifico relativo a servizi nel settore oggetto dell'attuale procedura non inferiore a Euro 1.200.000 nel triennio e non inferiore a Euro 200.000 per ciascun esercizio (tale dichiarazione dovrà essere resa utilizzando il modello sub all. 1 unito al presente disciplinare, punto 6 (o altrimenti anche

fatturato generale minimo come indicato



utilizzando formula diversa, purché contenente tutti gli elementi previsti al punto 6 detto);
b) dichiarazione sostitutiva, resa dal legale rappresentante, ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/2000, di aver realizzato, negli ultimi tre esercizi finanziari, approvati alla data di pubblicazione del Bando sulla GUUE, un fatturato globale d'impresa non inferiore a Euro 2.400.000,00= nel triennio e non inferiore a Euro 400.000,00= per ciascun esercizio (tale dichiarazione dovrà essere resa utilizzando il modello sub all. 1 unito al presente disciplinare, punto 7 (o altrimenti anche utilizzando formula diversa, purché contenente tutti gli elementi previsti al punto 7 detto);
c) dichiarazione di almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati, ai sensi del D.Lgs 385/1993, circa l'affidabilità economica dell'offerente.

III.2.3) Capacità tecnica:

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

La dimostrazione della capacità tecnica e professionale dovrà essere comprovata a mezzo di dichiarazione sostitutiva di atto notorio, resa dal legale rappresentante ai sensi dell'articolo 47 del DPR. 445/2000, nella quale sia attestato che il soggetto proponente ha avuto affidati ed ha eseguito, nei 36 mesi di calendario antecedenti alla data di pubblicazione del bando sulla GUUE, incarichi per l'espletamento di servizi corrispondenti od analoghi a quelli oggetto del presente capitolato, per un importo (IVA esclusa) complessivamente non inferiore ad Euro 800.000, con annesso elenco di tali servizi, dal quale deve risultare l'oggetto, i destinatari, l'importo nel triennio di riferimento e il periodo di esecuzione dei servizi stessi. A questo effetto si specifica che verranno considerati corrispondenti od analoghi unicamente i servizi di assistenza multicanale verso l'utenza. Tale dichiarazione dovrà essere resa utilizzando il modello sub all. 1 unito al presente disciplinare, punto 8 (o altrimenti anche utilizzando formula diversa, purché contenente tutti gli elementi previsti al punto 8 detto).

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

Volume minimo di servizi analoghi pregressi come indicato

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

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

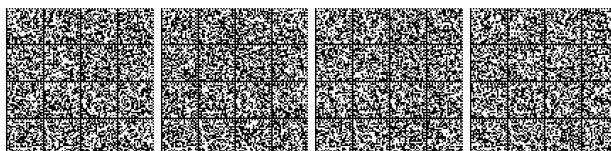
III.3) Condizioni relative agli appalti di servizi:

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:

IV.1.1) Tipo di procedura:

☒ Aperta

☐ Ristretta

☐ Ristretta accelerata

Giustificazione della scelta della procedura accelerata:

☐ Procedura negoziata

Sono già stati scelti alcuni candidati (se del caso nell'ambito di alcuni tipi di procedure negoziate) : ☐ sì ☐ no
(in caso affermativo, indicare il nome e l'indirizzo degli operatori economici già selezionati nella sezione VI.3 Altre informazioni)

☐ Negoziata accelerata

Giustificazione della scelta della procedura accelerata:

☐ Dialogo competitivo

IV.1.2) Limiti al numero di operatori che saranno invitati a presentare un'offerta:(procedure ristrette e negoziate, dialogo competitivo)

Numero previsto di operatori:

oppure

Numero minimo previsto: _____ e (se del caso) numero massimo

Criteri obiettivi per la selezione del numero limitato di candidati:

IV.1.3) Riduzione del numero di operatori durante il negoziato o il dialogo:(procedura negoziata, dialogo competitivo)

Ricorso ad una procedura in più fasi al fine di ridurre progressivamente il numero di soluzioni da discutere o di offerte da negoziare : ☐ sì ☐ no

IV.2) Criteri di aggiudicazione

IV.2.1) Criteri di aggiudicazione (contrassegnare le caselle pertinenti)

☐ Prezzo più basso

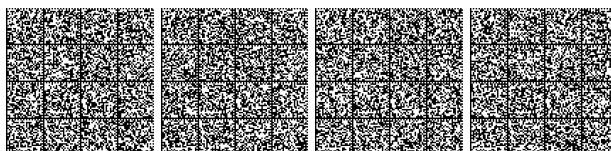
oppure

☒ 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)

☐ criteri indicati nel capitolato d'oneri, nell'invito a presentare offerte o a negoziare oppure nel documento descrittivo

Criteri	Ponderazioni	Criteri	Ponderazione
1. Rispondenza alle esigenze dell'Amministrazione e qualità complessiva della proposta tecnica	10	6. Adeguatezza delle risorse professionali proposte, sotto il profilo curricolare	27



2. Contenuto innovativo della proposta	8	7. Organizzazione complessiva del gruppo di lavoro	8
3. Qualità dell'infrastruttura tecnologica a supporto dei servizi	10	8. Punteggio economico	25
4. Qualità del Piano di continuità	6	9.	
5. Gestione livelli di servizio e rendicontazione	6	10.	

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)

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: del: (gg/mm/aaaa)

☐ Altre pubblicazioni precedenti (se del caso)

IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e documenti complementari o il documento descrittivo: (nel caso di *dialogo competitivo*)

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

Data: Ora:

Documenti a pagamento ☐ sì ☒ no

(in caso *affermativo*, indicare solo in cifre) Prezzo: Valuta:

Condizioni e modalità di pagamento:

IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione:

Data: 05/09/2012 Ora: 13:00

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

Data:

IV.3.6) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:

☐ Qualsiasi lingua ufficiale dell'UE

☒ Lingua o lingue ufficiali dell'UE:



IT
☐ Altro:

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

fino al: :

oppure

Durata in mesi : oppure in giorni : 180 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte:

Data : 11/09/2012 (gg/mm/aaaa) Ora 11:00

(se del caso) Luogo: MLPS-Via Fornovo, 8 c/o DG Politiche dei Servizi per il Lavoro, Pal.B 1° piano

Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte (se del caso) :

☒ sì ☐ no

(in caso affermativo) Informazioni complementari sulle persone ammesse e la procedura di apertura:

Ammessi due soggetti per concorrente appositamente delegati



Sezione VI: Altre informazioni**VI.1) Informazioni sulla periodicità: (se del caso)**Si tratta di un appalto periodico : ☐ sì ☒ no

(in caso affermativo) Indicare il calendario di massima per la pubblicazione dei prossimi avvisi:

VI.2) Informazioni sui fondi dell'Unione europea:L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea : ☐ sì ☒ no

(in caso affermativo) Indicare il calendario di massima per la pubblicazione dei prossimi avvisi:

VI.3) Informazioni complementari: (se del caso)

Per tutto quanto non qui stabilito valgono le disposizioni di capitolato (ed annesso schema di contratto) e disciplinare, disponibili sul sito dell'Amministrazione aggiudicatrice (www.lavoro.gov.it/euopalavoro). Requisiti di partecipazione e criteri di valutazione sono indicati nel disciplinare. A tutte le richieste di chiarimento ed ai quesiti pertinenti che perverranno entro la data del 28 agosto 2012 verrà fornita risposta, mediante pubblicazione sul sito suindicato, al più tardi entro il 31 agosto 2012.

RUP Dott. Roberto Taurino (garemlps@lavoro.gov.it tel. 06/46834800) Referente di progetto a cui far pervenire i quesiti.

CIG : 44056812F9.

VI.4) Procedure di ricorso:**VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso:**

Denominazione ufficiale: Tribunale Amministrativo

Regione Lazio

Indirizzo postale: Via Flaminia,189

Città: Roma

Codice postale:

Paese: Italia (IT)

Telefono:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo internet: (URL)

Organismo responsabile delle procedure di mediazione (se del caso)

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale:

Città:

Codice postale:

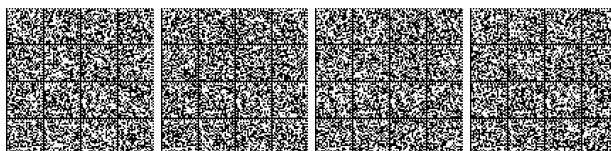
Paese:

Telefono:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo internet: (URL)

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

VI.4.3) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione dei ricorsi:

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale:

Città:

Codice postale:

Paese:

Telefono:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo internet: (*URL*)**VI.5) Data di spedizione del presente avviso:**27/07/2012 (*gg/mm/aaaa*) - ID:2012-105409

Allegato A
Altri indirizzi e punti di contatto

I) Indirizzi e punti di contatto dai quali è possibile ottenere ulteriori informazioni

Denominazione ufficiale: _____ Carta d'identità nazionale: *(se noto)*
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: *(se noto)*
Indirizzo postale: _____
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: *(se noto)*
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 (se noto): _____
Indirizzo postale: _____
Città _____ Codice postale _____
Paese _____

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



Allegato B
Informazioni sui lotti

Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice

Lotto n. : **Denominazione :**

1) Breve descrizione:

2) Vocabolario comune per gli appalti (CPV):

Vocabolario principale:

3) Quantitativo o entità:

(se noto, indicare solo in cifre) Valore stimato, IVA esclusa:

Valuta:

oppure

Valore: tra :

e:

Valuta:

4) Indicazione di una durata diversa dell'appalto o di una data diversa di inizio/conclusione: (se del caso)

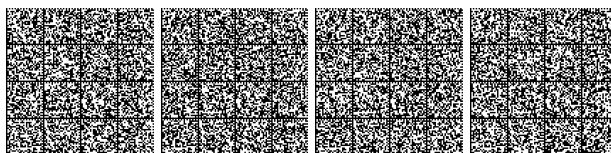
Durata in mesi : oppure in giorni : (dall'aggiudicazione dell'appalto)

oppure

inizio: (gg/mm/aaaa)

conclusione: (gg/mm/aaaa)

5) Ulteriori informazioni sui lotti:



Allegato C1 – Appalti generici
Categorie di servizi di cui alla sezione II: Oggetto dell'appalto
Direttiva 2004/18/CE

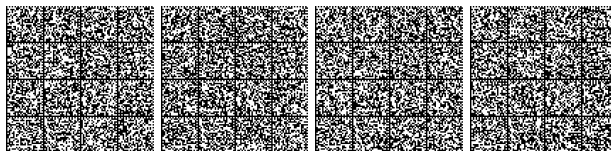
Categoria n. [1]	Oggetto
1	Servizi di manutenzione e riparazione
2	Servizi di trasporto terrestre [2], inclusi i servizi con furgoni blindati, e servizi di corriere ad esclusione del trasporto di posta
3	Servizi di trasporto aereo di passeggeri e merci, escluso il trasporto di posta
4	Trasporto di posta per via terrestre [3] e aerea
5	Servizi di telecomunicazioni
6	Servizi finanziari: a) Servizi assicurativi b) Servizi bancari e finanziari [4]
7	Servizi informatici e affini
8	Servizi di ricerca e sviluppo [5]
9	Servizi di contabilità, revisione dei conti e tenuta dei libri contabili
10	Servizi di ricerca di mercato e di sondaggio dell'opinione pubblica
11	Servizi di consulenza gestionale [6] e affini
12	Servizi attinenti all'architettura e all'ingegneria, anche integrata; servizi attinenti all'urbanistica e alla paesaggistica; servizi affini di consulenza scientifica e tecnica; servizi di sperimentazione tecnica e analisi
13	Servizi pubblicitari
14	Servizi di pulizia degli edifici e di gestione delle proprietà immobiliari
15	Servizi di editoria e di stampa in base a tariffa o a contratto
16	Servizi di smaltimento dei rifiuti solidi e delle acque reflue, servizi igienico-sanitari e simili
Categoria n. [7]	Oggetto
17	Servizi alberghieri e di ristorazione
18	Servizi di trasporto per ferrovia
19	Servizi di trasporto per via d'acqua
20	Servizi di supporto e sussidiari per il settore dei trasporti
21	Servizi legali
22	Servizi di collocamento e reperimento di personale [8]
23	Servizi di investigazione e di sicurezza, eccettuati i servizi con furgoni blindati
24	Servizi relativi all'istruzione, anche professionale
25	Servizi sanitari e sociali
26	Servizi ricreativi, culturali e sportivi [9]
27	Altri servizi

1 Categorie di servizio ai sensi dell'articolo 20 dell'allegato II A della direttiva 2004/18/CE .

2 Esclusi i servizi di trasporto per ferrovia che rientrano nella categoria 18.

3 Esclusi i servizi di trasporto per ferrovia che rientrano nella categoria 18.

4 Esclusi i servizi finanziari relativi all'emissione, all'acquisto, alla vendita o al trasferimento di titoli o di altri strumenti finanziari, nonché dei servizi forniti da banche centrali. Sono inoltre esclusi: i servizi relativi all'acquisto o al noleggio, mediante qualunque mezzo finanziario, di terreni, edifici esistenti o altri immobili o relativi diritti; tuttavia i contratti finanziari conclusi contemporaneamente oppure prima o dopo il contratto di acquisto o noleggio, in qualunque forma, sono soggetti alla presente direttiva.



5 Esclusi i servizi di ricerca e sviluppo diversi da quelli di cui beneficia esclusivamente l'amministrazione aggiudicatrice per l'uso nell'esercizio della propria attività, nella misura in cui la prestazione del servizio sia interamente retribuita dall'amministrazione aggiudicatrice.

6 Esclusi i servizi di arbitrato e di conciliazione.

7 Categorie di servizi ai sensi dell'articolo 21 e dell'allegato II B della direttiva 2004/18/CE.

8 Esclusi i contratti di lavoro.

9 Ad esclusione dei contratti aventi per oggetto l'acquisto, lo sviluppo, la produzione o la coproduzione di programmi televisivi da parte di emittenti, e dei contratti concernenti il tempo di trasmissione.

Il direttore generale
dott.ssa Grazia Strano

TC12BFC14379 (A pagamento).

