

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI



Progetto cofinanziato dall'Unione Europea P.O. Ob.2 "Competitività Regionale e Occupazione" – Fondo Sociale Europeo 2007-2013

OGGETTO	<i>Gestione di un servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell'occupazione, formazione e istruzione</i>
----------------	---

AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE	<i>Provincia di Genova</i>
---------------------------------------	----------------------------

STAZIONE APPALTANTE	<i>Provincia di Genova Area 03 Servizio gare e contratti</i>
----------------------------	--

COMMITTENTE - CONTRAENTE	<i>Provincia di Genova Area 09 Politiche del lavoro</i>
---------------------------------	---

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	<i>Cervetto Cinzia</i>
--------------------------------------	------------------------

DEFINIZIONI	
Provincia	<i>La Provincia di Genova, nella sua qualità di amministrazione aggiudicatrice, stazione appaltante e contraente</i>
Soggetto aggiudicatario	<i>Il soggetto che ha presentato la migliore offerta in base ai criteri di aggiudicazione e che è stato formalmente dichiarato aggiudicatario</i>
Concorrente/i	<i>I soggetti ammessi a partecipare alla gara</i>
Appaltatore	<i>Il soggetto aggiudicatario, in forma singola, associata o consorziata, che stipula il contratto di appalto</i>
Fornitore	<i>Il termine può essere utilizzato con riferimento all'Appaltatore</i>

SOMMARIO	
	<i>Pagina</i>
SEZIONE PRIMA –PRESCRIZIONI TECNICHE	4
Articolo 1 <i>Oggetto e ammontare dell'appalto</i>	4
Articolo 2 <i>Riferimenti normativi</i>	4

SOMMARIO		<u>Pagina</u>
2.1	normative dell’Unione Europea	4
2.2	normative statali	5
2.3	normative della Regione Liguria	5
2.4	normative della Provincia di Genova:.....	6
Articolo 3	Descrizione della prestazione	6
3.1	Tematiche.....	6
3.2	Utenza di riferimento	6
3.3	Tipologia e modalità di erogazione del servizio di informazione	7
3.4	Attività di aggiornamento e banca dati	7
Articolo 4	Banca dati	8
4.1	Informazione sulle scelte e ricerca attiva del lavoro.....	8
4.2	Formazione professionale.....	8
4.1	strumenti di politiche del lavoro	8
4.2	Rapporti di lavoro	9
4.3	LAVORO INDIPENDENTE.....	9
Articolo 5	Software di monitoraggio	9
Articolo 6	Orario di attività.....	9
Articolo 7	Risorse umane.....	9
Articolo 8	Report	10
SEZIONE SECONDA – CONDIZIONI CONTRATTUALI		11
Articolo 9	Oneri a carico della Provincia di Genova	11
Articolo 10	Obblighi del fornitore.....	11
Articolo 11	Obblighi derivanti dai rapporti di lavoro.....	11
Articolo 12	Obblighi in materia di sicurezza	12
Articolo 13	Tutela della riservatezza	12
Articolo 14	Durata del contratto.....	13
Articolo 15	Corrispettivo.....	13
Articolo 16	Pagamenti.....	14
Articolo 17	Penali.....	14
Articolo 18	Proprietà dati e brevetti	15
Articolo 19	Cessione del contratto e subappalto.....	15
Articolo 20	Clausole di divieto.....	15
Articolo 21	Risoluzione del contratto.....	15
Articolo 22	Facoltà di recesso.....	16
GARANZIE E ASSICURAZIONI.....		16
Articolo 23	Controversie.....	17
Articolo 24	Clausole finali.....	17
SEZIONE TERZA – VALUTAZIONE DELL’OFFERTA		18
Articolo 25	Criteri di aggiudicazione.....	18
Articolo 26	Fattori ponderali	18
26.1	Valutazione elemento (a)	18
26.2	Valutazione elemento (b)	18
26.3	Valutazione elemento (c).....	19
26.4	Valutazione elemento (d)	19
26.5	Valutazione elemento (e)	19
26.6	Valutazione elemento (f)	19
Articolo 27	Offerta tecnica.....	20
27.1	Relazione metodologica.....	20

Capitolato Speciale d'Oneri

Gestione di un servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell'occupazione, formazione e istruzione

Pagina 3 di 21

SOMMARIO

Pagina

27.2	Organico dedicato al servizio	20
Articolo 28	Offerta economica	21

SEZIONE PRIMA –PRESCRIZIONI TECNICHE**Articolo 1 Oggetto e ammontare dell’appalto**

L’oggetto dell’appalto a corpo consiste nell’affidamento della gestione di un “Servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell’occupazione, formazione e istruzione” riguardante le attività dell’Area Politiche del lavoro e dell’Area Politiche Formative ed Istruzione.

Tale servizio si svolge nell’ambito delle attività di informazione all’utenza in tema di lavoro e formazione previste dal P.O. Regione Liguria Ob. “Competitività Regionale e Occupazione”, Fondo Sociale Europeo 2007-2013, annualità 2007-2008, Asse 2, e finanziate dal F.S.E. ai sensi del Regolamento C.E. 1159/2000, e successive modifiche ed integrazioni, relativo alle azioni informative e pubblicitarie.

Il servizio consiste nello svolgimento delle attività meglio descritte agli articoli 3.1 – 3.3 e 3.4. L’importo posto a base di gara per l’intera durata contrattuale è di €625.000,00, al netto degli oneri fiscali.

Maggiori dettagli relativi all’attività pregressa del servizio in oggetto e del contesto di servizi e di mercato del lavoro in cui esso si inserisce sono forniti negli allegati “A” e “B” al presente capitolato.

Condizione essenziale per l’erogazione del servizio è che l’aggiudicatario deve avvalersi di banche dati aggiornate ed aggiornabili sui temi oggetto del servizio, per poter fornire uniformità, correttezza e aggiornamento normativo nello svolgimento del servizio stesso.

Tale banca dati dovrà avere i requisiti minimi descritti al successivo articolo 4.

Articolo 2 Riferimenti normativi

Il presente capitolato trova riferimento, a titolo puramente indicativo e non esaustivo, nelle seguenti fonti normative e programmatiche, nonché in quelle che dovessero entrare in vigore durante il periodo contrattuale:

2.1 normative dell’Unione Europea

- regolamento (C.E.) N. 1083/2006 del Consiglio dell’11 luglio 2006 recante disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di coesione e che abroga il Regolamento (CE) N. 1260/1999;
- regolamento (C.E.) N. 1081/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo al Fondo sociale europeo e recante abrogazione del regolamento (CE) N. 1784/1999;
- regolamento (C.E.) N. 1828/2006 della Commissione dell’8 dicembre 2006 che stabilisce modalità di applicazione del regolamento (CE) N. 1083/2006 del Consiglio recante disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di coesione e del regolamento (CE) N. 1080/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo al Fondo europeo di sviluppo regionale;
- regolamento (C.E.) N. 68 del 12 gennaio 2001 relativo all’applicazione degli articoli 87 e 88 del Trattato CE agli aiuti destinati alla formazione, così come modificato dal Regolamento (CE) n. 363/2004 della Commissione, del 25 febbraio 2004;
- regolamento (CE) n. 1998/2006 del 15 dicembre 2006 della Commissione relativo all’applicazione degli articoli 87 e 88 del trattato agli aiuti d’importanza minore (“de minimis”);
- regolamento (CE) n. 70/2001 della Commissione, del 12 gennaio 2001, relativo all’applicazione degli articoli 87 e 88 del trattato CE agli aiuti di Stato a favore delle piccole e medie imprese, così come modificato dal Regolamento (CE) n. 364/2004 della Commissione, del 25 febbraio 2004;
- regolamento (CE) n. 2204/2002 della Commissione del 12 dicembre - Applicazione degli artt. 87 e 88 del trattato CE agli aiuti di Stato a favore dell’occupazione;
- regolamento (CE) n. 1976/2006 del 20 dicembre 2006 della Commissione che modifica i regolamenti (CE) n. 2204/2002, (CE) n. 70/2001 e (CE) n. 68/2001 per quanto riguarda la proroga dei periodi di applicazione.

2.2 normative statali

- Legge n. 241/1990 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi coordinato ed aggiornato con le modifiche introdotte dalla Legge 11 febbraio 2005, n. 15, dal Decreto legge 14 marzo 2005, n. 35 e dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40;
- Legge 10 aprile 1991, n. 125, art. 11, "Azioni positive per la realizzazione della parità uomo-donna nel lavoro";
- Legge 25 febbraio 1992, n. 215, art. 10 comma 6, art. 12 e art. 13, "Azioni positive per l'imprenditoria femminile"
- Legge 5 febbraio 1992, n. 104, "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate";
- Decreto Legislativo 23 dicembre 1997, n. 469 -Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro, a norma dell'articolo 1 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- Il testo coordinato della legge delega n. 59/1997 -Il testo aggiornato con le modifiche apportate dalla legge n.127/1997, che prevede anche il conferimento alle Regioni delle competenze in materia di mercato del lavoro (Bassanini 1) ;
- Legge 15 maggio 1997, n. 127 -Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo ;
- Legge 12 marzo 1999, n. 68 -Norme per il diritto al lavoro dei disabili;
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - codice in materia di protezione dei dati personali;
- Decreto Legislativo 10 settembre 2003, n. 276 - Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30 ;
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, pubblicato in G.U. del 16 maggio 2005, n. 112 - S.O. n. 93 "Codice dell'amministrazione digitale", aggiornato dal D.Lgs. n. 159 del 4 aprile 2006;
- D.lgs. 11 aprile 2006, n. 198, "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna";
- D.Lgs 12.04.06., n. 163 Testo Unico degli appalti;
- Quadro strategico nazionale per la politica regionale di sviluppo 2007-2013, approvato dalla Commissione europea con decisione del 13 luglio 2007.

2.3 normative della Regione Liguria

- Legge regionale 5 novembre n. 52 recante " Disposizioni per la realizzazione di politiche attive del lavoro" e successive modifiche ed integrazioni;
- Legge regionale n. 27/98 recante "Disciplina dei servizi per l'impiego e della loro integrazione con le politiche formative e del lavoro";
- Proroga del Programma triennale dei servizi per l'impiego, delle politiche formative e del lavoro 2003-2005. "Piano Ponte" 2006 – 2007 approvato con Deliberazione del Consiglio regionale n. 23 del 18/7/2006, di seguito denominato "Piano Ponte" 2006/2007;
- Interventi regionali a favore di lavoratori in mobilità o in cassa integrazione straordinaria. -Legge regionale 27 febbraio 2006, n. 4
- Proposta di Programma operativo obiettivo 2 "Competitività regionale e occupazione" Fondo sociale europeo - Regione Liguria 2007-2013 inoltrato per il negoziato alla Commissione Europea con il sistema SFC il 22 giugno 2007;
- Documento strategico regionale 2007-2013 approvato dalla Giunta regionale con deliberazione n.771 del 13/07/07;
- Programma Operativo Ob. 2 "Competitività Regionale e Occupazione" - Ob.2 - FSE - 2007-2013 Approvato dalla Commissione Europea con decisione C(2007) 5474 del 7 Novembre 2007.

- Deliberazione della Giunta regionale n. 1178 del 12/10/2007 di approvazione delle Disposizioni Attuative Azioni Fondo Sociale Ob.2 - anno 2007.
- L..R. 13.08.07, n. 30 "Norme regionali per la sicurezza e la qualità del lavoro".
- Manuali per la Gestione e per la Rendicontazione, approvati dalla Regione Liguria con Decreto del Direttore Generale n. 146 del 28/04/2005 e successive modifiche e integrazioni.

2.4 normative della Provincia di Genova:

- Piano biennale dei servizi per l'impiego e delle politiche formative e del lavoro 2005-2006, approvato dal Consiglio Provinciale con deliberazione n. 3 del 2.2.2005 e prorogato fino al 31/12/2007 con Delibera del Consiglio Provinciale n. 25/37908 del 21/03/2007, con integrazione approvata con Deliberazione Giunta Provinciale n. 365 del 14.11.07;
- Deliberazione del Consiglio Provinciale n. 67 prot. 0141770 del 21.12.2006. di approvazione del bilancio 2007 e Pluriennale 2007/2008/2009 e successiva variazione;
- Deliberazione del Consiglio Provinciale n. 72 Prot. 150366 del 21.12.07 di approvazione del bilancio 2008 e Pluriennale 2008/2009/2010.

Articolo 3 Descrizione della prestazione

3.1 Tematiche

Il "Servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell'occupazione, formazione ed istruzione" riguardante le attività dell'Area Politiche del lavoro e dell'Area Politiche Formative ed Istruzione, è riferito alle seguenti tematiche relative alle attività finanziate dal F.S.E.:

- A.** azioni di politiche del lavoro: servizi e progetti in materia; strumenti locali e nazionali di politiche del lavoro;
- B.** ricerca del lavoro: elementi per ricerca attiva del lavoro, informazioni su offerte di lavoro;
- C.** lavoro indipendente: incentivi regionali e nazionali alla creazione d'impresa, attività a sostegno del lavoro indipendente e relative iniziative attuate;
- D.** inserimento lavorativo persone con disabilità;
- E.** incentivi occupazionali: informazioni a cittadini ed imprese su incentivi regionali e nazionali;
- F.** formazione professionale: presentazione dell'offerta formativa, informazione generale sui corsi attivi, sui soggetti attuatori delle attività formative, sulle modalità di accesso ed ammissione ai corsi;
- G.** azioni volte a favorire il diritto all'istruzione e della formazione durante l'intero arco della vita.
- H.** azioni volte a favorire la parità di opportunità e la parità di trattamento fra donne e uomini in materia di occupazione e di lavoro;
- I.** azioni volte a favorire le politiche di integrazione delle persone immigrate sul mercato del lavoro locale;
- J.** ogni altra attività promossa dalla Provincia sulle tematiche delle politiche e servizi per la promozione dell'occupazione;
- K.** competenze e servizi dei centri per l'impiego provinciali per cittadini ed imprese; competenze e servizi dell'Ufficio inclusione socio-lavorativa e collocamento Disabili.

3.2 Utenza di riferimento

L'utenza di riferimento è prioritariamente costituita da:

- (a) cittadini interessati alla ricerca del lavoro, azioni di politiche attive del lavoro, orientamento, inclusione socio-lavorativa, creazione di impresa, incentivi occupazionali e formazione professionale, servizi per l'impiego.
- (b) imprese ed associazioni d'impresa interessate a conoscere i servizi di promozione per il lavoro e gli

incentivi all'occupazione.

- (c) Famiglie
- (d) Agenzie pubbliche e private, Enti pubblici, Associazioni datoriali e sindacali, ecc.
- (e) Enti di formazione ed Agenzie per il lavoro.

3.3 Tipologia e modalità di erogazione del servizio di informazione

Il servizio di informazione si dovrà articolare come segue:

- (1) sportello telefonico (Numero Verde): attività di informazione e accoglienza all'utenza sui temi delle politiche e dei servizi per la promozione dell'occupazione, formazione ed istruzione. Servizio di Re-call all'utenza, nel caso di richieste per le quali il servizio non sia in grado di fornire immediata risposta; messaggistica "outbound" alle varie categorie di utenza;
- (2) informazioni personalizzate all'utenza: redazione di risposte alle richieste pervenute al servizio di informazioni on-line del sito web della Provincia di Genova, sezione Lavoro denominato "Filo Diretto".
- (3) gestione di mailing list informative sulle tematiche del lavoro e della formazione professionale relative ad iniziative specifiche promosse dall'Area Politiche del lavoro e dell'Area Politiche Formative ed Istruzione;
- (4) gestione di messaggistica informativa: tramite sms o messaggi telefonici diretti a rete mobile e rete fissa e posta elettronica. Si prevede una fornitura minima di n. 20.000 messaggi all'utenza da distribuirsi secondo le esigenze della P.A. nell'arco dei due anni di durata del servizio. I piani di invio sono definiti su richiesta della P.A. e le informazioni necessarie per la redazione dei messaggi sono tratte dalla documentazione fornita ed aggiornata dalla Provincia. L'aggiudicatario dovrà garantire lo svolgimento dell'attività richiesta per il limite minimo dell'85% della stessa;
- (5) attività programmata di interazione e scambio di informazioni con le Aree Politiche del Lavoro e Formazione Professionale Istruzione, al fine di favorire una efficace sinergia fra i diversi servizi erogati e le diverse iniziative proposte all'utenza;
- (6) prenotazione di appuntamenti per la fruizione dei servizi erogati presso i Centri per l'Impiego o altri uffici o strutture convenzionate anche tramite l'utilizzo di software messi a disposizione della Provincia (Consolle- Rubens, ecc)
- (7) supporto all'utenza (lavoratori e datori di lavoro) per l'utilizzo della procedura di richiesta di personale relativo al servizio Match di incontro domanda-offerta di lavoro.
- (8) telemarketing: realizzazione di attività finalizzate all'analisi del grado di soddisfazione e gradimento sui servizi forniti dalla Provincia; l'attività viene svolta su richiesta della Provincia e prevede un numero minimo di 3.000 contatti con l'utenza nell'arco dei 2 anni di durata del contratto. L'aggiudicatario dovrà garantire lo svolgimento dell'attività richiesta per il limite minimo dell'85% della stessa.
- (9) monitoraggio tecnico qualitativo delle telefonate e della messaggistica, in entrata e in uscita dal servizio, evidenziato in apposite relazioni.
- (10) altre modalità che verranno concordate di volta in volta con il committente, e che si riterranno utili da parte degli uffici dell'Area Politiche del Lavoro e dell'Area Istruzione e Formazione.

Entro dieci giorni dall'inizio del servizio le parti concordano un cronoprogramma delle attività nel quale potranno essere apportate modifiche e/o precisazioni all'offerta tecnica sulla base delle esigenze della Provincia, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per la stessa.

Tutte le attività che non sono di ricezione di telefonate in entrata possono essere svolte anche in orario di non apertura al pubblico del call center, qualora fossero svolte in contemporanea deve essere garantito ulteriore personale rispetto a quello dedicato all'attività di ricezione.

L'inosservanza di quanto concordato darà luogo all'applicazione delle penali di cui all'articolo 17.

3.4 Attività di aggiornamento e banca dati

L'attività oggetto del presente capitolato prevede un costante aggiornamento normativo. I contenuti della banca dati di cui al punto 4) dovranno essere strutturati in forma omogenea, e dovranno essere

costantemente aggiornati al fine di consentire all'aggiudicatario di garantire le seguenti prestazioni, articolate come segue:

- (1) garantire l'aggiornamento sulla normativa e su quanto ritenuto utile allo svolgimento delle attività da parte degli uffici dell'Area Politiche del lavoro e dell'Area Politiche Formative ed Istruzione, consentendo l'accesso diretto alla banca dati previa assegnazione di chiavi d'accesso personali, e informando di ogni nuovo aggiornamento tramite mail. La Provincia fornisce l'elenco degli indirizzi mail cui inviare le novità normative sui temi oggetto del presente capitolato.
- (2) garantire l'aggiornamento in tempo reale delle schede informative sul sito della provincia di Genova alla sezione Lavoro, mediante un link diretto a schede informative della banca dati riferite agli argomenti principali inerenti la materia del lavoro, della formazione e dell'istruzione.
- (3) garantire l'aggiornamento dei contenuti dei chioschi multimediali installati presso i Centri per l'Impiego, in particolare per la sezione di informazioni generali, mediante invio di brevi testi informativi al personale degli uffici preposti all'inserimento nell'apposito software.

I contenuti da rendere pubblici nei confronti dell'utenza, nell'ambito dell'attività di aggiornamento, debbono essere preventivamente concordati con l'Amministrazione.

L'inosservanza dei termini concordati con l'amministrazione risultanti dal cronoprogramma e dagli atti successivi darà luogo all'applicazione delle penali di cui all'articolo 17.

Articolo 4 Banca dati

L'attività oggetto del presente capitolato viene garantita dal soggetto aggiudicatario attraverso l'utilizzo di banche dati aggiornate costantemente sui temi del lavoro, formazione e istruzione.

Le informazioni contenute nelle banche dati devono essere strutturate su tre livelli:

- A. LOCALE** per il quale le informazioni sono tratte dal sito internet dell'area stessa oltre che dal raccordo con il referente per il call center individuato dalla Provincia di Genova;
- B. NAZIONALE** per il quale la ditta vincitrice della gara deve fornire alla Provincia di Genova le fonti di provenienza dell'informazione stessa;
- C. EUROPEO** per il quale la ditta vincitrice della gara deve fornire alla Provincia di Genova le fonti di provenienza dell'informazione stessa.

Le fonti di provenienza delle informazioni reperite da fonti diverse dalla Provincia di Genova devono essere ufficiali ed accreditate a livello nazionale ed europeo.

Con periodicità almeno quindicinale il servizio fornisce rapporti interni, relativi ai contenuti degli aggiornamenti della banca dati di cui all'elenco riportato nel puntol 3.4 dell'art. 3 cap.

Le principali tematiche ovvero i requisiti minimi delle banche dati devono essere:

4.1 Informazione sulle scelte e ricerca attiva del lavoro

- a) informazioni sui servizi per la formazione e occupazione erogati dai Centi per l'Impiego e Uffici dedicati della Provincia di Genova;
- b) informazioni sugli sportelli informativi della Provincia di Genova;
- c) fonti di informazione per la ricerca del lavoro.

4.2 Formazione professionale

- d) informazione sui corsi di formazione FSE e su altri corsi professionali;
- e) indirizzi organismi formativi accreditati dalla Regione Liguria;
- f) modalità di accesso ed ammissione ai corsi FSE.

4.1 strumenti di politiche del lavoro

- g) servizi di orientamento;

- h) tirocini e altre esperienze formative in azienda
- i) borse lavoro;
- j) altri servizi di politiche del lavoro della Provincia di Genova.

4.2 Rapporti di lavoro

- k) informazioni sui diversi contratti di lavoro per cittadini ed aziende;
- l) incentivi e sgravi contributivi;
- m) consulenza per le imprese della Provincia di Genova.

4.3 LAVORO INDIPENDENTE

- n) informazioni sul lavoro indipendente;
- o) incentivi alla creazione d'impresa;
- p) attività di sostegno alla creazione d'impresa e attività di sostegno al lavoro indipendente promosse dalla Provincia di Genova.

Articolo 5 Software di monitoraggio

Il fornitore deve produrre un costante e dettagliato monitoraggio mensile dell'attività di numero verde. Tale monitoraggio deve essere gestito tramite apposito software.

Per casi particolari relativi ad attività promosse dalla Provincia, può essere richiesto al servizio di call center specifico report sull'attività telefonica riferita all'iniziativa, a costo zero.

Articolo 6 Orario di attività

Il servizio di call center deve essere attivo almeno dal lunedì al venerdì con orario tale da garantire un adeguato servizio al pubblico. Non è obbligatoria la copertura durante le festività infrasettimanali.

A fronte di eventuali esigenze di sospensione del servizio, l'autorizzazione deve essere accordata dalla Provincia sulla base di motivata richiesta.

Articolo 7 Risorse umane

L'appaltatore deve nominare un coordinatore del servizio. Il coordinatore cura la coerenza delle informazioni fornite dagli operatori e la qualità del servizio. Rappresenta l'interfaccia nei rapporti con la Provincia.

Il profilo del coordinatore, responsabile dell'attività, deve prevedere titolo di studio universitario e conoscenze documentabili nelle materie oggetto del servizio.

L'appaltatore deve garantire la presenza giornaliera del coordinatore e dell'organico indicato in sede di offerta, garantendo in ogni caso un numero di operatori adeguato rispetto al servizio da eseguirsi.

L'appaltatore deve garantire per il regolare funzionamento del call center la sostituzione degli addetti assenti, indipendentemente dal titolo dell'assenza, entro 24 ore dalla comunicazione, con personale di analogo profilo.

In caso di assenza temporanea di uno o più operatori dalle sedi di servizio, l'Appaltatore dovrà comunque garantire la continuità del servizio, attraverso operatori diversi, previamente accettati dall'Amministrazione sulla base del curriculum e del contratto prodotto. In caso di mancata sostituzione, verranno applicate le penali di cui all'articolo 17.

L'appaltatore deve inoltre assicurare la sostituzione del personale, entro 5 giorni dalla richiesta, che non risultasse di gradimento dell'amministrazione o che comunque abbia tenuto in comportamento irrispettoso o sconveniente nel corso dell'esecuzione del servizio.

Il profilo professionale degli addetti al call center (operatori telefonici) deve prevedere almeno il titolo di studio di scuola media superiore e competenze in materia di servizi per l'impiego e formazione professionale

per svolgere attività telefonica di informazione.

L'appaltatore deve adottare un sistema di rilevazione delle presenze in servizio da tenere a disposizione su richiesta dell'Amministrazione appaltante.

L'appaltatore s'impegna ad applicare il capitolato in materia di sicurezza della Provincia di Genova e deve dichiarare di conoscere perfettamente le norme contenute nel decreto legislativo 19 settembre 1994, n. 626, e successive modificazioni ed integrazioni, in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro per quanto concerne i propri dipendenti e la L.R. n. 30/2007 che approva le norme regionali per la sicurezza e la qualità del lavoro, mallevando la Provincia da ogni responsabilità al riguardo, sia diretta che indiretta. Tale malleva deve essere formalizzata con apposite dichiarazioni come previsto dalla succitata normativa.

L'appaltatore s'impegnerà a rispettare la normativa prevista dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, in materia di privacy.

L'appaltatore s'impegna a rispettare le disposizioni generali e contrattuali vigenti nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, in funzione del tipo di rapporto instaurato.

L'appaltatore s'impegna a rispettare le disposizioni previste dalla Circolare del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale Direzione generale per l'Attività Ispettiva Direzione generale della Tutela delle Condizioni di Lavoro n. 17 del 14 giugno 2006 Prot. n. 878/14.4.06/segr. E Prot. n. 25/I/0000521.

La Provincia può prendere visione degli atti attestanti la regolarità amministrativa dell'appaltatore nel rapporto con i propri dipendenti e/o collaboratori, sia agli effetti contributivi che agli effetti assicurativi, in modo tale che questi ultimi non possano vantare alcuna pretesa nei confronti della Provincia stessa.

Articolo 8 Report

Il fornitore deve presentare entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento una relazione mensile analitica attestante la prestazione svolta nel periodo, con la specifica qualitativa e quantitativa delle singole tipologie di attività oggetto del capitolato, sottoscritta dall'appaltatore.

La mancata o ritardata consegna della relazione comporta l'applicazione delle penali di cui all'articolo 17.

SEZIONE SECONDA – CONDIZIONI CONTRATTUALI

Articolo 9 Oneri a carico della Provincia di Genova

I locali per lo svolgimento del servizio sono forniti dalla stazione appaltante presso una delle sedi della Provincia di Genova, ubicate nel territorio di competenza provinciale.

Sono forniti dalla Provincia di Genova anche gli arredi dei locali e le attrezzature informatiche e telefoniche per lo svolgimento del servizio, così come di seguito specificate:

- a) n. 6 work station in rete per garantire il servizio informativo, i suoi standard ed il monitoraggio;
- b) n. 6 telefoni;
- c) n. 1 fax;
- d) n. 1 stampante
- e) 1 sistema tecnico integrato per la gestione delle linee telefoniche

Le caratteristiche tecniche dell'hardware risultano descritte nell'Allegato "C" che forma parte integrante del presente capitolato.

Spettano alla Provincia di Genova le spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni immobili e mobili, quelle relative alle utenze e al traffico telefonico.

Sono a carico dell'aggiudicatario le spese di manutenzione ordinaria delle attrezzature informatiche.

Nel caso la ditta appaltante procurasse danni ad attrezzature e locali a causa di un non corretto utilizzo degli stessi, le spese di manutenzione e ripristino sono a suo totale carico.

La Provincia s'impegna 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.

Articolo 10 Obblighi del fornitore

Oltre a quanto stabilito negli specifici articoli, sono altresì a carico dell'appaltatore l'approvvigionamento e le spese per il materiale di consumo necessario al funzionamento del servizio.

L'appaltatore deve consentire l'accesso al call center del personale incaricato dalla Provincia di verificare il corretto e regolare funzionamento del servizio nel rispetto delle disposizioni di legge e contrattuali.

Articolo 11 Obblighi derivanti dai rapporti di lavoro

L'assunzione del personale deve avvenire nel rispetto della normativa vigente e il rapporto di lavoro deve essere regolato dai contratti collettivi di categoria, nonché da quelli integrativi territoriali.

Gli oneri retributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché tutti gli adempimenti normativi, sono a carico dell'Appaltatore, senza che possa essere avanzata nei confronti della Provincia alcuna rivendicazione da parte del personale dell'Appaltatore.

L'Appaltatore s'impegna ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del presente contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

L'Appaltatore s'impegna ad applicare i sopra indicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

L'Appaltatore è inoltre obbligato, nel caso di utilizzo di collaboratori a progetto, all'applicazione degli strumenti di tutela previsti nel contratto tipo approvato dalla Provincia di Genova per rapporti dalla stessa

instaurati con collaborazioni coordinate e continuative.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano l'Appaltatore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente contratto.

La Provincia si riserva la facoltà di effettuare verifiche sulla regolarità dei rapporti di lavoro, anche agli effetti contributivi e assicurativi. L'appaltatore si impegna ad esibire la documentazione contabile e amministrativa necessaria per l'esecuzione dei controlli.

Articolo 12 Obblighi in materia di sicurezza

L'Appaltatore s'impegna a ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, nonché prevenzione e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

L'Appaltatore s'impegna in particolare a rispettare e fare rispettare al proprio personale le norme in materia di sicurezza, nonché ad osservare tutti gli adempimenti riguardanti l'applicazione del decreto legislativo 9 settembre 1994, n. 626, e successive modificazioni ed integrazioni, nonché della legge 123 del 3 agosto 2007 e della L.R. Liguria n. 30/2007.

L'Appaltatore s'impegna ad applicare il capitolato in materia di sicurezza della Provincia di Genova e ad adottare tutti i mezzi ritenuti necessari a garantire una perfetta rispondenza alle vigenti disposizioni igienico-sanitarie previste per lo svolgimento dei servizi oggetto del presente capitolato.

Articolo 13 Tutela della riservatezza

L'Appaltatore si impegna ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, al d.p.c.m. 28 aprile 2005 e al Documento programmatico sulla sicurezza della Provincia e i successivi aggiornamenti a rispettare l'obbligo di riservatezza e a non diffondere, asportare, utilizzare per motivi propri, al di fuori delle specifiche indicazioni del referente della Provincia di Genova, in alcun modo, i dati e le notizie relative alla banca dati dei lavoratori e delle aziende della Provincia di Genova a cui ha accesso per l'attività affidatagli. In particolare per le attività inerenti il trattamento di dati relativi a soggetti svantaggiati e/o disabili, e comunque tutti i dati personali e sensibili ai sensi della norma sopra citate in materia di privacy, si dovranno osservare le seguenti prescrizioni:

Ai fini di cui all'articolo 29 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, l'Appaltatore del servizio assume la qualifica di responsabile del trattamento.

In quanto tale all'appaltatore sono affidati i compiti di cui all'articolo 1 del presente capitolato.

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

L'Appaltatore si impegna a ottemperare agli obblighi previsti dal codice per la protezione dei dati personali oltre che dalle vigenti disposizioni in materia di tutela della riservatezza.

L'appaltatore si impegna ad adottare le istruzioni specifiche di legge e quelle fornite dall'Area per il trattamento dei dati personali.

L'Appaltatore si impegna a relazionare annualmente sullo stato del trattamento dei dati personali e sulle misure di sicurezza adottate e si obbliga ad allertare immediatamente il proprio committente in caso di situazioni anomale o di emergenze.

L'Appaltatore consente l'accesso del committente o di un suo fiduciario al fine di effettuare verifiche periodiche in ordine alle modalità dei trattamenti e all'applicazione delle norme di sicurezza adottate.

L'appaltatore dovrà individuare e indicare nominativamente i soggetti incaricati del trattamento dei dati personali e sensibili, con i quali dovrà stipulare appositi atti unilaterali, ai sensi decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali".

L'appaltatore manleva la Provincia da qualsiasi responsabilità dovesse derivare dal trattamento dei dati

dipendente da fatto proprio, del proprio personale o dei collaboratori che utilizzerà.

Articolo 14 Durata del contratto

Il contratto ha validità di 24 mesi decorrenti dal decimo giorno successivo, naturale e consecutivo, dalla data della determinazione di aggiudicazione dell'appalto.

A conferma di quanto dichiarato in sede di offerta tecnica, il fornitore deve produrre, entro i dieci giorni successivi, naturali e consecutivi, dalla data della determinazione di aggiudicazione dell'appalto quanto segue:

- (1) l'elenco del personale impiegato (corrispondente a quello presentato in sede di offerta tecnica) con indicazione del relativo contratto di lavoro applicato;
- (2) eventuali curricula aggiuntivi a quelli già presentati in sede di offerta;
- (3) copia contratto di lavoro personale, relativo a ciascuna risorsa impiegata firmato dalle parti.

La ritardata presentazione dei documenti sopra elencati costituisce interruzione di servizio e comporta l'applicazione delle penali di cui all'articolo 17.

Il contratto è a termine senza necessità di disdetta da parte della Provincia. Il contratto è prorogabile, su richiesta della Provincia, per il buon termine delle attività e/o l'espletamento della nuova procedura di gara, fino al massimo di sei mesi. È altresì rinnovabile per ulteriori 12 mesi a trattativa privata con il soggetto aggiudicatario.

L'Appaltatore si impegna a mantenere durante la proroga le stesse condizioni, oneri e prezzi stabiliti in sede di aggiudicazione e modificati a termini del presente capitolato speciale d'oneri.

La Provincia si riserva la facoltà di recedere dal contratto prima della scadenza, in caso di interruzione dei trasferimenti regionali destinati al finanziamento dell'appalto. In tal caso nessun indennizzo o risarcimento sarà dovuto all'Appaltatore, fermo restando il pagamento delle prestazioni eseguite fino alla comunicazione di disdetta anticipata da parte della Provincia, che deve essere comunicata a mezzo raccomandata A.R. con preavviso di almeno trenta giorni.

Articolo 15 Corrispettivo

L'importo contrattuale è determinato applicando la percentuale di ribasso dell'offerta aggiudicataria all'importo complessivo di gara pari ad € 625.000,00# (seicentoventicinquemila/00), al netto di IVA . (risorse del P.O. OB.2 "Competitività regionale e occupazione", Fondo Sociale Europeo – Regione Liguria 2007-2013, annualità 2007/2008, Asse 2).

Il prezzo contrattuale comprende tutte le prestazioni, i costi complessivi e globali necessari alla corretta esecuzione del servizio, in base alle specifiche del presente capitolato e dell'offerta aggiudicataria.

I concorrenti, nel formulare le offerte economiche, devono considerare tutte le circostanze generali e speciali che possono influire sulla prestazione.

L'importo contrattuale come sopra determinato è corrisposto in misura pari al 10% (dieci per cento), ad avvenuta accettazione del cronoprogramma di cui all'art. 3.3., sottoscritto dall'Appaltatore e controfirmato per accettazione dalla Direzione dell'Area 09.

La cifra restante viene versata dalla Provincia all'appaltatore e suddivisa in 24 rate mensili costanti posticipate, al netto delle eventuali penali.

La Provincia si riserva la facoltà di assegnare a trattativa privata al soggetto aggiudicatario nel corso del contratto ulteriori servizi accessori e/o complementari connessi al servizio oggetto del presente contratto, nel limite massimo del 50% (cinquantaper cento) dell'importo contrattuale così come previsto dal D.Lgs. n. 163/2006 articolo 57.

Ad assegnazione avvenuta il prezzo offerto non potrà subire aumenti per alcun motivo.

Articolo 16 Pagamenti

La Provincia provvede alla liquidazione delle fatture entro il termine di 60 gg. dalla data di ricevimento delle stesse.

Il pagamento della fattura relativa al 10% dell'importo contrattuale relativo al servizio di base del call center, come determinato nell'articolo precedente, è subordinato alla presentazione da parte dell'Appaltatore di una garanzia fidejussoria, bancaria o assicurativa, di pari importo, rilasciata con le modalità di cui all'art. 23, mentre il pagamento delle fatture mensili è subordinato alla regolarità contributiva che l'appaltatore deve dimostrare mediante produzione, in allegato alle stesse, del D.U.R.C.

Articolo 17 Penali

L'interruzione del servizio per l'intera giornata lavorativa o frazione, per cause imputabili all'appaltatore, ai suoi dipendenti e collaboratori, determina l'applicazione di una penale di Euro 1.000,00# (mille) al giorno.

La sommatoria di un numero di interruzioni giornaliere o frazione pari a dieci nell'arco di un anno costituisce motivo di risoluzione contrattuale per la Provincia.

La riduzione delle postazioni operative del call center per cause imputabili all'appaltatore, ai suoi dipendenti e collaboratori determina l'applicazione di una penale di € 200,00# (duecento euro) al giorno per postazione. Per riduzione delle postazioni si intende anche la mancata sostituzione del personale entro le 24 ore di cui all'articolo 7.

La sommatoria di dieci delle penali di cui al comma precedente nell'arco di un anno costituisce motivo di risoluzione contrattuale per la Provincia.

L'insufficiente svolgimento dell'attività di telemarketing come prevista all'articolo 3.3.8 determina l'applicazione di una penale pari ad € 100,00.

La ritardata consegna degli aggiornamenti di cui all'articolo 4 determina l'applicazione di una penale pari a € 100,00 per ogni giorno di ritardo naturale e consecutivo.

Il ritardo nella presentazione del report mensile di cui all'articolo 8 determina l'applicazione di una penale di € 100,00 al giorno per i primi sette giorni naturali e consecutivi; per i successivi sette giorni la penale è di € 200,00 al giorno; l'ulteriore ritardo può dare luogo alla risoluzione del contratto.

La mancata presentazione del report mensile di cui all'articolo 8 determinerà l'applicazione di una penale di € 2.000,00.

Ogni altra inadempienza grave che possa ledere la funzionalità del servizio e l'immagine della Provincia può dar luogo alla risoluzione del contratto.

Gli inadempimenti contrattuali che potranno dare luogo all'applicazioni delle penali sono contestati in forma scritta all'appaltatore. Questi deve comunicare le proprie deduzioni entro il termine massimo di 5 giorni dal ricevimento della contestazione. Qualora le deduzioni non siano accoglibili a giudizio della Provincia di Genova o non vi sia stata risposta o la stessa non giunga nel termine sopra indicato, sono applicate all'aggiudicatario le penali, previa comunicazione scritta.

In ogni caso le penali decorreranno dall'inizio dell'inadempimento.

Le predette penali sono portate in deduzione del primo pagamento di fattura effettuato successivamente al verificarsi dell'evento o, in mancanza di questa ultima, sulla cauzione definitiva costituita dall'appaltatore, con l'obbligo per quest'ultimo di reintegrarla entro 15 giorni dalla richiesta della Provincia, pena l'eventuale risoluzione del contratto.

L'applicazione delle penali non pregiudica il risarcimento di tutti i danni che potranno derivare alla Provincia per la ritardata o omessa prestazione del servizio, per l'eventuale peggior offerta conseguita dalla Provincia stessa nel successivo o negli ulteriori esperimenti della gara e comunque in relazione al maggior costo del servizio stesso rispetto a quello che si sarebbe verificato senza la decadenza del Fornitore.

Articolo 18 Proprietà dati e brevetti

Tutti i dati relativi al servizio svolto sono di proprietà della Provincia di Genova.

Il fornitore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino i diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.

In caso che venga promossa nei confronti della Provincia un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sui prodotti utilizzati, il fornitore assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio.

Articolo 19 Cessione del contratto e subappalto

L'appaltatore non può cedere ad altri l'esecuzione del contratto; è altresì vietato il subappalto.

Articolo 20 Clausole di divieto

E' fatto divieto all'Appaltatore per il periodo di vigenza contrattuale, agire in concorrenza e conflitto di interesse rispetto alle attività oggetto del presente bando, nel territorio della Provincia di Genova.

E' vietato erogare servizi per il lavoro per le stesse tipologie di utenza, ai sensi del D. Lgs. N. 276/2003 e della legge n. 30/2003, in concorrenza con i servizi pubblici per l'impiego della Provincia di Genova;

E' vietato l'impiego sui servizi di cui al presente bando di risorse umane contemporaneamente impiegate da altri soggetti che operano in regime di concorrenza con i servizi pubblici per l'impiego della Provincia di Genova.

Articolo 21 Risoluzione del contratto

In tutti i casi di violazione degli obblighi contrattuali, la Provincia, indipendentemente dall'applicazione delle penali, comunica al fornitore gli estremi degli inadempimenti rilevati, assegnando un termine minimo di 15 (quindici) giorni per adempiere secondo le modalità contrattuali. Qualora il fornitore non ottemperi, è facoltà della Provincia risolvere il contratto.

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 1453 del codice civile, costituiscono motivo di risoluzione del contratto, ai sensi dell'articolo 1456 dello stesso codice, le seguenti ipotesi di inadempimento:

- (1) dieci interruzioni del servizio nell'arco di un anno;
- (2) dieci infrazioni relative alla riduzione delle postazioni operative del call center effettuate nell'arco di un anno;
- (3) mancata reintegrazione della cauzione definitiva eventualmente escussa, entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della relativa richiesta;
- (4) importo delle penali superiore al 10% dell'importo contrattuale;
- (5) utilizzo di soggetti diversi da quelli del gruppo di lavoro valutato in sede di gara, salvo espressa autorizzazione della Provincia;
- (6) cessione e subappalto del contratto;
- (7) violazione delle clausole di divieto di cui all'articolo 18.
- (8) violazione delle norme in materia di salute, sicurezza e regolarità del lavoro.

Nei suddetti casi, la Provincia comunica all'aggiudicatario gli estremi dell'inadempimento rilevato, assegnando un termine minimo di 15 giorni per formulare giustificazioni e ripristinare il servizio secondo le modalità concordate.

Qualora l'aggiudicatario non ottemperi è facoltà della Provincia di risolvere il contratto.

In caso di risoluzione, la Provincia beneficia dell'escussione della cauzione definitiva, fermo restando il diritto al risarcimento del maggior danno subito.

Articolo 22 Facoltà di recesso

La Provincia si riserva la facoltà di recedere dal contratto prima della scadenza, a mezzo raccomandata A.R. con preavviso di almeno trenta giorni, in caso di interruzione dei trasferimenti regionali destinati al finanziamento dell'appalto, nonché in caso di sostanziali modifiche del quadro giuridico di riferimento relative alle competenze della Provincia in materia di inclusione socio-lavorativa di persone disabili e altre fasce deboli.

La Provincia di Genova si riserva il diritto di recedere dal contratto prima della scadenza nei seguenti casi:

- (a) giusta causa;
- (b) reiterati inadempimenti dell'aggiudicatario, anche se non gravi.

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, si ha giusta causa quando:

- (1) sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero, nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione dei beni del Fornitore;
- (2) il Fornitore perda i requisiti minimi di qualificazione richiesti dal bando di gara;
- (3) sia accertata a carico del Fornitore, anche nella persona dei componenti degli organi di amministrazione, del direttore tecnico e degli altri soggetti rilevanti ai sensi della normativa vigente, l'esistenza o la sopravvenienza di incapacità, incompatibilità o impedimenti a contrarre con la pubblica amministrazione, ovvero la perdita dei requisiti contrattuali di carattere generale;
- (4) ogni altra fattispecie che faccia venir meno il rapporto di fiducia sottostante il presente contratto.

Dalla data del recesso l'aggiudicatario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'amministrazione.

In caso di recesso l'aggiudicatario ha il diritto al pagamento delle prestazioni eseguite purché effettuate a regola d'arte, secondo i corrispettivi e le condizioni contrattuali, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed ogni ulteriore compenso o indennizzo anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 del codice civile.

GARANZIE E ASSICURAZIONI

Il soggetto aggiudicatario deve prestare una cauzione definitiva pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo biennale, salvo gli incrementi disposti all'articolo 113 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163.

La cauzione – con validità fino a tre mesi successivi alla scadenza del contratto di servizio - può essere costituita nei seguenti modi:

- (A) mediante garanzia fideiussoria, rilasciata da una delle imprese esercenti l'attività bancaria previste dal D.P.R. 22 maggio 1956, n. 635;
- (B) mediante polizza fideiussoria, rilasciata da una delle imprese di assicurazione autorizzate al ramo cauzioni, ai sensi del D.P.R. 13 febbraio 1959, n. 449, e del decreto legislativo 7 settembre 2005 n. 209;
- (C) mediante polizza fideiussoria, rilasciata da un intermediario finanziario iscritto all'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385.

La fideiussione deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

La garanzia è svincolata dalla Provincia nella misura del 50% entro 60 giorni dalla fine del primo anno contrattuale e per la restante parte entro 90 giorni dalla fine del contratto, previa verifica della regolare esecuzione e completamento delle prestazioni.

La garanzia è prestata per qualsiasi obbligazione relativa all'esecuzione del contratto per cui l'Appaltatore

sia riconosciuto inadempiente.

In ogni caso il garante si deve ritenere liberato dall'obbligazione solo ed esclusivamente a seguito di espresso svincolo da parte della Provincia. Tale obbligo deve risultare nel contratto di fideiussione.

In caso di proroga e/o rinnovo del contratto l'Appaltatore s'impegna a mantenere la garanzia fideiussoria.

L'aggiudicatario dovrà stipulare una specifica polizza assicurativa per responsabilità civile verso gli operatori.

Articolo 23 Controversie

Tutte le controversie che dovessero insorgere in merito al presente contratto sono devolute al Giudice ordinario – Foro competente di Genova.

Articolo 24 Clausole finali

Sono a carico del soggetto aggiudicatario tutte le spese di stipulazione e scritturazione del contratto, nonché qualsiasi atto inerente e conseguente la stipula del contratto.

SEZIONE TERZA – VALUTAZIONE DELL'OFFERTA**Articolo 25 Criteri di aggiudicazione**

Il sistema di aggiudicazione della gara è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui agli articoli 83 e 84 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE.

La commissione giudicatrice esprimerà la propria valutazione attribuendo a ciascuna offerta validamente presentata un massimo di 100 punti.

La valutazione delle offerte è determinata dalla somma dei punteggi attribuiti ai singoli elementi di valutazione sulla base dei coefficienti di giudizio espressi dalla commissione giudicatrice moltiplicati per i fattori ponderali come di seguito indicato.

Non saranno ammesse alla valutazione economica le offerte dei concorrenti che non avranno conseguito almeno 60 punti nella valutazione tecnica.

Articolo 26 Fattori ponderaliOfferta tecnica

- | | | |
|---|---------------|-----|
| a) impianto della banca dati in uso al servizio | massimo punti | 20; |
| b) sistema di monitoraggio del servizio | massimo punti | 15; |
| c) organico dedicato al servizio | massimo punti | 25; |
| d) organizzazione del lavoro | massimo punti | 25; |
| e) assunzione disabili | massimo punti | 5; |

Offerta economica

- | | | |
|--|---------------|-----|
| f) ribasso sull'importo a base di gara | massimo punti | 10. |
|--|---------------|-----|

26.1 Valutazione elemento (a)

La commissione giudicatrice assegnerà discrezionalmente a ciascuna offerta una valutazione espressa mediante un coefficiente da 0 a 1 con un massimo di due decimali. Il metodo di determinazione dei coefficienti è stabilito autonomamente dalla commissione prima dell'apertura dei plichi contenenti l'offerta tecnica.

Il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula:

$$P_a = C_f \times V_p$$

laddove s'intende:

P_a = punteggio relativo all'elemento di valutazione (a)

C_f = coefficiente di valutazione

V_p = valore ponderale dell'elemento.

26.2 Valutazione elemento (b)

La commissione giudicatrice assegnerà discrezionalmente a ciascuna offerta una valutazione espressa mediante un coefficiente da 0 a 1 con un massimo di due decimali. Il metodo di determinazione dei coefficienti è stabilito autonomamente dalla commissione prima dell'apertura dei plichi contenenti l'offerta

tecnica.

Il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula:

$$P_b = C_f \times V_p$$

laddove s'intende:

P_b = punteggio relativo all'elemento di valutazione (b)

C_f = coefficiente di valutazione

V_p = valore ponderale dell'elemento.

26.3 Valutazione elemento (c)

La commissione giudicatrice assegnerà discrezionalmente a ciascuna offerta una valutazione espressa mediante un coefficiente da 0 a 1 con un massimo di due decimali. Il metodo di determinazione dei coefficienti è stabilito autonomamente dalla commissione prima dell'apertura dei plichi contenenti l'offerta tecnica.

Il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula:

$$P_c = C_f \times V_p$$

laddove s'intende:

P_c = punteggio relativo all'elemento di valutazione (c)

C_f = coefficiente di valutazione

V_p = valore ponderale dell'elemento.

26.4 Valutazione elemento (d)

La commissione giudicatrice assegnerà discrezionalmente a ciascuna offerta una valutazione espressa mediante un coefficiente da 0 a 1 con un massimo di due decimali. Il metodo di determinazione dei coefficienti è stabilito autonomamente dalla commissione prima dell'apertura dei plichi contenenti l'offerta tecnica.

Il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula:

$$P_c = C_f \times V_p$$

laddove s'intende:

P_c = punteggio relativo all'elemento di valutazione (d)

C_f = coefficiente di valutazione

V_p = valore ponderale dell'elemento.

26.5 Valutazione elemento (e)

La commissione giudicatrice valuterà questo elemento con il metodo proporzionale, attribuendo il massimo punteggio al concorrente che si impegna ad assumere il numero maggiore di disabili e scalando di conseguenza le altre proposte.

26.6 Valutazione elemento (f)

La commissione giudicatrice assegnerà a ciascuna offerta un coefficiente di valutazione da 0 a 1, con un massimo di quattro decimali e arrotondamento per eccesso o per difetto, utilizzando la seguente formula:

$$C_f = \frac{K_j}{K_{\max}}$$

Il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula:

$$V_e = C_f \times V_p$$

laddove s'intende:

- V_e = valutazione economica
- C_f = coefficiente di valutazione
- K_j = singola offerta
- K_{max} = massimo ribasso
- V_p = valore ponderale dell'elemento.

Articolo 27 Offerta tecnica

L'offerta nel suo complesso o le singole parti devono essere fascicolate e rilegate in modo tale da non consentire l'estrazione di fogli.

L'offerta tecnica deve comprendere la documentazione di seguito indicata. La mancanza della documentazione richiesta penalizza la valutazione dell'elemento specifico a cui fa riferimento.

27.1 Relazione metodologica

I concorrenti devono presentare una relazione metodologica (massimo dieci facciate in formato A4 stile Arial 10 interlinea 1,5) descrivendo l'organizzazione che ritengono necessaria per la gestione dei servizi che intendono realizzare; la relazione deve in particolare soffermarsi sui seguenti aspetti:

- (a) punto a) la struttura, i contenuti e le fonti della banca dati, le modalità di aggiornamento e le altre caratteristiche ritenute rilevanti ed apprezzabili;
- (b) punto b) le caratteristiche del software di monitoraggio, gli elementi considerati, i sistemi, i tempi e le modalità di query e reporting;
- (c) punto d):
 - (c.1) la descrizione della giornata tipo di funzionamento del call center (numero degli operatori oltre al coordinatore, che intendono utilizzare per la gestione del servizio, turni di lavoro, sistemi di coordinamento ed integrazione con le strutture della Provincia di Genova, ecc.);
 - (c.2) le modalità di gestione dei servizi di messaggistica e di telemarketing relativamente all'analisi del grado di soddisfazione sui servizi forniti dall'Amministrazione Provinciale con particolare riferimento alle modalità di stesura del piano di chiamata.
 - (c.3) descrizione di quant'altro ritenuto necessario dal concorrente sia per l'ottenimento dell'attività che per una migliore valutazione dell'offerta presentata.

27.2 Organico dedicato al servizio

I concorrenti devono presentare in sede di offerta la descrizione quantitativa e qualitativa (massimo 5 facciate foglio A4 stile Arial 10 interlinea 1,5) dell'organico addetto al call center, oltre al coordinatore, che intendono impegnare per corrispondere alle prestazioni richieste dal capitolato.

La descrizione deve contenere le informazioni relative a:

- (1) tipologie e profili professionali degli operatori;
- (2) numero degli operatori, complessivo e suddiviso per tipologie professionali;
- (3) CCNL di riferimento
- (4) contratti di lavoro e livelli inquadramenti che si impegnano ad applicare per le diverse tipologie di operatori impiegati nell'appalto

Alla descrizione va allegato l'elenco nominativo dei lavoratori proposti in organico, la cui presenza dovrà essere garantita per tutta la durata contrattuale, fatte salve le ipotesi di sostituzione previste dal presente capitolato:

- (a) dati anagrafici
- (b) titolo di studio (qualifica, laurea, diploma);
- (c) formazione complementare specifica (master, corsi professionalizzanti);
- (d) esperienze professionali significative in relazione all'oggetto del capitolato (specificando se attuale o precedente, se attività autonoma o dipendente, la durata, l'ente presso la quale è stata svolta, il ruolo professionale ricoperto e le mansioni svolte).

Qualora nell'organico proposto sia inserito un o più di un operatore disabile, per l'ottenimento del punteggio di cui all'articolo 26 devono sussistere i seguenti presupposti:

- (A) che l'assunzione si riferisca a tutta la durata del contratto oggetto della presente gara di appalto e per minimo quattro ore giornaliere;
- (B) che l'assunzione non sia determinata dall'assolvimento degli obblighi di legge.

Per l'attribuzione del punteggio i concorrenti devono confermare quanto sopra con apposita dichiarazione, salvo dimostrazione con apposita documentazione nel caso di aggiudicazione.

Articolo 28 Offerta economica

L'offerta economica deve essere espressa dai concorrenti indicando la percentuale di ribasso unico da applicare all'importo a base di gara di cui all'articolo 1 del presente capitolato.

I concorrenti nella formulazione dell'offerta devono tener conto della stima del costo del lavoro, utilizzata per la determinazione dell'importo a base di gara, come evidenziata nel computo allegato alla determinazione dirigenziale n. 25/7628 del 22 gennaio 2008, consultabile presso gli uffici dell'Area 09 - Politiche del lavoro .

I concorrenti, nel formulare le offerte economiche, devono considerare tutte le circostanze generali e speciali che possono influire sulla prestazione.

ATTIVITÀ N. VERDE

NUMERO VERDE DELLA PROVINCIA DI GENOVA 800363622


PERIODO **1/8/2006 – 31/7/2007****ATTIVITA' TELEFONICA**Il totale di telefonate ricevute dal Call Center tra il **1 agosto 2006** e il **31 luglio 2007** è di **33.580****ATTIVITÀ TELEFONICA INBOUND**

Gli utenti che contattano il numero verde possono ottenere informazioni utili relativamente a:

- orientamento al mercato del lavoro
- servizi e adempimenti dei Centri per l'impiego
- chiamate pubbliche ex Art 16 attive e modalità di adesione
- Azioni di Politiche Attive
- creazione di nuova impresa e Lavoro indipendente
- Incentivi occupazionali
- opportunità di lavoro sul territorio della Provincia di Genova, in Italia e all'estero
- Concorsi per Enti pubblici
- Formazione Professionale

Lo scopo del servizio è far conoscere e promuovere, in modo diffuso e capillare, nell'ambito delle competenze provinciali, gli strumenti e le opportunità del Fondo Sociale Europeo, i servizi promossi dai Centri per l' Impiego territoriali, delle Politiche attive del lavoro, al fine di supportare e facilitare le scelte formative, professionali e lavorative delle persone.

Nella tabella seguente si riporta in dettaglio le informazioni richieste in relazione alla tipologia del contatto:

Categorie consultate in relazione con Tipologia del contatto 					
	Inbound	Outbound	E-mail	TOT	%
Adempimenti e incentivi alle assunzioni	958	43	2	1003	2,65%
Ammortizzatori sociali	846	17	1	864	2,29%
Formazione e lavoro all'estero	14	4	1	19	0,05%

Gestione di un servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell'occupazione, formazione e istruzione

Impresa	800	35	1	836	2,21%
Rapporti di lavoro	420	25	1	446	1,18%
Sistema dell'Istruzione	1140	43	4	1187	3,14%
Sistema della Formazione	5147	517	10	5674	15,01%
Politiche comunitarie	7	0	3	10	0,03%
Politiche del lavoro: azioni, strumenti, servizi	1555	40	5	1600	4,23%
Politiche migratorie	73	12	5	90	0,24%
Politiche per le pari opportunità	75	8	1	86	0,23%
Politiche sociali	71	8	0	79	0,21%
Servizi per l'impiego	25081	361	17	25617	67,77%
Tutela delle condizioni di lavoro	266	23	0	289	0,76%
TOT	36453	1136	51	37800	

TABELLA 1 - TIPOLOGIA DEL CONTATTO E SCHEDE CONSULTATE

Telefonate ricevute durante il periodo **1 agosto 2006 al 31 luglio 2007**

Telefonate outbound/inbound	
Agosto 2006	2095
Settembre 2006	3521
Ottobre 2006	3689
Novembre 2006	3155
Dicembre 2006	1871
Gennaio 2007	3228
Febbraio 2007	3122
Marzo 2007	2986
Aprile 2007	2246
Maggio 2007	2853
Giugno 2007	2452
Luglio 2007	2362
TOT	33580

ATTIVITÀ OUTBOUND (1320 CONTATTI)

L'attività in outbound può essere di tre diverse tipologie:

1. servizio di telefonate outbound su richiesta dell'Amministrazione Provinciale
2. servizio di risposta alle richieste, che giungono attraverso mail, all'indirizzo 800363622@provincia.genova.it Gli utenti oltre a chiedere informazioni telefoniche contattano il Numero verde tramite e-mail ponendoci domande specifiche sulle politiche attive del lavoro.

Alle E-mail viene risposto in tempo reale fornendo informazioni dettagliate per aiutare l'utente a trovare una soluzione alle proprie richieste. Se la situazione risulta complessa si invita l'utente a contattare il Numero Verde per maggiori chiarimenti o lo si contatta direttamente se ha fornito nella mail un recapito telefonico.

3) servizio di richiamata, o risposta gestita attraverso mail, verso quegli utenti che necessitano di informazioni più approfondite, rispetto a quanto il servizio può erogare durante la ricezione della telefonata outbound.. Inoltre, L'esigenza di approfondire un dato argomento, richiesto dagli utenti al numero verde fa sì che si attivi un processo di verifica o di aggiornamento delle informazioni già in possesso del servizio o di ricerca di nuove informazioni. Per affrontare ciò, le operatrici possono richiedere la verifica e la validazione dell'informazione agli uffici provinciali competenti. Le informazioni vengono poi trasformate in faq e/o schede informative sulla banca dati.

ANALISI DATI UTENZA -**RISCONTRI DA PARTE DELL'UTENZA**

Analizzando le statistiche riportate dalla Banca dati si ha modo di constatare che circa l' **82%** dell'utenza contatta nuovamente il servizio, mentre il **15 %** è un "nuovo utente" così come dimostrato dalla tabella sotto riportata.


Frequenza annua presenza 		
	Val.	%
1 volta	4875	14,52%
da 2 a 5 volte	3613	10,76%
da 5 a 10 volte	6476	19,29%
più di 10 volte	17296	51,50%
Non dovuto ¹	1320	3,93%
Totale	33580	100,00%

TABELLA 3 - MOLTEPLICITÀ DEL CONTATTO

¹ La voce "Non dovuto" corrisponde ai contatti registrati attraverso il servizio di outbound

TIPOLOGIA DI UTENZA

I contatti registrati, a cui è stato chiesto il sesso, sono stati **31.255**, dei quali **19.195** (57%) di sesso femminile e **12.030** di sesso maschile (36%).

La tabella mostra i dati relativi alla cittadinanza:

Cittadinanza		
	Val.	%
Italiana	28534	84,97%
UE	120	0,36%
Extra UE	2571	7,66%
Non dovuto ²	2355	7 %
Totale	33580	100,00%

TABELLA - CITTADINANZA

Come si evince dalla tabella, la maggior parte degli utenti è in possesso della cittadinanza italiana (**86%**), e l'**8%** ha la cittadinanza extra UE.

Inoltre la maggior parte degli utenti che si rivolgono al Numero Verde sono già iscritti al centro per l'impiego (**82%**), mentre circa il **11%** è un presunto nuovo utente:

Iscritto al centro per l'impiego		
	Val.	%
Si	27694	82,47%
No	3531	10,52%
Non dovuto ³	2355	7 %
Totale	33580	100,00%

TABELLA – ISCRITTI AL CENTRO PER L'IMPIEGO

Tra gli utenti già iscritti al centro per l'impiego, il **5%** (1500 utenti) è iscritto al Ufficio di Collocamento mirato;

² La voce "Non dovuto" corrisponde alla somma degli utenti che hanno contattato il Numero Verde in qualità di aziende o altri Enti (Ass. sindacale – Ass. datoriale – Consulenti – Imprese – Scuole – Università – Comune – Provincia – Regione) e degli utenti contattati attraverso il servizio di outbound

³ La voce "Non dovuto" corrisponde alla somma degli utenti che hanno contattato il Numero Verde in qualità di aziende o altri Enti (Ass. sindacale – Ass. datoriale – Consulenti – Imprese – Scuole – Università – Comune – Provincia - Regione) e degli utenti contattati attraverso il servizio di outbound

Gestione di un servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell'occupazione, formazione e istruzione

14 utenti risultano iscritti alle liste dello spettacolo.

Per quanto riguarda la fascia di età degli utenti (TABELLA 6), si riscontra una grande maggioranza di utenti tra i **36 e i 50 anni (48%)** e una forte incidenza di utenti tra i

25 e i 35 anni (27%). Sono inoltre considerevoli i dati relativi agli utenti nella fascia di età tra i **18 e i 25 anni (12%)**. Per maggiori dettagli, si confronti la tabella seguente:



Età 		
	Val.	%
fino a 18 anni	476	1,41%
da 19 a 25 anni	3409	10,15%
da 26 a 30 anni	4167	12,38%
da 31 a 35 anni	5019	14,94%
da 36 a 40 anni	7818	23,28%
da 41 a 45 anni	6004	17,87%
da 46 a 50 anni	2438	7,26%
da 51 a 60 anni	1592	4,73%
oltre i 60 anni	302	0,90%
Non dovuto ⁴	2355	7 %
Totale	33580	100,00%

TABELLA - FASCE D'ETÀ

Nella tabella seguente sono, invece, riportati i dati relativi al titolo di studio: da questa si evince che il **26%** degli utenti è in possesso di un diploma di istruzione secondaria superiore, il **45%** in possesso della sola licenza media inferiore ed il **4%** di laurea, sono in maggioranza disoccupati e necessitano di un primo orientamento nel mondo del lavoro.

Titolo di studio 		
	Val.	%
Licenza elementare (pre-riforma)	472	1,41%
Licenza media (pre-riforma)	15156	45,13%
Qualifica professionale (pre-riforma)	4831	14,39%

⁴ La voce "Non dovuto" corrisponde alla somma degli utenti che hanno contattato il Numero Verde in qualità di aziende o altri Enti (Ass. sindacale – Ass. datoriale – Consulenti – Imprese – Scuole – Università – Comune – Provincia - Regione) e degli utenti contattati attraverso il servizio di outbound

Gestione di un servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell'occupazione, formazione e istruzione

Diploma	8704	25,92%
Certificazione di I ciclo	156	0,46%
Certificazione liceale	10	0,03%
Certificazione professionale	19	0,06%
Diploma universitario	26	0,08%
Formazione specialistica	10	0,03%
Laurea	1225	3,65%
Laurea specialistica	15	0,04%
Titolo di studio non equipollente	601	1,79%
Non dovuto ⁵	2355	7 %
Totale	33580	100,00%

TABELLA – TITOLI DI STUDIO

La tabella evidenzia la situazione occupazionale dei fruitori del servizio mettendo in evidenza che il 82% degli utenti si trova in stato di disoccupazione, di cui il 21% è disoccupato di lunga durata e il 2% iscritto alle liste di mobilità mentre il 9 % dei fruitori del servizio risulta occupato.

Status occupazionale		
	Val.	%
Disoccupato	19317	57,52%
Inoccupato	324	0,96%
Disoccupato di lunga durata	7144	21,27%
Inoccupato di lunga durata	49	0,15%
Lavoratore in mobilità	769	2,29%
Lavoratore atipico	93	0,28%
Lavoratore subordinato	2843	8,47%
Lavoratore autonomo	230	0,68%
Pensionato	186	0,55%
Studente	270	0,80%
Non dovuto ⁶	2355	7 %

⁵ La voce "Non dovuto" corrisponde alla somma degli utenti che hanno contattato il Numero Verde in qualità di aziende o altri Enti (Ass. sindacale – Ass. datoriale – Consulenti – Imprese – Scuole – Università – Comune – Provincia - Regione) e degli utenti contattati attraverso il servizio di outbound

⁶ La voce "Non dovuto" corrisponde alla somma degli utenti che hanno contattato il Numero Verde in qualità di aziende o altri Enti (Ass. sindacale – Ass. datoriale – Consulenti – Imprese – Scuole – Università – Comune – Provincia - Regione) e degli utenti contattati attraverso il servizio di

Gestione di un servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell'occupazione, formazione e istruzione

Totale	33580	100.00%
---------------	--------------	----------------

TABELLA – STATUS OCCUPAZIONALE

Per quanto riguarda la tipologia di utenti che si rivolgono al servizio, il **97%** è composto da privati cittadini, mentre il restante **3%** è costituito da imprese, associazioni, consulenti, enti e pubbliche amministrazioni, come si evince dalla tabella:

Ente di appartenenza		
	Val.	%
Altro	26	0,08%
Associazione sindacale	30	0,09%
Associazione datoriale	10	0,03%
Consulenti	71	0,21%
Ente di ricerca	2	0,01%
Ente di formazione	44	0,13%
ong / volontariato / terzo settore	44	0,13%
Pubblica amministrazione comunale	55	0,16%
Pubblica amministrazione provinciale	85	0,25%
Pubblica amministrazione regionale	17	0,05%
Scuola	39	0,12%
Studi professionali	72	0,21%
Università	6	0,02%
Impresa	534	1,59%
Non dovuto ⁷	32545	96,91%
Totale	33580	100,00%

TABELLA – TIPOLOGIA DI UTENZA

LOCALITÀ

Dalle tabelle seguenti si evince la località di residenza degli utenti nel numero verde:

Località		
	Val.	%

outbound

⁷ La voce "Non dovuto" corrisponde alla somma degli utenti che hanno contattato il Numero Verde in qualità di utenti privati e degli utenti contattati attraverso il servizio di outbound

Gestione di un servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell'occupazione, formazione e istruzione

Abruzzo	5	0,01%
Basilicata	4	0,01%
Calabria	19	0,06%
Campania	117	0,35%
Emilia-Romagna	20	0,06%
Friuli-Venezia Giulia	5	0,01%
Lazio	33	0,10%
Liguria	31634	94,20%
Lombardia	66	0,20%
Marche	3	0,01%
Molise	4	0,01%
Piemonte	91	0,27%
Puglia	27	0,08%
Sardegna	9	0,03%
Sicilia	147	0,44%
Toscana	36	0,11%
Trentino Alto-Adige	4	0,01%
Umbria	2	0,01%
Valle d'Aosta	21	0,06%
Veneto	13	0,04%
Non dovuto ⁸	1320	3,93%
Totale	33580	100,00%

TABELLA – LOCALITÀ

Come si può vedere dalla Tabella, il **94%** chiama dalla Regione Liguria

FONTE INFORMATIVA

Agli utenti che, per la prima volta, contattano il call center è stato chiesto attraverso quali canali è venuto a conoscenza del servizio. Di seguito si riportano i dati in dettaglio:

Fonte informativa		
	Val.	%
Amici/parenti	697	2,08%
Emittenti televisive locali	77	0,23%

⁸ *Non dovuto*” corrisponde ai contatti registrati attraverso il servizio di outbound

Gestione di un servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell'occupazione, formazione e istruzione

Manifesti e locandine	210	0,62%
Newsletter	33	0,10%
Numero verde	29	0,09%
Opuscoli e prodotti informativi	386	1,15%
Stazioni radio locali	11	0,03%
Siti Internet	225	0,67%
Sito Internet del comune	7	0,02%
Sito Internet della provincia	643	1,91%
Sito Internet della regione	20	0,06%
SMS	459	1,37%
Stampa nazionale	21	0,06%
Stampa locale	226	0,67%
Televideo	49	0,15%
Centro per l'impiego	2578	7,67%
Non dovuto ⁹	28705	85,48%
Totale	33580	100,00%

TABELLA - FONTE INFORMATIVA

⁹ La voce "Non dovuto" corrisponde alla somma dei contatti registrati attraverso il servizio di outbound e degli utenti che richiamano il servizio più volte, ai quali non viene posta tale domanda

Descrizione del contesto

Alla data del 1 Gennaio 2007 la popolazione della Provincia di Genova risulta essere pari a 887.094 unità, di queste 531.474, il 59,9% del totale, è in età attiva, ovvero tra i 18 e i 64 anni (fonte - Istat)

La rete dei servizi per l'Impiego presente sul territorio della Provincia di Genova è formata da sette Centri per l'impiego, di cui sei presenti in ambito cittadino e uno situato nel territorio del Tigullio. La rete comprende anche 8 Sportelli Informalavoro distribuiti sul restante territorio provinciale.

Gli utenti disoccupati iscritti presso i Cpi al 30 Giugno 2007 risultano pari a 44.913 utenti, dato che ha subito un incremento negli ultimi mesi dell'anno arrivando a 48.311 unità al 30 Novembre 2007.

Riguardo alle caratteristiche delle persone in cerca di occupazione iscritte ai CPI, queste sono in prevalenza donne, circa il 64% a fronte del 36% di uomini. Il titolo di studio prevalente, in entrambi i casi, è la licenza media seguita dal diploma di maturità.

Il 46% degli iscritti ha oltre 40 anni. Al 30 Giugno 2007 l'utenza straniera era pari a 3.421 unità, circa l'8% degli iscritti complessivi. Si tratta anche in questo caso di un'utenza prevalentemente femminile: il 63% di donne contro il 37% di uomini.

(Fonte: banca dati provinciale OML)

Di seguito si descrivono i servizi offerti dalla Provincia di Genova nel settore delle Politiche del Lavoro e nel settore della Formazione Professionale.

Relativamente all'Area Politiche del Lavoro per il Servizio Orientamento, Match, Tirocini di formazione e orientamento e Formazione ad Accesso individuale viene riportato l'arco temporale cui si riferiscono gli ultimi dati statistici disponibili.

Per quanto riguarda i dati inerenti la Formazione Professionale di seguito sono inserite le singole specifiche.

AREA POLITICHE DEL LAVORO**ORIENTAMENTO**

Il Servizio orientamento prevede l'erogazione di attività informative e orientative di vario genere con attenzione alla promozione delle pari opportunità e mediazione culturale. I servizi di orientamento si dividono in attività permanenti (colloquio, seminario, consulenza orientativa, consulenza in materia di pari opportunità, promozione, gestione e tutoraggio dei tirocini, erogazione dei voucher per la formazione) e attività di supporto (informazione e accoglienza). All'interno del Servizio si sottolinea l'importanza della mediazione culturale, anche in relazione alla percentuale di cittadini Extra Ue iscritti, di cui non si dispone di un dato attendibile, ma che è trasversale principalmente al colloquio di orientamento.

I colloqui di orientamento tra Ottobre 2006 e Giugno 2007, sono stati pari a 20.920.

MATCH

Il Servizio Match prevede la realizzazione dell'incrocio tra le richieste di nuovo personale presentate dalle aziende ai CPI e i profili professionali dei lavoratori, alla ricerca di prima o nuova occupazione, registrati nelle banche dati dei CPI, con l'obiettivo di soddisfare l'esigenza dell'azienda e l'aspettativa di occupazione del lavoratore, attraverso un'attività di mediazione propria, improntata a criteri di efficienza e trasparenza procedurale e di efficacia e qualità occupazionale prodotta. All'interno del Servizio Match esiste uno specifico Servizio, Match Famiglie, che integra il servizio Match on line volto a facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro: si rivolge alle famiglie che ricercano personale nel campo dell'assistenza agli anziani, ai non autosufficienti, ai bambini, o per svolgere attività di altro genere nel campo dell'assistenza alla famiglia. Come già avviene per il servizio Match, anche in questo caso i lavoratori possono registrarsi ed inserire il loro curriculum in banca dati, mentre le famiglie interessate possono iscriversi al servizio compilando una scheda per la richiesta del personale.

I lavoratori richiesti dalle aziende nel periodo tra Ottobre 2006 e Giugno 2007 sono stati 2.958, mentre gli incroci domanda offerta realizzati sono stati 967. Le famiglie che hanno presentato domanda per accedere al servizio Match famiglie sono state 173, mentre 2.259 sono stati i lavoratori che hanno presentato risposta alle richieste. I dati sul servizio Match Famiglie si riferiscono da quando è attivo il servizio -Giugno 2006- fino a Dicembre 2007

EURES

Il Servizio Eures è un servizio pubblico e gratuito di selezione del personale e di informazione, consulenza e orientamento nella ricerca di occupazione in Europa. E' rivolto ai cittadini comunitari (lavoratori e disoccupati) che desiderano essere indirizzati nella ricerca di un lavoro nello Spazio Economico Europeo e vogliono acquisire preventivamente le informazioni necessarie per valutare la convenienza delle diverse opportunità lavorative e alle Aziende che intendono ricerca personale oltre la propria provincia e oltre i confini nazionali. Attualmente Eures è in stretto rapporto con il Servizio Match.

Durante l'anno 2005 gli utenti/aziende che si sono rivolti al servizio sono stati 6.015, di questi 100 sono aziende.

TIROCINI DI FORMAZIONE E ORIENTAMENTO

Il Tirocinio è un periodo di formazione in azienda finalizzato a promuovere la conoscenza reciproca tra imprese e lavoratori disoccupati. L'esperienza formativa sul lavoro consente a chi è alla ricerca di un'occupazione di entrare in un ambiente di lavoro e di orientare le proprie scelte professionali e all'azienda di conoscere potenziali collaboratori, formandoli rispetto al tipo di attività svolta in azienda. In totale gli utenti che hanno effettuato un tirocinio nel periodo compreso tra Ottobre 2006 e Giugno 2007 sono stati 639.

FORMAZIONE AD ACCESSO INDIVIDUALE

La formazione ad accesso individuale per disoccupati e occupati prevede sia l'accesso a percorsi individuati all'interno di un Catalogo provinciale sia il ricorso a corsi presenti solo su libero mercato. Il Catalogo provinciale è strutturato su 6 aree tematiche: informatica, linguistica, servizi alla persona, artigianale, turistico alberghiera, nautico/logistica. Per accedere al servizio di formazione tramite voucher bisogna rivolgersi ai Centri per l'Impiego o - nel caso di lavoratori occupati - agli Sportelli dedicati, siti presso 2 CPI, e chiedere un colloquio di orientamento. Nell'ambito di questo colloquio l'orientatore concorda con l'utente/candidato un possibile percorso formativo e valuta l'opportunità di procedere all'iscrizione per uno o più moduli presenti in catalogo o sul mercato della formazione privata. Gli utenti disoccupati che hanno avuto accesso al Servizio, tra Ottobre 2006 e Giugno 2007 sono stati 1.879, mentre quelli occupati sono stati circa 140.

SERVIZI PER L'AVVIO AL LAVORO INDIPENDENTE

Presso ogni CIP è attivo lo sportello nuove imprese volto a sviluppare l'imprenditorialità e il lavoro autonomo con un sistema integrato di servizi flessibili e personalizzati. Lo Sportello fornisce le informazioni per la realizzazione dell'idea imprenditoriale e per la diffusione dei servizi rivolti alla creazione d'impresa: orientamento, catalogo di moduli formativi, business plan, tutoring post avvio attività, start up e intraprendere in agricoltura. Nell'anno 2007 si sono rivolti allo Sportello Nuove Imprese circa 1.200 utenti, mentre i beneficiari sono stati 249 per il servizio di orientamento al lavoro indipendente, 303 per il catalogo di moduli formativi con giornate tematiche, 53 per l'elaborazione del business plan, 16 per lo start up, 13 per le azioni sperimentali nel settore agricolo e 26 per le attività di tutoring post avvio d'impresa.

SERVIZI E STRUMENTI A SOSTEGNO DELL'INSERIMENTO DEL LAVORO DELLE PERSONE DISABILI

Il numero complessivo degli iscritti al collocamento disabili al 31 Dicembre 2006 è di 7.078 persone disabili, di cui oltre la metà (3.545) sono donne; l'elenco unico comprende tutte le categorie di disabilità previste all'art. 1 della L. 68/99; sono inoltre iscritte 298 persone (più del 4% del totale) appartenenti alle categorie indicate all'articolo 18 della L. 68/99 (parenti di grandi invalidi o di deceduti per causa di lavoro, guerra, servizio; profughi italiani rimpatriati; vittime del terrorismo). Tra le persone disabili, circa l'80% (5.597 su 7.078) si dichiara disponibile al lavoro.

Dal punto di vista anagrafico il 47% ha più di 46 anni, mentre riguardo alla scolarità la maggior parte, 74%, è in possesso del solo assolvimento dell'obbligo scolastico.

I principali servizi esistenti per i lavoratori disabili sono il **Servizio di Orientamento** che è il primo anello del "collocamento mirato" ed offre inoltre la possibilità ai lavoratori disabili stranieri di una mediazione con gli uffici della Questura per agevolare il rinnovo dei permessi di soggiorno e il **Servizio di mediazione al lavoro** le cui attività prevalenti sono: il collocamento mirato con incrocio domanda e offerta, la ricerca di aziende "non in obbligo" (Legge 68/99), collocamento mediato per utenti che presentano particolari criticità, attività di sostegno per persone già assunte in situazioni di difficoltà rispetto al posto di lavoro.

Nell'anno 2006 sono stati effettuati 2.800 colloqui di **orientamento** e 1.082 persone si sono rivolte al servizio per la prima volta. Nel 2006 sono state prese in carico complessivamente dal **Servizio Mediazione al Lavoro** 383 persone disabili e 40 persone in situazione di svantaggio sociale (esecuzione di pena, Area Grigia dei C.P.I.). Sono stati attivati 140 tirocini e stage.

SERVIZI PER LE IMPRESE

I Centri per l'Impiego offrono servizi rivolti alle imprese per la selezione e l'incrocio della domanda-offerta di lavoro, per l'attivazione dei tirocini, per la ricerca di personale in ambito europeo. Inoltre presso i CPI è possibile avere informazioni sui temi del lavoro e delle agevolazioni per le assunzioni di particolari categorie di lavoratori. Un altro servizio specifico riguarda l'utilizzo di un applicativo nell'ambito del sistema informativo regionale che consente di adempiere all'obbligo di comunicazione delle assunzioni, cessazioni e trasformazioni di contratti di lavoro alla Provincia e di avere aggiornato in tempo reale lo stato occupazionale dei lavoratori presenti nella banca dati del sistema informativo del lavoro.

La Provincia pubblica periodicamente una NewsLettera Lavoro & Aziende, a cui le Aziende possono iscriversi e che fornisce informazioni, notizie, progetti in corso, aggiornamenti sulla normativa e segnalazioni relative al mondo del lavoro dal punto di vista dell'azienda.

Per l'assunzione di lavoratori disabili, il servizio fornisce una struttura di riferimento per supportare le Aziende negli adempimenti previsti e per usufruire delle opportunità offerte dalla legge (invio e gestione prospetti informativi, stipula convenzioni, autorizzazioni al computo, richiesta fiscalizzazioni ed esoneri), consulenza normativa per l'applicazione della legge, un servizio di raccordo tra le aziende pubbliche e private e il servizio di mediazione al lavoro per realizzare l'inserimento mirato, un ruolo di coordinamento tra le agenzie territoriali che realizzano il collocamento mirato per quanto riguarda il rapporto con le aziende private e pubbliche in obbligo.

AREA FORMAZIONE PROFESSIONALE**CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE**

L'offerta formativa è diversificata sulla base delle esigenze formative che si possono avere nei vari periodi della vita.

FORMAZIONE PER IL DIRITTO/DOVERE ALLA FORMAZIONE E ISTRUZIONE

E' volta ad assicurare il diritto all'istruzione e alla formazione per almeno 12 anni o, comunque al conseguimento di una qualifica al raggiungimento del 18esimo anno di età.

Questi percorsi comprendono i **percorsi triennali di istruzione e formazione professionale**, che costituiscono dopo la scuola secondaria di primo grado, il percorso alternativo alla scuola superiore, i **percorsi annuali polisettoriali** finalizzati alla qualifica professionale o all'inserimento mirato in azienda di giovani tra i 17 ed i 20 anni, i **polisettoriali per giovani a rischio**, ovvero corsi di 650 ore finalizzati all'inserimento in apprendistato per giovani segnalati dai servizi sociali.

Nell'anno 2006 si sono svolti 3 corsi polisettoriali per minori a rischio per un totale di 40 allievi e 8 corsi annuali polisettoriali per drop out, per un totale di 152 allievi (periodo svolgimento settembre 2006-giugno 2007).

Riguardo ai percorsi triennali 2006/2009, tra Settembre 2006 e Giugno 2007 i corsi di prima annualità sono stati 22 ed hanno coinvolto 402 allievi mentre circa 800 ragazzi hanno frequentato il 2° e 3° anno.

FORMAZIONE PER I DISOCCUPATI

I corsi di qualificazione/specializzazione compresi tra le 300 e le 600 ore rivolti a inoccupati e disoccupati anche senza titolo di studio, nel 2006, sono stati 20 ed hanno coinvolto 250 allievi.

I corsi di qualificazione/specializzazione compresi tra le 300 e le 600 ore rivolti a diplomati sono stati 42 per un totale di 520 allievi. Vi è stata anche un offerta di corsi post laurea (7 corsi per circa 80 allievi).

FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE

Rappresenta lo strumento per promuovere l'adattabilità e la qualificazione dei lavoratori alle trasformazioni del contesto economico e il rafforzamento della competitività delle imprese, con priorità per quelle piccole e medie. L'offerta di formazione continua per imprese e lavoratori si realizza attraverso il finanziamento dei progetti formativi presentati dalle imprese per seminari e corsi di riqualificazione professionale, un Catalogo composto da corsi brevi rivolto ai dipendenti delle P.M.I e i liberi professionisti e un Catalogo per l'innovazione sostenibile che si rivolge a professionisti dell'informazione, al personale delle imprese, ai professionisti del marketing, al settore ricerca e sviluppo delle aziende, agli operatori culturali e educativi ed è diviso nelle seguenti aree: comunicazione, cultura, mercato, sviluppo.

Nell'ambito della formazione continua per le grandi imprese sono stati attivati 305 attività per un totale di 3.381 allievi, mentre per la formazione continua nelle P.M.I. sono state attivate 250 attività per 2.055 allievi

Gestione di un servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell'occupazione, formazione e istruzione

complessivi.

Nell'ambito dei cataloghi per la formazione continua i corsi sono stati 189 per 1.524 utenti.

Il periodo di riferimento per queste attività ha coperto un arco temporale che va da Settembre 2006 a Giugno 2007

ALTERNANZA UNIVERSITA' LAVORO

Servizio che offre a laureandi e neolaureati la possibilità di attivare percorsi integrati tra Università, formazione professionale e lavoro con l'obiettivo di integrare le conoscenze accademiche a competenze trasversali necessarie per l'inserimento nel mondo del lavoro. I percorsi hanno copinvolto 45 utenti laureandi e laureati in architettura. L'arco temporale di riferimento comprende il 2006/2007

CORSI PER APPRENDISTI

Il contratto di apprendistato offre ai giovani l'opportunità di intraprendere un percorso di crescita professionale in linea con i cambiamenti e le nuove esigenze del mercato del lavoro ed essendo un contratto a causa mista prevede anche l'erogazione di 120 ore di formazione obbligatoria interna o esterna all'azienda.

Tra Dicembre 2006 e Dicembre 2007 i corsi di formazione per apprendisti sono stati 314 con un totale di 3.000 apprendisti coinvolti, andando a costituire l'offerta pubblica formativa.

Gestione di un servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell'occupazione, formazione ed istruzione.

Specifica delle attrezzature informatiche e telefoniche fornite dalla Provincia di Genova per lo svolgimento del servizio

- a) n. 6 **work station** in rete (PC ACER);

CPU	INTEL PENTIUM III 2,66 GHZ
RAM	256 MB
HARD DISK	38 GB
SCHEDA RETE	10/100 RJ 45
SCHEDA VIDEO	8 MB
SCHEDA AUDIO	
LETTORE CD	32X
MOUSE	SI
TASTIERA	SI
CASSE	SI
SISTEMA OPERATIVO WINDOWS E p. – PRO, con licenza, CD manuali	
MONITOR	15 LLD

- b) n. 1 **Fax Canon B 155**;
- c) n. 1 **stampante HP laserjet 2100**
- d) n. 6 **telefoni** (non servono le caratteristiche)
- e) n. 1 **sistema tecnico integrato per la gestione delle linee telefoniche** con le seguenti caratteristiche:
- n. 1 DTX -17, scheda per 7 BRI, programmabili pre TO/SO/Ergo Line/PO;
 - n. 1 ALC – G, scheda per 16 derivati analogici;
 - n. 1 IAS, Servizio Cortesia integrato con 2 porte /16 ore
 - n. 1 Personalizzazione messaggi P.O. e musica su attesa
 - n. 1 Diritto Fisso di Uscita