

Progetto Cofinanziato dall'Unione Europea P.O. Regione Liguria FSE 2014-2020 – Asse 1 – Occupazione

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

OGGETTO	<i>Gestione integrata dei servizi per il lavoro nell'area metropolitana genovese</i>
----------------	--

AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE	<i>Città Metropolitana di Genova</i>
---------------------------------------	--------------------------------------

COMMITTENTE	<i>Città Metropolitana di Genova</i>
--------------------	--------------------------------------

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	<i>Dott.ssa Daniela Nattino</i>
--------------------------------------	---------------------------------

STAZIONE APPALTANTE	<i>Città Metropolitana di Genova - Direzione Risorse Umane, Finanziarie e Patrimonio Responsabile della procedura: Dott. Maurizio Torre</i>
----------------------------	---

DEFINIZIONI	
Città Metropolitana	<i>La Città Metropolitana di Genova, nella sua qualità di contraente</i>
Direttore dell'esecuzione	<i>Il soggetto indicato dal responsabile del procedimento per sovrintendere l'esecuzione del contratto</i>
Concorrente	<i>Il soggetto ammesso a partecipare alla gara</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>
Appaltatore	<i>Il soggetto aggiudicatario, in forma singola, associata o consorziata, che stipula il contratto di appalto</i>
Fornitore	<i>Il soggetto aggiudicatario, in forma singola, associata o consorziata, che stipula il contratto di appalto</i>
Responsabile del contratto	<i>Il soggetto indicato dall'appaltatore-fornitore quale referente unico nei riguardi del Committente per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali</i>

SOMMARIO

PARTE PRIMA - DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	4
Articolo 1 Oggetto.....	4
Articolo 2 Riferimenti normativi.....	5
2.1 Normative dell’Unione Europea.....	5
2.2 Normativa nazionale.....	5
2.3 Normativa regionale.....	6
2.4 Atti della Provincia e della Città Metropolitana di Genova.....	7
Articolo 3 Finalità dell’appalto.....	8
3.1 Asse I – Occupazione.....	9
Articolo 4 Importo a base di gara.....	9
Articolo 5 Servizi ai lavoratori e alle imprese.....	10
5.1 Mediazione interculturale.....	10
5.2 Colloquio di orientamento.....	10
5.3 Consulenza orientativa.....	11
5.4 Promozione delle pari opportunità di genere.....	11
5.5 Percorsi per ragazzi in assolvimento diritto-dovere all’istruzione e formazione.....	11
5.6 Organizzazione di incontri orientativi collettivi e tematici.....	12
5.7 Incontro domanda/offerta di lavoro.....	12
5.7.1 Marketing territoriale e scouting aziendale.....	12
5.7.2 Tirocini.....	13
5.8 Supporto alla ricollocazione dei lavoratori.....	13
5.9 Servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell’occupazione tramite Call Center e social media (di seguito nominato: Call Center).....	14
5.9.1 Articolazione del servizio.....	14
5.9.2 Banche dati.....	15
Articolo 6 Attività accessorie.....	16
6.1 Assistenza amministrativa.....	16
6.2 Coordinamento e programmazione.....	16
6.3 Monitoraggio.....	17
Articolo 7 Svolgimento dei servizi e delle attività.....	17
7.1 CPI e STL.....	17
7.2 Call Center.....	18
Articolo 8 Obblighi dell’Appaltatore.....	18
Articolo 9 Standard quantitativi.....	18
Articolo 10 Sedi delle prestazioni.....	19
10.1 Sedi CPI.....	19
10.2 Sedi STL.....	19
10.3 Sedi Call Center.....	19
Articolo 11 Gruppo di lavoro e requisiti professionali.....	19
Articolo 12 Gestione del gruppo di lavoro.....	20
Articolo 13 Formazione degli operatori.....	20
PARTE SECONDA – CONDIZIONI CONTRATTUALI	22
Articolo 14 Oneri a carico della Città Metropolitana.....	22
Articolo 15 Ruoli contrattuali.....	22
Articolo 16 Obblighi derivanti dai rapporti di lavoro.....	22
Articolo 17 Obblighi in materia di sicurezza.....	23
Articolo 18 Proprietà dati e brevetti.....	23
Articolo 19 Tutela della riservatezza.....	23
Articolo 20 Durata del contratto.....	24
Articolo 21 Corrispettivo.....	24
Articolo 22 Estensioni contrattuali.....	24
Articolo 23 Fatturazione e pagamenti.....	25

SOMMARIO	
Articolo 24	Tracciabilità dei flussi finanziari 25
Articolo 25	Garanzie per l’esecuzione del contratto..... 26
25.1	<i>Cauzione definitiva</i>26
25.2	<i>Polizza di assicurazione</i>26
Articolo 26	Clausole di divieto..... 27
Articolo 27	Penali..... 27
Articolo 28	Risoluzione del contratto 28
Articolo 29	Recesso..... 28
Articolo 30	Clausole finali 29
Articolo 31	Controversie 29
PARTE TERZA – PROGETTO OFFERTA 30	
Articolo 32	Criteri di aggiudicazione 30
Articolo 33	Fattori ponderali..... 30
Articolo 34	Offerta tecnica 30
34.1	<i>Relazione metodologica</i> 31
34.2	<i>Descrizione del gruppo di lavoro</i> 31
34.3	<i>Piano formativo del personale</i> 32
Articolo 35	Offerta economica 32
Articolo 36	Valutazione elemento (a)..... 32
Articolo 37	Valutazione elemento (b)..... 32
Articolo 38	Valutazione elemento (c) 33
Articolo 39	Riparametrazione dell’offerta tecnica..... 34
Articolo 40	Valutazione elemento (d)..... 34

PARTE PRIMA - DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE**Articolo 1 Oggetto**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento in un unico lotto della gestione dei servizi per il lavoro, erogati agli utenti – lavoratori e imprese - dei Centri per l'Impiego della Città Metropolitana di Genova (di seguito denominati CPI) e dagli sportelli territoriali per il lavoro (di seguito denominati STL), nell'ambito della programmazione del P.O. Regione Liguria Fondo Sociale Europeo 2014 - 2020:

ASSE I – Occupazione:

8i) Accesso all'occupazione per le persone in cerca di lavoro e inattive, compresi i disoccupati di lunga durata e le persone che si trovano ai margini del mercato del lavoro, anche attraverso iniziative locali per l'occupazione e il sostegno alla mobilità professionale

8vii) Modernizzazione delle istituzioni del mercato del lavoro, come i servizi pubblici e privati di promozione dell'occupazione, migliorando il soddisfacimento delle esigenze del mercato del lavoro, anche attraverso azioni che migliorino la mobilità professionale transnazionale, nonché attraverso programmi di mobilità e una migliore cooperazione tra le istituzioni e i soggetti interessati

e ulteriori altri fondi che si rendessero disponibili nel corso dell'attività.

Per servizi per il lavoro deve intendersi la gestione sistematica e coordinata delle seguenti attività rivolte a lavoratori e imprese:

- 1) orientamento (colloqui di orientamento, seminari e consulenza orientativa);
- 2) incrocio domanda/offerta di lavoro;
- 3) attività di marketing territoriale e scouting;
- 4) promozione e gestione di tirocini;
- 5) mediazione interculturale;
- 6) promozione di servizi a sostegno della creazione di impresa;
- 7) promozione delle pari opportunità;
- 8) supporto all'inserimento/reinserimento lavorativo;
- 9) informazione su politiche e servizi per la promozione dell'occupazione tramite Call Center e social media:
 - servizi, strumenti ed incentivi per l'accesso al lavoro;
 - funzionamento ed opportunità del mercato del lavoro e del sistema formativo;
 - opportunità e servizi per aspiranti imprenditori e imprese;
 - servizi al lavoro e fonti di informazioni in materia;
- 10) garantire il raccordo con servizi pubblici e privati, territoriali, di formazione e di inserimento lavorativo anche tramite l'erogazione di voucher/dote;
- 11) altre attività, servizi o progetti, che si rendesse necessario attuare sulla base della programmazione comunitaria, nazionale, regionale, o locale.

I servizi per il lavoro sono erogati in conformità con quanto indicato dalla Deliberazione della Giunta Regionale n.587 del 16 maggio 2014 "Nuovi Indirizzi Operativi in ordine ai servizi per l'impiego e all'incontro tra domanda e offerta di lavoro in attuazione del Decreto del Presidente della Repubblica n.442/2000 e dei Decreti Legislativi n.181/2000 e n. 297/2002".

Articolo 2 Riferimenti normativi**2.1 Normative dell'Unione Europea**

Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 Recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca, e che abroga il regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio;

Regolamento (UE) n. 1304/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 relativo al Fondo sociale europeo e che abroga il regolamento (CE) n. 1081/2006 del Consiglio;

Regolamento di esecuzione (UE) n. 215/2014 della Commissione del 7 marzo 2014 che stabilisce norme di attuazione del regolamento (UE) n. 1303/2013 (...) per quanto riguarda (...) la nomenclatura delle categorie di intervento per i fondi strutturali e di investimento europei;

Regolamento delegato n. 480/2014 della Commissione del 3 marzo 2014 che integra il regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca;

Regolamento di esecuzione (UE) N. 821/2014 della Commissione del 28 luglio 2014 recante modalità di applicazione del regolamento (UE) n. 1303/2013 (...) per quanto riguarda (...) le caratteristiche tecniche delle misure di informazione e comunicazione per le operazioni;

Regolamento n. 1011/2014 di esecuzione della Commissione del 22 settembre 2014 recante modalità , di esecuzione del regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i modelli per la presentazione di determinate informazioni alla Commissione e le norme dettagliate concernenti gli scambi di informazioni tra beneficiari e autorità di gestione, autorità di certificazione, autorità di audit e organismi intermedi;

Accordo di Partenariato Italia 2014 - 2020, i cui elementi previsti dal Regolamento (UE) 1303/2013 sono stati approvati dalla Commissione Europea in data 29.10.2014 con propria Decisione C (2014) 8021;

Programma operativo FSE 2014 - 2020 della Regione Liguria approvato con decisione di esecuzione C(2014)9752 finale della Commissione Europea in data 12 dicembre 2014 (PO FSE);

2.2 Normativa nazionale

Legge n. 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modifiche e integrazioni

Legge 10 aprile 1991, n. 125, art. 11, "Azioni positive per la realizzazione della parità uomo-donna nel lavoro";

Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili";

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;

Legge delega 15 marzo 1997, n. 59 Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa" (legge Bassanini)

Legge 15 maggio 1997, n. 127 "Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo (Bassanini bis);

Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n. 112 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59" e, in particolare, il capo IV – art. 143, comma 2, laddove si prevede che la Regione attribuisca di norma alle Province le funzioni ad essa trasferite in materia di formazione professionale;

Testo unico n. 286/1998 "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero" e successive modificazioni.

Decreto Legislativo 21 aprile 2000 n. 181 che detta disposizioni per agevolare l'incontro tra domanda e

offerta di lavoro, così come modificato dal Decreto Legislativo 19 dicembre 2002, n. 297;

Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali", che all'art.19 prevede che alla Provincia spettano le funzioni amministrative di interesse provinciale relative ai compiti connessi alla formazione professionale, attribuiti dalla legislazione statale e regionale;"

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" e successive modifiche;

Decreto Legislativo 11 aprile 2006, n. 198, "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna";

Decreto Legislativo 12 aprile 2006, n. 163 "Testo Unico degli appalti e successive modificazioni";

Decreto Legislativo 20 marzo 2010, n. 53 "Attuazione della direttiva 2007/66/CE che modifica le direttive 89/665/CEE e 92/13/CEE per quanto riguarda il miglioramento dell'efficacia delle procedure di ricorso in materia d'aggiudicazione degli appalti pubblici";

Decreto del Presidente della Repubblica del 05/10/2010 n. 207 "Regolamento di esecuzione e attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, recante "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle Direttive 2004/14/CE e 2004/18/CE;

Decreto Legislativo 30 dicembre 2010 n. 235 "Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69";

Legge 106 del 12/7/2011 di conversione del D.L. 70/2011 (Decreto Sviluppo);

Quadro strategico nazionale per la politica regionale di sviluppo 2007-2013, approvato dalla Commissione europea con decisione del 13 luglio 2007;

Il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 3 giugno 2009 che applica la Comunicazione della Commissione europea 2009/C 83/01 "Quadro temporaneo per gli aiuti di stato destinati a favorire l'accesso al finanziamento nel conteso della crisi economica e finanziaria attuale";

Legge 28 gennaio 2009, n. 2 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, recante misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale";

Intesa Stato Regioni 2011-2012 su ammortizzatori sociali in deroga e su politiche attive del 20 aprile 2011.

Legge 12 novembre 2011 , n. 183 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2012).

Direttiva n. 14 del 22/12/2011 del Ministro della pubblica amministrazione e della semplificazione- "Adempimenti urgenti per l'applicazione delle nuove disposizioni in materia di certificati e dichiarazioni sostitutive di cui all'articolo 15, della legge 12 novembre 2011, n. 183.

Decreto-Legge 9 febbraio 2012, n. 5 Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo.

La Legge 23 dicembre 2014, n. 190 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2015)", con particolare riferimento alle previsioni dell'art. 1, commi 427 e 429;

La Legge 27 febbraio 2015, n. 11 "Conversione in legge, con modificazioni, del Decreto Legge 31 dicembre 2014, n. 192, recante proroga di termini previsti da disposizioni legislative";

2.3 Normativa regionale

Deliberazione del Consiglio regionale 17 febbraio 2015 n. 6 di presa d'atto del Programma operativo regionale FSE 2014/2020 nell'ambito dell'obiettivo investimenti in favore della crescita e dell'occupazione;

Legge regionale 20 agosto 1998, n.27 (Disciplina dei servizi per l'impiego e della loro integrazione con le politiche formative e del lavoro) e ss.mm.ii.;

Legge regionale 1 agosto 2008, n. 30 (Norme regionali per la promozione del lavoro) e ss.mm.ii.;

Legge regionale 11 maggio 2009 n. 18 (Sistema educativo regionale di istruzione, formazione e orientamento) e ss.mm.ii.;

Piano Triennale Regionale dell'Istruzione della Formazione e del Lavoro 2010 – 2012 della Regione Liguria,

approvato con deliberazione del Consiglio regionale 2 febbraio 2010 n. 2, prorogato ai sensi dell'art. 56 comma 4 della L.R. 18/2009;

Deliberazione di Giunta Regionale 1 agosto 2014 n. 992 di Applicazione alla programmazione comunitaria 2014/20 (PO FSE) delle disposizioni adottate per il Programma Operativo dell'Obiettivo "Competitività regionale e occupazione" per gli anni 2007/13 (PO CRO FSE), che conferma in via transitoria, per la programmazione 2014/2020 PO FSE:

- Disposizioni Attuative delle Azioni del PO CRO FSE per gli anni 2009-2013 (nel seguito "Disposizioni Attuative PO CRO FSE"), approvate con deliberazione della Giunta regionale 19 giugno 2009 n. 824 e s.m.i.;
- Manuale operativo sulle modalità di gestione e rendicontazione delle attività cofinanziate dal Fondo Sociale Europeo Approvato con Decreto del Dirigente n. 2836 del 18/10/2011 e s.m.i.;
- Manuale dei controlli di primo livello dell'Autorità di Gestione del Programma Operativo FSE ob. Competitività regionale e occupazione, approvato con decreto del Dirigente del 24 ottobre 2012 n. 3672;
- Deliberazione di Giunta Regionale 8 novembre 2013 n. 1391 "approvazione indirizzi metodologie per l'adozione delle opzioni di semplificazione – unità di costo standard e somme forfetarie – di cui al Reg. (CE) n. 396/2009 e Linee Guida per i controlli delle operazioni finanziate con U.C.S.";

Marchio e sistema di identificazione dei servizi per l'impiego approvati dalla Giunta regionale con deliberazione 15 giugno 2001 n. 675, come modificata con deliberazione di Giunta regionale 15 febbraio 2002 n. 122;

Indirizzi Operativi in ordine alla realizzazione in Liguria del Sistema Informativo del Lavoro (S.I.L.), della Borsa Continua del Lavoro, ed alle loro interconnessioni con il Sistema Informativo Integrato Regionale per l'Occupazione (S.I.R.I.O.), approvati con deliberazione della Giunta Regionale 28 novembre 2003, n.1501;

Indirizzi regionali relativi all'accreditamento dei datori di lavoro e alla trasmissione informatica delle comunicazioni da essi dovute ai servizi competenti, approvati con deliberazione della Giunta Regionale 11 gennaio 2008, n.10;

Istituzione dell'elenco regionale e avvio delle procedure di autorizzazione allo svolgimento delle attività di intermediazione, di ricerca del personale e di supporto alla ricollocazione professionale, effettuata a mezzo di deliberazione della Giunta Regionale 8 gennaio 2010, n. 2;

Nuovi Indirizzi Operativi in ordine ai servizi per l'impiego e all'incontro tra domanda e offerta di lavoro in attuazione del Decreto del Presidente della Repubblica n.442/2000 e dei Decreti Legislativi n.181/2000 e n. 297/2002, approvati con deliberazione della Giunta Regionale 16 maggio 2014, n.587;

Disciplina regionale in materia di tirocini formativi e di orientamento, tirocini di inserimento reinserimento lavorativo e tirocini estivi approvata con deliberazioni della Giunta Regionale 5 agosto 2013, n.1052;

Deliberazione n.375 del 2015 con cui Regione Liguria ha approvato l'invito a presentare progetti finalizzati all'organizzazione e gestione dei Servizi per l'Impiego per gli anni 2015 e 2016 a valere sulle risorse del programma Operativo del Fondo Sociale Europeo per gli anni 2014-2020.

Deliberazione n. 722/2015 con cui Regione Liguria ha approvato gli esiti della valutazione dei progetti in risposta all'invito a presentare progetti finalizzati all'organizzazione e gestione dei Servizi per l'Impiego per gli anni 2015 e 2016 a valere sulle risorse del programma Operativo del Fondo Sociale Europeo per gli anni 2014-2020.

2.4 Atti della Provincia e della Città Metropolitana di Genova

Deliberazione del Commissario Straordinario n.21 del 16 aprile 2013 di approvazione del "Piano Operativo Provinciale di Istruzione – Formazione – Politiche del Lavoro e Servizi per l'impiego 2013 (Linee guida 2012 – 2013)".

Deliberazione del Sindaco Metropolitanamente n. 93/2015 con cui si approva la proposta progettuale "Gestione integrata dei servizi per il lavoro nell'Area Metropolitana genovese" predisposta dalla Città Metropolitana per l'organizzazione e la gestione dei servizi per l'impiego in risposta all'invito approvato da Regione Liguria a presentare progetti finalizzati all'organizzazione e gestione dei Servizi per l'Impiego per gli anni 2015 e 2016 a valere sulle risorse del programma Operativo del Fondo Sociale Europeo per gli anni 2014-2020 di cui alla DGR 375 del 2015.

Articolo 3 Finalità dell'appalto

I servizi e le attività oggetto del presente capitolato hanno finalità coerenti con quanto indicato dalle Deliberazioni regionali n. 375 del 2015 e n. 722/2015 nell'ambito del programma Operativo del Fondo Sociale Europeo per gli anni 2014-2020 e si attengono a quanto previsto dalla DGR 587/2014 "Nuovi indirizzi operativi in ordine ai servizi per l'impiego e all'incontro tra domanda e offerta di lavoro, in attuazione del DPR 442/2000 e del D.LGS. 181/2000 come modificato dal D.LGS. 297/2002".

Le finalità riguardano:

- gestire un servizio di informazione rivolto a lavoratori e aziende sui temi relativi al lavoro e sui servizi per la promozione dell'occupazione;
- erogare i servizi per le imprese, nei cui confronti devono essere rafforzate informative finalizzate a far conoscere i servizi disponibili presso i CPI e STL e devono essere realizzati specifici interventi a carattere consulenziale;
- organizzare le attività dei servizi dei CPI e STL al fine di garantire un adeguato sostegno a tutte le categorie di lavoratori, assicurando in particolare la definizione di percorsi di inserimento e reinserimento lavorativo dei soggetti a maggiore rischio di esclusione sociale; l'accesso all'occupazione e l'inserimento sostenibile nel mercato del lavoro per le persone in cerca di lavoro e per quelle inattive, ed accrescere la partecipazione al mercato del lavoro;
- erogare servizi nell'ambito del sistema dei CPI e STL ad essi collegati;
- strutturare percorsi che siano coerenti con le caratteristiche specifiche delle varie fasce di utenza, individuando anche percorsi specifici rivolti ai giovani
- favorire il decentramento dei servizi presso sportelli territoriali per il lavoro in modo da rendere maggiormente fruibili tutti i servizi a disposizione dei lavoratori e delle imprese;
- garantire il raccordo con servizi pubblici e privati, territoriali, di formazione e di inserimento lavorativo.

Di seguito si riportano sinteticamente i riferimenti alla programmazione degli interventi, i quali, nell'ambito della rete dei servizi per l'impiego, sono volti a mantenere e rafforzare un sistema integrato di servizi avanzati e specialistici rivolti ai lavoratori e alle imprese, comprese quelle coinvolte da processi di ristrutturazione e con particolare attenzione ai giovani, in cooperazione pubblico-privato.

3.1 Asse I – Occupazione

Priorità d'investimento: 8i) Accesso all'occupazione per le persone in cerca di lavoro e inattive, compresi i disoccupati di lunga durata e le persone che si trovano ai margini del mercato del lavoro, anche attraverso iniziative locali per l'occupazione e il sostegno alla mobilità professionale.

Priorità d'investimento	Risultati attesi nell'ambito del Programma Operativo	Interventi programmati
8i) Accesso all'occupazione per le persone in cerca di lavoro e inattive, compresi i disoccupati di lunga durata e le persone che si trovano ai margini del mercato del lavoro, anche attraverso iniziative locali per l'occupazione e il sostegno alla mobilità professionale	Favorire l'inserimento lavorativo e l'occupazione dei disoccupati di lunga durata e dei soggetti con maggiori difficoltà di inserimento lavorativo, nonché le persone a rischio di disoccupazione di lunga durata	<p>Presa in carico personalizzata volta a ridurre i rischi di disoccupazione di lunga durata, attraverso analisi dei bisogni formativi dei lavoratori e delle possibilità di inserimento attraverso gli strumenti normativi disponibili (tirocini di inserimento e reinserimento lavorativo, apprendistato...).</p> <p>Rafforzare e qualificare ulteriormente la gamma di servizi offerti alle aziende del territorio, puntando sul potenziamento dell'attività di marketing territoriale e del servizio di incontro domanda-offerta;</p> <p>valorizzare un sistema di servizi inclusivo, in grado di prendere in carico coloro che necessitano di maggior assistenza per l'inserimento nel mdl. La forte individualizzazione dei percorsi e la loro flessibilità sono condizioni imprescindibili che gli operatori devono tenere presente.</p> <p>Mettere a punto strategie di personalizzazione dei servizi a partire dal primo contatto con gli sportelli territoriali per il lavoro decentrati (STL) in accordo con i Comuni del territorio della Città Metropolitana, in modo da rendere più efficaci anche i successivi servizi specialistici a disposizione dei lavoratori e delle imprese.</p> <p>Gestire un servizio di informazione rivolto a lavoratori e aziende sui temi relativi al lavoro e sui servizi per la promozione dell'occupazione.</p>

Articolo 4 Importo a base di gara

L'importo complessivo a base di gara, al netto degli oneri fiscali, è stato stimato in € 2.867.000,00 (duemilionioctocentosessantasettemila/00), per tutta la durata contrattuale fissata in 12 mesi.

L'importo a base di gara comprende il corrispettivo a corpo per l'erogazione dei servizi per il lavoro (descritti all'articolo 1 del presente capitolato), pari a € 2.367.000,00 (duemilionitrecentosessantasettemila/00), determinato facendo riferimento anche al costo medio orario per dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi, indicato nella tabella allegata al Decreto del 19 maggio 2010 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, pubblicato nella S.O. n. 289 alla G.U n.303 del 29/12/2010. In particolare si è fatto riferimento alla tabella relativa alle aziende che occupano oltre 50 dipendenti e ai livelli II, III, IV.

Il servizio si configura inoltre quale prestazione variabile a risultato che prevede il riconoscimento del valore determinato per ogni assunzione effettuata a seguito di un tirocinio, della durata variabile da 2 a 6 mesi, promosso con le modalità di cui al presente articolo e succ. art. 5.7.2 e che si sia perfezionata con la sottoscrizione di un contratto di lavoro dipendente, anche a tempo determinato, di durata maggiore a 6 mesi, stipulato con lavoratori iscritti ai centri per l'impiego.

Il lavoratore assunto dovrà essere in possesso di almeno una delle seguenti caratteristiche:

- lavoratori che non hanno conseguito un diploma di scuola media superiore o professionale (ISCED3);
- lavoratori che hanno superato i 45 anni di età.
- Donne con almeno 12 mesi di anzianità di disoccupazione.
- Soggetti svantaggiati segnalati ai CPI dai servizi del collocamento disabili e inclusione socio – lavorativa.

Il valore, a risultato, che viene riconosciuto per l'attivazione di percorsi che abbiano come esito

l'assunzione di un lavoratore appartenente alle lettere a), b), c) è stato quantificato a base di gara in € 3.500,00 (tremilacinquecento,00) – per ciascuna assunzione - al netto degli oneri fiscali, non soggetto a ribasso. L'importo complessivo corrisponde ad un massimo di n. 100 assunzioni nell'anno.

Il valore, a risultato, che viene riconosciuto per l'attivazione di percorsi che abbiano come esito l'assunzione di un lavoratore appartenente alle lettere a), b), c) è stato quantificato a base di gara in € 5.000,00 (cinquemila,00) – per ciascuna assunzione - al netto degli oneri fiscali, non soggetto a ribasso. L'importo complessivo corrisponde ad un massimo di n. 30 assunzioni nell'anno.

L'importo è determinato a misura ed è riferito all'attività volta nel corso della durata contrattuale fissata in 12 mesi e quantificato a base di gara in € 500.000,00 (cinquecentomila/00).

Articolo 5 Servizi ai lavoratori e alle imprese

L'utenza dei servizi per il lavoro è prioritariamente costituita da:

- 1) lavoratori occupati, disoccupati, inoccupati, lavoratori precari, giovani, con particolare attenzione alle donne;
- 2) imprese e altri datori di lavoro interessati a conoscere ed usufruire di servizi di promozione per il lavoro, formazione aziendale e incentivi all'occupazione;
- 3) persone immediatamente disponibili al lavoro ex Dlgs 181/00, articolate in:
 - disoccupati in senso stretto, cioè con precedenti esperienze di lavoro formalizzate;
 - inoccupati, cioè in cerca di prima occupazione;
 - precari, cioè lavoratori con contratto a termine di durata inferiore a 6 mesi;
 - sottoccupati, cioè lavoratori che percepiscono un reddito da lavoro non sufficiente al proprio mantenimento;
- 4) occupati che aspirano ad una diversa occupazione oppure (limitatamente all'accesso ad opportunità formative individualizzate) che vogliono mantenere o consolidare la propria professionalità in un mercato del lavoro in costante cambiamento.

I servizi, nel prosieguo descritti, devono essere erogati presso i Centri per l'impiego (CPI) e nell'ambito di sportelli territoriali per il lavoro decentrati (STL), sulla base di accordi con i Comuni del territorio della Città Metropolitana anche dedicati a target specifici di utenza.

Gli interventi di cui al presente appalto non prevedono le attività in obbligo di legge ai sensi del decreto legislativo 469/1997, delle leggi regionali 27/1998 e 30/2008 svolte dai c.d. "servizi competenti" di cui al decreto legislativo 181/2000".

5.1 Mediazione interculturale

L'operatore addetto al servizio di mediazione interculturale accoglie gli utenti stranieri che lo richiedono e li accompagna alla piena fruizione di tutti i servizi erogati nell'ambito del sistema dei servizi per il lavoro in collaborazione ed integrazione con gli altri operatori.

Il servizio viene svolto secondo la modalità sopra indicata. In aggiunta, si chiede la disponibilità a erogare una parte del servizio presso sedi esterne al CPI, ma ad esse collegate quali gli STL; secondo la modalità sperimentata nel progetto "Verso un servizio di mediazione territoriale interculturale" reperibile sul sito della Città Metropolitana (www.cittametropolitana.genova.it/lavoro). Il modello di intervento parte dalla complessità dei bisogni del cittadino straniero, di qualsiasi origine essa sia, e si avvale della mediazione interculturale per accompagnare la persona ad affrontare la realtà nelle sue molteplici relazioni con le istituzioni pubbliche e private del territorio.

La Città Metropolitana si riserva la possibilità di collaborare con soggetti terzi (pubblici e privati) per lo sviluppo di un servizio di mediazione interculturale integrato sul territorio metropolitano.

Il servizio di mediazione prestato presso i CPI e presso gli STL da operatori specializzati deve essere integrato da una modalità di erogazione telematica che consenta la possibilità di intervento dei mediatori anche "a distanza".

Nel servizio di mediazione interculturale è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati ed eventuali ulteriori adempimenti previsti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale.

5.2 Colloquio di orientamento

Il colloquio di orientamento è finalizzato a consigliare il lavoratore nelle sue scelte e azioni da intraprendere

sia per accrescere la sua occupabilità sia per ricercare attivamente un'occupazione.

Il colloquio di orientamento è rivolto a:

- (a) chi si iscrive/riscrive al CPI;
- (b) chi necessita dell'erogazione di un servizio di politica attiva per il lavoro;
- (c) chi, già iscritto, ne fa richiesta al servizio di accoglienza.

Il lavoratore concorda con l'orientatore il percorso più idoneo da seguire, attraverso specifici colloqui, sia prescritti dalla legge, sia ad accesso volontario. Il percorso è definito sulla base dell'analisi di:

- (1) bisogni, aspettative, competenze e esperienze del lavoratore;
- (2) reali opportunità presenti nel mercato del lavoro;
- (3) grado di attivazione nella ricerca attiva del lavoro e di partecipazione ad azioni proposte dal CPI e STL;
- (4) possibile inserimento in progetti mirati al target di appartenenza del lavoratore anche tramite verifica su banca dati regionale della effettiva situazione occupazionale del soggetto stesso;

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati ed eventuali ulteriori adempimenti previsti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale.

5.3 Consulenza orientativa

La consulenza orientativa, realizzata attraverso colloqui individuali, è un servizio rivolto agli utenti che hanno la necessità di individuare, prima ancora che un'azione di ricerca attiva del lavoro, le professioni verso cui dirigere i propri interessi o i settori del mercato verso cui orientare la propria strategia di ricerca del lavoro con l'obiettivo di migliorare la propria occupabilità.

Attraverso l'utilizzo di tecniche e strumenti dedicati, l'attività consulenziale consente la messa a punto di un progetto professionale individuale. Gli obiettivi principali della consulenza orientativa sono volti a:

- Far emergere aspettative, interessi e motivazioni al lavoro; facilitare la descrizione delle risorse personali possedute, tale da rafforzare una adeguata immagine professionale di sé;
- Mettere a disposizione e far accedere alle fonti informative; far acquisire strumenti e metodologie d'indagine sulle opportunità formative, lavorative e di conoscenza delle professioni sul territorio, anche attraverso il contatto con testimoni privilegiati;
- Offrire un supporto alla pianificazione ed esecuzione di azioni di avvicinamento al lavoro sufficientemente coerenti coi propri obiettivi professionali, vincoli oggettivi e stili cognitivi.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati ed eventuali ulteriori adempimenti previsti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale.

5.4 Promozione delle pari opportunità di genere

L'orientatore referente per le pari opportunità (Sportello Lavoro Donna) effettua il colloquio di Pari Opportunità e supporta le utenti che hanno necessità di intraprendere specifici percorsi di inserimento o reinserimento al lavoro, fornisce informazioni sulla legislazione a sostegno delle pari opportunità, sugli strumenti di conciliazione tra lavoro e famiglia e sugli strumenti che facilitano la frequenza di percorsi formativi o di tirocini.

L'operatore si occupa anche di mantenere ed aggiornare la rete con associazioni, istituzioni ed operatori del territorio aventi le medesime finalità.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati ed eventuali ulteriori adempimenti previsti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale.

5.5 Percorsi per ragazzi in assolvimento diritto-dovere all'istruzione e formazione

L'orientatore concorda insieme al minore e al genitore (o chi ne fa le veci) un percorso specifico per coloro che, avendo abbandonato la scuola non hanno assolto il diritto-dovere. I minori e le loro famiglie possono rivolgersi direttamente ai CPI o essere segnalati dai dirigenti scolastici.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati ed eventuali ulteriori adempimenti previsti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale.

5.6 Organizzazione di incontri orientativi collettivi e tematici

Gli incontri collettivi sono momenti orientativi rivolti a una pluralità di soggetti, possono riguardare tematiche specifiche ed essere rivolti a target di utenza particolari.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati ed eventuali ulteriori adempimenti previsti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale.

5.7 Incontro domanda/offerta di lavoro

Il servizio di incrocio domanda offerta di lavoro è finalizzato a fornire un supporto alle aziende ed ai lavoratori nella rispettiva attività di ricerca nel mercato del lavoro.

L'attività si realizza su due livelli principali che devono essere coordinati tra loro:

- (1) verso l'esterno, in collaborazione con il servizio di marketing territoriale e con il servizio che si occupa dei tirocini, promuove i servizi del CPI e degli STL alle imprese, effettua servizio di preselezione sulla base dei profili ricercati dall'azienda, assiste le imprese per la selezione di personale, richiede alle aziende la disponibilità a vagliare candidature finalizzate ad inserimenti in tirocini, o con altri strumenti di inserimento lavorativo anche discendenti da specifici progetti di sostegno all'ingresso/reingresso nel mercato del lavoro;
- (2) all'interno del CPI organizza la preselezione dei candidati sulla base dei profili ricercati dalle aziende valutando autocandidature e profili presenti in banca dati, anche contattando direttamente i candidati per effettuare colloqui specifici di pre-selezione. Aggiorna la banca dati Match in relazione alle informazioni relative a candidati e ad aziende in collaborazione con gli altri servizi del CPI. Implementa, in collaborazione con gli altri operatori del CPI, il "catalogo delle professionalità" dei lavoratori coinvolti in progetti specifici o in situazioni di crisi aziendali.

L'attività di incrocio domanda/offerta è supportata da banche dati on line e software operativi:

- (a) *Match aziende e lavoro*: programma di gestione delle richieste di personale e delle candidature dei lavoratori, finalizzato alla preselezione.
- (b) *Match famiglie*: programma di gestione delle richieste di personale e delle candidature dei lavoratori, finalizzato alla preselezione.
- (c) *Match Eures*: le aziende che intendono cercare il profilo professionale richiesto in territorio nazionale e comunitario possono inoltrare direttamente via internet le proprie richieste e successivamente visionare i profili dei lavoratori autocandidati.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste, l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati ed eventuali ulteriori adempimenti previsti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale.

È prevista l'integrazione del servizio di incrocio domanda/offerta di lavoro della Città Metropolitana di Genova con quello nazionale denominato "Clic Lavoro"; gli operatori dell'appaltatore sono tenuti ad adeguare la loro operatività alle modalità e procedure che discendono da tale integrazione nel sistema nazionale.

5.7.1 Marketing territoriale e scouting aziendale

L'attività è finalizzata alla promozione presso le aziende di lavoratori iscritti in banca dati, attraverso la predisposizione, in collaborazione con gli altri operatori di un "catalogo delle professionalità".

L'attività è inoltre finalizzata alla promozione dei servizi alle imprese e alla fidelizzazione di queste ultime.

Sulla base della programmazione periodica ed in accordo con gli operatori dipendenti della Città Metropolitana di Genova dedicati al servizio dei singoli CPI e STL, l'attività è svolta con account dedicati e consiste in:

- (a) ricerca di disponibilità aziendali per l'inserimento in tirocini e opportunità di lavoro;
- (b) promozione presso le aziende di lavoratori iscritti in banca dati;
- (c) promozione di servizi specifici per le imprese quali consulenze in materia di agevolazioni/incentivazioni all'assunzione etc;

- (d) pianificazione e realizzazione sistematica di visite a imprese;
- (e) promozione dei servizi di incrocio domanda offerta di lavoro.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati ed eventuali ulteriori adempimenti previsti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale.

5.7.2 Tirocini

I tirocini si svolgono secondo gli standard qualitativi e le modalità descritte dalla D.G.R 1052/2013.

Secondo quanto previsto dal regolamento regionale, l'indennità di partecipazione non può essere inferiore a € 400,00 e per i tirocini promossi da CPI/STL è di norma a carico dell'azienda ospitante o di un soggetto esterno all'azienda disposto a sostenerne il finanziamento (sponsor).

Per l'attivazione si prevedono le seguenti fasi:

- (1) **Promozione e Progettazione:** l'individuazione della mansione e della tipologia di azienda presso la quale far svolgere l'esperienza formativa al lavoratore e il supporto alla ricerca dell'azienda ospitante anche attraverso il servizio di incrocio domanda offerta di lavoro e il supporto delle associazioni/enti con le quali sono stati conclusi appositi accordi/protocolli;
- (2) **Gestione:** predisposizione e gestione della pratica;
- (3) **Tutoraggio:** colloqui con il lavoratore e con il referente aziendale e visite in azienda per monitorare l'andamento dell'esperienza formativa sul lavoro;
- (4) **Verifica esito finale.**

Il servizio richiede l'organizzazione di seminari informativi della durata di n. 4 ore sui concetti di base relativi alla sicurezza e alla contrattualistica con eventuale partecipazione di personale del CPI. Le persone devono partecipare ai seminari di norma prima dell'inizio del tirocinio.

Il servizio si configura inoltre quale prestazione variabile a risultato che prevede il riconoscimento del valore determinato per ogni assunzione effettuata a seguito di un tirocinio, della durata variabile da 2 a 6 mesi, promosso con le modalità di cui al presente articolo e che si sia perfezionata con la sottoscrizione di un contratto di lavoro dipendente, anche a tempo determinato, di durata maggiore a 6 mesi, stipulato con lavoratori iscritti ai centri per l'impiego.

Il lavoratore assunto dovrà essere in possesso di almeno una delle seguenti caratteristiche:

- (e) lavoratori che non hanno conseguito un diploma di scuola media superiore o professionale (ISCED3);
- (f) lavoratori che hanno superato i 45 anni di età.
- (g) Donne con almeno 12 mesi di anzianità di disoccupazione.
- (h) Soggetti svantaggiati segnalati ai CPI dai servizi del collocamento disabili e inclusione socio – lavorativa.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati ed eventuali ulteriori adempimenti previsti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale.

5.8 Supporto alla ricollocazione dei lavoratori.

L'attività di supporto all'inserimento/reinserimento lavorativo è svolta da orientatori dedicati ed è finalizzata a sostenere, attraverso azioni di orientamento, consulenza ed accompagnamento al lavoro, il reingresso nel mercato del lavoro di lavoratori posti in cassa integrazione o in mobilità da aziende in crisi occupazionale, o da gruppi di lavoratori iscritti in banca dati il cui target viene di volta in volta indicato dalla Città Metropolitana di Genova.

L'attività è svolta sulla base della territorialità delle aziende coinvolte o dei lavoratori assegnati e in stretta collaborazione con l'attività di scouting, marketing e incrocio domanda offerta.

Le attività consistono in:

- (a) colloqui rivolti allo screening delle professionalità dei lavoratori in carico
- (b) redazione del curriculum vitae
- (c) predisposizione di un "catalogo delle professionalità" da presentare alle aziende per la ricollocazione dei lavoratori (art. 5.7.1)

(d) ricerca aziende (art. 5.7.1)

Il servizio di supporto alla ricollocazione è sottoposto alle specifiche indicazioni del Responsabile del CPI/STL anche in merito all'attività di monitoraggio interno periodico.

Nel servizio è previsto anche lo svolgimento dell'attività amministrativa connessa alle prestazioni richieste e l'aggiornamento tempestivo dei software operativi utilizzati ed eventuali ulteriori adempimenti previsti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale.

5.9 Servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell'occupazione tramite Call Center e social media (di seguito nominato: Call Center)

Il servizio è riferito alle seguenti tematiche relative alle attività finanziate dal F.S.E:

1. azioni e servizi di politiche del lavoro;
2. ricerca del lavoro: elementi per ricerca attiva del lavoro, informazioni su offerte di lavoro;
3. creazione d'impresa: incentivi regionali e nazionali a sostegno del lavoro indipendente e relative iniziative attuate;
4. incentivi occupazionali: informazioni a cittadini ed imprese su incentivi regionali e nazionali;
5. formazione a supporto di lavoratori;
6. azioni volte a favorire il diritto all'istruzione e della formazione durante l'intero arco della vita;
7. azioni volte a favorire le pari opportunità e la parità di trattamento fra donne e uomini in materia di occupazione e di lavoro;
8. azioni volte a favorire le politiche di integrazione delle persone immigrate sul mercato del lavoro locale;
9. ogni altra attività per la promozione dell'occupabilità e dell'adattabilità dei lavoratori;
10. competenze e servizi dei centri per l'impiego provinciali per cittadini ed imprese; competenze e servizi del collocamento disabili.

5.9.1 Articolazione del servizio

Il servizio di call center si articola come segue:

- A. sportello telefonico - Numero Verde 800363622 – organizzato con 2 linee telefoniche attive contemporaneamente, ciascuna presidiata da un operatore, e con un numero di operatori congruo rispetto a tale servizio. Le attività dello sportello telefonico sono: attività di informazione e accoglienza all'utenza sui temi delle politiche e dei servizi per la promozione dell'occupazione; servizio di re-call all'utenza sulle tematiche di cui all'art.1 nel caso di richieste per le quali il servizio non sia in grado di fornire immediata risposta; 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 Città Metropolitana (Consolle - Rubens, ecc); contatti telefonici per attività di valutazione o per specifiche comunicazioni.
- B. informazioni personalizzate all'utenza: redazione di risposte alle richieste pervenute al servizio di informazioni on-line del sito web della Città Metropolitana di Genova, sezione Lavoro denominato "Filo Diretto". Le risposte devono essere preventivamente inviate per validazione all'ufficio competente per il servizio entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta;
- C. gestione di notizie, informazioni sui servizi e offerte di lavoro su pagina facebook.
- D. 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 di gestione in uso presso il chiosco informativo.
- E. gestione di messaggistica informativa: tramite sms o messaggi telefonici diretti a rete mobile e rete fissa e posta elettronica. Si prevede una fornitura massima di n.10.000 messaggi all'utenza da distribuirsi secondo le esigenze del committente. nell'arco di 12 mesi. I piani di invio sono definiti su richiesta del committente e le informazioni necessarie per la redazione dei messaggi sono tratte dalla documentazione fornita ed aggiornata dalla Città Metropolitana di Genova. L'aggiudicatario deve garantire lo svolgimento dell'attività nei quantitativi richiesti dall'Amministrazione.

- F. gestione di messaggistica informativa tramite mailing list fornite dall'Amministrazione.
- G. attività programmata di interazione e scambio di informazioni con l'Amministrazione, al fine di favorire una efficace sinergia fra i diversi servizi erogati e le iniziative proposte all'utenza.
- H. 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.
- I. comunicazioni specifiche ad utenza predeterminata.
- J. monitoraggio tecnico qualitativo delle telefonate e della messaggistica, in entrata e in uscita dal servizio, evidenziato in apposite relazioni.

5.9.2 Banche dati

Condizione essenziale per l'erogazione del servizio di Call center è che l'aggiudicatario si avvalga di banche dati aggiornate ed aggiornabili sui temi oggetto del servizio, per poter fornire uniformità, correttezza e aggiornamento normativo nello svolgimento del servizio stesso.

Aggiornamento normativo

L'attività oggetto del presente capitolato prevede la conoscenza della normativa in materia di lavoro, formazione e istruzione. Tali nozioni devono essere organizzate in forma omogenea e raccolte in una banca dati a cura dell'aggiudicatario.

In particolare l'aggiudicatario deve garantire le seguenti prestazioni:

1. aggiornamento della normativa e di quanto ritenuto utile allo svolgimento delle attività degli uffici della Città Metropolitana sulle tematiche di competenza del servizio, consentendo l'accesso diretto alla banca dati previa assegnazione di chiavi d'accesso personali e informando di ogni nuovo aggiornamento tramite mail. La Città Metropolitana fornisce l'elenco degli indirizzi mail cui inviare le novità normative sui temi oggetto del presente capitolato.
2. aggiornamento in tempo reale delle schede informative sul sito della Città Metropolitana 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.

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

Le informazioni contenute nella banca dati devono essere articolate su tre livelli:

1. *locale*: l'appaltatore deve fornire alla Città Metropolitana le fonti di provenienza dell'informazione; tali fonti devono comprendere necessariamente i siti internet istituzionali di Regione, Comune, Città Metropolitana di Genova e rispettivi portali istituzionali tematici inerenti. Le informazioni su attività specifiche della Città Metropolitana sono fornite anche in raccordo con il referente per il call center individuato dalla Città Metropolitana;
2. *nazionale*: l'appaltatore deve fornire alla Città Metropolitana le fonti di provenienza dell'informazione stessa;
3. *europeo*: l'appaltatore deve fornire alla Città Metropolitana le fonti di provenienza dell'informazione stessa.

Le fonti di provenienza delle informazioni devono essere ufficiali e accreditate a livello nazionale ed europeo. Con periodicità mensile il servizio fornisce report relativi ai contenuti degli aggiornamenti della banca dati.

Aggiornamento sulle attività della Direzione e dei CPI/STL.

L'appaltatore deve provvedere all'aggiornamento puntuale degli operatori e della banca dati locale su tutte le attività promosse dagli uffici della Città Metropolitana le cui tematiche sono indicate nel presente capitolato, compresi aggiornamenti su incentivi occupazionali a favore di lavoratori e di aziende, servizi e incentivi per la creazione di impresa; attività a favore dell'inserimento lavorativo di particolari categorie di lavoratori; attività inerenti l'offerta formativa; azioni rivolte a favorire il diritto all'istruzione e alla formazione durante l'intero arco della vita; competenze e servizi offerti dai centri per l'impiego.

L'aggiornamento deve comprendere anche la consultazione giornaliera delle pagine del sito Città Metropolitana e del sito di Regione Liguria inerenti le tematiche indicate nel presente capitolato.

L'appaltatore deve garantire la presenza del coordinatore alle riunioni a periodicità mensile con i referenti degli uffici della Città Metropolitana nelle quali sono illustrate le attività e i progetti in fase di avvio e in fase di svolgimento e concordate le relative modalità di comunicazione agli utenti.

Articolo 6 Attività accessorie

L'Appaltatore è tenuto a svolgere anche le seguenti attività correlate all'erogazione dei servizi per il lavoro:

1. attività di assistenza amministrativa da garantire all'interno del processo di erogazione dei servizi;
2. attività di programmazione, coordinamento e monitoraggio.

6.1 Assistenza amministrativa

L'Appaltatore deve garantire l'attività di assistenza amministrativa all'interno del processo di erogazione di ciascun servizio.

L'assistenza amministrativa deve essere connessa alle prestazioni richieste nell'ambito di ciascun servizio e può prevedere funzioni di raccordo all'interno di ciascun CPI o STL, tra i diversi CPI e STL e gli Uffici centrali della Direzione.

6.2 Coordinamento e programmazione

L'Appaltatore è tenuto a rispettare quanto previsto in merito al coordinamento e alla programmazione delle attività, in particolare si prevedono raccordi a tre livelli:

- (1) Città Metropolitana di Genova – Responsabile Unico Procedimento (RUP) - Direttore dell'esecuzione del contratto: l'Appaltatore deve indicare un Referente Unico Contrattuale, responsabile per l'esecuzione dell'appalto (unico anche in caso di raggruppamenti temporanei d'impresе o consorzi); il coordinamento si attua anche tramite incontri periodici.
- (2) Responsabile CPI/STL/Call Center: l'Appaltatore deve indicare un Coordinatore; il coordinamento si attua anche tramite incontri periodici.
- (3) Operatori dipendenti della Città Metropolitana e operatori dipendenti dell'Appaltatore si rapportano funzionalmente per lo svolgimento delle attività e il raggiungimento degli obiettivi indicati dal Responsabile del CPI/STL per fornire un servizio integrato all'utenza.
- (4) L'Appaltatore deve indicare inoltre un Coordinatore per il servizio di call center; il coordinamento si attua anche tramite incontri periodici tra operatori dipendenti della Città Metropolitana e operatori dipendenti dell'Appaltatore

Cronoprogramma

L'Appaltatore deve presentare entro quindici giorni dalla data dell'aggiudicazione un cronoprogramma delle attività che verranno svolte nel corso del contratto in conformità a quanto previsto dal presente capitolato e all'offerta presentata. Il cronoprogramma deve essere approvato dal Committente. La sua accettazione è formalizzata in un verbale controfirmato da entrambe le parti. Con le stesse modalità deve essere approvata e formalizzata ogni sua successiva variazione sostanziale.

Il cronoprogramma, oltre alle attività relative ai servizi erogati all'utenza, deve prevedere il dettaglio delle attività di formazione rivolte agli operatori, come meglio indicato all'art. 13 del presente capitolato.

Attraverso incontri periodici, indicativamente semestrali, si discute lo stato di avanzamento delle attività previste dal cronoprogramma e gli eventuali scostamenti sostanziali dallo stesso.

Nella realizzazione del livello di coordinamento di cui al punto (2) vengono concordate le modalità organizzative interne ad ogni CPI/STL per la buona realizzazione delle attività previste dal cronoprogramma.

Relazione quadrimestrale dei servizi erogati presso i CPI/STL

Il Responsabile del CPI/STL, in relazione anche a quanto previsto nel cronoprogramma, assegna quadrimestralmente al Coordinatore gli obiettivi delle attività oggetto dell'Appalto.

Il Coordinatore predispone all'inizio di ogni quadrimestre la relazione di programmazione che deve essere controfirmata dal Responsabile del CPI/STL.

Al termine di ciascun quadrimestre il Coordinatore redige la relazione consuntiva che deve essere controfirmata dal Responsabile del CPI/STL.

I termini per la produzione di tale documentazione deve essere comunicata formalmente dal Committente all'Appaltatore.

Mensilmente in ogni CPI/STL viene organizzata una riunione di coordinamento di tutti gli operatori dipendenti della Città Metropolitana di Genova e degli operatori dipendenti dell'Appaltatore per la verifica delle attività e del raggiungimento degli obiettivi indicati dal Responsabile del CPI/STL.

6.3 Monitoraggio

L'esecuzione del contratto è soggetta ad un monitoraggio mensile, presupposto per l'emissione e la liquidazione delle fatture.

Il monitoraggio si basa sui seguenti elementi:

- (a) l'Appaltatore è tenuto all'utilizzo e all'aggiornamento costante delle banche dati della Città Metropolitana di Genova; i dati ricavati dai sistemi informativi, suddivisi per CPI/STL e per singoli servizi, sono oggetto del monitoraggio mensile. L'estrazione è carico dell'Appaltatore.
- (b) l'Appaltatore deve dotarsi di un sistema elettronico di rilevazione del monte ore di servizi erogato dai propri operatori; il sistema deve produrre un riepilogo mensile che costituisce elemento per il monitoraggio del corretto svolgimento dell'attività e dei singoli servizi e del rispetto al cronoprogramma; il riepilogo deve essere firmato dal coordinatore e vistato per presa visione dal Responsabile del CPI/STL.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione richiedendo apposita documentazione. Nell'offerta l'appaltatore deve descrivere le specifiche del sistema di rilevazione e il tipo di reportistica che può fornire per il controllo

Con i dati di cui al punto (a) e (b) il Responsabile del CPI/STL e il Coordinatore dell'Appaltatore redigono un verbale di verifica mensile dell'attività svolta e/o delle variazioni rilevate rispetto alla programmazione quadrimestrale.

L'Appaltatore presenta mensilmente alla Città Metropolitana una relazione sintetica, firmata dal Referente del contratto, attestante l'attività svolta nel periodo con riferimento agli obblighi contrattuali, contenente anche un riepilogo del monte ore svolto dagli operatori e la precisazione delle attività previste dall'art. 1 del presente capitolato e delle assunzioni che danno luogo all'erogazione del bonus.

La relazione deve essere allegata alla fatturazione mensile, di cui all'articolo 23 del presente capitolato.

Il committente si riserva di richiedere eventuali altri monitoraggi specifici che si rendessero necessari, di non approvare gli scostamenti previsti nei singoli verbali e di predisporre controlli a campione su quanto dichiarato.

In particolare per l'attività di Call Center, l'appaltatore deve realizzare un costante e dettagliato monitoraggio gestito tramite apposito software. Tale monitoraggio deve essere riportato nella relazione mensile analitica attestante tutta l'attività svolta nel periodo, con espressa indicazione, in termini sia qualitativi sia quantitativi, delle diverse tipologie nelle quali si è articolata la prestazione. L'aggiudicatario deve presentare anche un dettagliato report annuale su modello dell'allegato D.

Per casi particolari relativi ad attività promosse dalla Città Metropolitana di Genova, può essere richiesto al servizio di call center specifico report sull'attività telefonica riferita all'iniziativa, senza ulteriori oneri.

Articolo 7 Svolgimento dei servizi e delle attività

7.1 CPI e STL

Le attività si articolano secondo un modello standard che prevede 36 ore settimanali di funzionamento dei CPI/STL dal lunedì al venerdì.

L'appaltatore deve garantire una presenza di personale organizzata in gruppi di lavoro tendenzialmente stabili presso ogni CPI/STL e congrui anche rispetto all'organizzazione dei CPI/STL, adeguata allo svolgimento di tutte le funzioni previste dal capitolato e rapportata ai flussi di attività descritte nella documentazione tecnica, di seguito indicata, e comunque mai inferiore a quanto dichiarato nella offerta tecnica, al fine di conseguire gli obiettivi quali quantitativi enunciati all'art.3 "Finalità dell'appalto e analisi di contesto" e fissati nei documenti di programmazione quadrimestrale.

Inoltre, al fine di migliorare l'offerta dei servizi per target specifici di utenza e/o per la realizzazione di progetti particolari, potranno essere concordati in sede di programmazione quadrimestrale orari e modalità lavorative differenti da quanto validato nel cronoprogramma sempre all'interno dell'orario complessivo contrattualmente

concordato.

L'inosservanza di quanto concordato darà luogo all'applicazione delle penali di cui all'articolo 27.

7.2 Call Center

Il servizio di call center deve essere attivo dal lunedì al venerdì per otto ore giornaliere dalle 9,00 alle 17,00 in modo tale da garantire un adeguato servizio al pubblico e comunque assicurare la copertura nel periodo di erogazione dei servizi dei CPI/STL al pubblico. Non è prevista la copertura durante le festività infrasettimanali.

Tutte le attività che non sono di sportello telefonico 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 previsto dal presente capitolato.

Articolo 8 Obblighi dell'Appaltatore

L'Appaltatore deve comunque garantire:

1. lo svolgimento dei servizi presso CPI/STL e, su specifica richiesta della Città Metropolitana, presso altri uffici e strutture esterne, nell'ambito del territorio dell'amministrazione (si veda art. 10 "Sedi delle prestazioni");
2. la disponibilità presso ciascun CPI/STL degli operatori negli orari di apertura secondo modalità concordate con l'Amministrazione, a copertura di ognuno dei servizi oggetto del presente Capitolato, così come specificato nel presente articolo e negli artt. 7 "Svolgimento dei servizi e delle attività", e 12 "Gestione del gruppo di lavoro";
3. l'erogazione del servizio di mediazione culturale tale da consentire la possibilità di intervento dei mediatori anche "a distanza".
4. il raccordo con il Collocamento Obbligatorio (Legge n. 68/1999) e gli uffici dell'Amministrazione per la presa in carico congiunta di soggetti tutelati in quanto appartenenti a fasce deboli o comunque in stato di disagio.
5. la collaborazione con i soggetti del territorio (rete dei servizi socio assistenziali/associazioni del volontariato, parti sociali, associazioni datoriali, agenzie per il lavoro autorizzate e rete Eures) al fine di potenziare l'efficacia e l'integrazione dei servizi nel territorio di competenza;
6. il supporto alla realizzazione di nuovi servizi e progetti specifici presso i CPI/STL, su richiesta della Città Metropolitana;
7. l'alimentazione tempestiva delle banche dati nazionali, regionali, locali con particolare riferimento a Clic Lavoro e al Sistema Informativo del Lavoro (SIL);
8. eventuali altri servizi simili che dovessero essere programmati sulla base dell'evoluzione della normativa comunitaria, nazionale, regionale.

Articolo 9 Standard quantitativi

Le modalità di erogazione dei servizi devono attenersi a quanto previsto dalla DGR 587/2014 "Nuovi indirizzi operativi in ordine ai servizi per l'impiego e all'incontro tra domanda e offerta di lavoro, in attuazione del DPR 442/2000 e del D.LGS. 181/2000 come modificato dal D.LGS. 297/2002"

L'Appaltatore si impegna ad adeguarsi ai sistemi di qualità, certificazione e accreditamento, qualora le normative comunitarie, nazionali o regionali lo prescrivano.

L'inosservanza di quanto previsto nel presente articolo darà luogo all'applicazione delle penali di cui all'articolo 27.

Le attività oggetto del presente capitolato devono essere realizzate secondo le modalità organizzative declinate nel presente capitolato e progettate secondo gli standard quantitativi e qualitativi indicati nella documentazione tecnica richiamata al presente articolo.

Per il quadro descrittivo del mercato del lavoro locale è possibile fare riferimento alla sezione del sito dell'Amministrazione: www.cittametropolitana.genova.it Sezioni>Lavoro>Report-Studi-OML e al sito www.aliguralavoro.it.

L'Appaltatore prende atto che l'Amministrazione ha svolto il percorso di certificazione ISO 9001 e s'impegna ad uniformarsi e ad applicare i flussi, le procedure, le istruzioni e la modulistica, come definiti dal sistema di gestione per la qualità dell'Amministrazione.

Articolo 10 Sedi delle prestazioni

La Città Metropolitana può richiedere all'Appaltatore, all'interno della programmazione dei servizi, di svolgere prestazioni previste a capitolato anche presso uffici centrali della Città Metropolitana di Genova, Università, Scuole, sportelli o associazioni collocati nell'ambito del territorio metropolitano.

L'eventuale spostamento delle sedi durante il periodo contrattuale, non comporta alcun maggior onere a carico dell'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva di modificare le sedi delle prestazioni qualora si rendesse necessario.

10.1 Sedi CPI

L'Appaltatore svolge le prestazioni richieste nei Centri per l'impiego della Città Metropolitana che attualmente sono:

- CPI Medio Ponente, Via Muratori 7 – Genova Cornigliano
- CPI Ponente, Via Prà 70 – Genova Prà
- CPI Valpolcevera, Via Teglia 8 – Genova Teglia
- CPI Val Bisagno, Via Adamoli 3 – Genova Molassana
- CPI Centro-Levante, Via Cesarea 14 – Genova centro
- CPI Tigullio, Viale Millo 15 - 17 Chiavari

10.2 Sedi STL

Per garantire una copertura ottimale dei servizi per il lavoro sul territorio della Città della Metropolitana, si ritiene strategico che le prestazioni vengano erogate anche presso ambiti territoriali extra urbani decentrati e appartenenti al territorio di competenza dei Centri per l'Impiego dell'Amministrazione.

Gli ambiti territoriali a cui ci si riferisce, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono prevalentemente quattro:

- (1) *Valli Stura, Orba e Leira e Ponente extra Genova*
- (2) *Valle Scrivia e Alta Val Polcevera*
- (3) *Golfo Tigullio Occidentale*
- (4) *Val Petronio*

Sono esclusi i Comuni nel cui territorio hanno sede i Centri provinciali per l'impiego.

Le sedi devono possedere le caratteristiche necessarie all'erogazione dei servizi per il lavoro.

10.3 Sedi Call Center

I locali per lo svolgimento del servizio di call centre sono forniti dalla stazione appaltante presso la sede del CPI Ponente, Via Prà 70 – Genova Prà salvo diversa destinazione messa a disposizione dalla Città Metropolitana di Genova.

Articolo 11 Gruppo di lavoro e requisiti professionali

I componenti del gruppo di lavoro devono corrispondere a quanto dichiarato nell'offerta tecnica di gara ed avere lo standard professionale e contrattuale indicati nell'offerta stessa dall'appaltatore.

L'Appaltatore ha l'obbligo di presentare alla Città Metropolitana di Genova entro quindici giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, l'elenco del personale dedicato al servizio, corredato per ciascun soggetto dal relativo contratto stipulato.

L'Amministrazione si riserva di effettuare controlli a campione, anche attraverso il Sistema Informativo del Lavoro, le esperienze dichiarate in sede di offerta tecnica.

L'inosservanza di quanto previsto nel presente articolo darà luogo all'applicazione delle penali di cui all'articolo 27 e comunque l'Appaltatore sarà tenuto ad adempiere alle condizioni contrattuali previste entro

un termine indicato dall'Amministrazione. In caso di mancato adempimento, potrebbe configurarsi un caso di inadempienza grave.

Articolo 12 Gestione del gruppo di lavoro

L'Appaltatore deve programmare le assenze dei componenti del gruppo di lavoro in funzione delle esigenze di servizio e dei flussi di utenza, nel rispetto del monte ore previsto dalla programmazione quadrimestrale.

In caso di assenza imprevista, l'Appaltatore può richiedere in forma scritta al Responsabile del CPI/STL e per conoscenza anche al Direttore dell'esecuzione del contratto, l'autorizzazione a non sostituire l'operatore.

In caso di autorizzazione, l'Appaltatore è tenuto al recupero della prestazione del servizio in forma concordata con il suddetto Responsabile da svolgersi in altro periodo contrattuale presso lo stesso CPI/STL nel rispetto del monte ore complessivo previsto dal cronoprogramma.

In mancanza di autorizzazione, l'Appaltatore deve provvedere alla sostituzione entro il giorno successivo, comunicando il nominativo del sostituto al Responsabile del CPI/STL e per conoscenza anche al Direttore dell'esecuzione del contratto.

In caso di mancata o tardiva sostituzione vengono applicate le penali previste all'articolo 27.

In caso di richiesta di accreditamento di nuovi operatori nel corso dello svolgimento del contratto, l'Appaltatore deve preventivamente richiedere l'avvio della procedura di riconoscimento delle credenziali indicata nel documento "Riconoscimento di credenziali al fine di autorizzare operatori ad operare nei servizi per il lavoro" di cui all'allegato C.

Per il servizio di call center l'appaltatore deve nominare un coordinatore dedicato al servizio ed uno o più sostituti che lo sostituiranno in caso di assenza. Il coordinatore cura la coerenza delle informazioni fornite dagli operatori e la qualità del servizio. Rappresenta l'interfaccia nei rapporti con la Città Metropolitana. La presenza di un coordinatore deve essere garantita all'interno della fascia oraria di erogazione del servizio. Il profilo del coordinatore, responsabile dell'attività, deve prevedere conoscenze documentabili nelle materie oggetto del servizio.

Le sostituzioni superiori ai 6 mesi continuativi e che complessivamente determinano una modifica superiore al 20% del totale dei componenti del gruppo di lavoro danno luogo al ricalcolo della valutazione dell'organico con applicazione dei criteri previsti in sede di gara dal presente capitolato ai nuovi componenti.

Sono ammissibili ulteriori variazioni rispetto al cronoprogramma purché contenute all'interno del monte ore complessivo del contratto e a condizione che siano previste e validate a livello di programmazione quadrimestrale in quanto migliorative dei servizi erogati.

L'Amministrazione si riserva di effettuare controlli a campione sulla prestazione erogata, come descritto all'articolo 6.3, nei report mensili dall'Appaltatore.

La Città Metropolitana si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del personale che non dovesse soddisfare le prestazioni oggetto del servizio, correlate alle finalità enunciate all'articolo 3 e agli obiettivi quali/quantitativi fissati nei documenti di programmazione quadrimestrale, a seguito di segnalazione formalizzata nei verbali di approvazione dei report mensili e quadrimestrali.

L'Appaltatore è obbligato all'allontanamento e alla sostituzione del personale che si renda responsabile di danni e non mantenga un comportamento corretto e irreprensibile o non osservi le prescrizioni del presente capitolato.

In ogni caso, l'appaltatore è obbligato ad informare tempestivamente via mail il Committente se le specifiche di erogazione del servizio previsto dal capitolato non sono rispettate.

A fronte di improvvise esigenze di sospensione del servizio o di parziale modifica di erogazione dello stesso per brevi periodi, l'autorizzazione deve essere accordata dalla Città Metropolitana sulla base di motivata richiesta. Solo nei casi in cui venga diramata dalle autorità competenti "allerta 2" è facoltà del singolo operatore sospendere il servizio per il periodo di emergenza stabilito.

Articolo 13 Formazione degli operatori

Costituisce obbligo contrattuale l'adeguamento delle risorse professionali ad eventuali standard minimi fissati da normative nazionali e regionali in merito ai profili professionali, anche approvate successivamente alla pubblicazione del capitolato e all'assegnazione del servizio.

Costituisce inoltre obbligo contrattuale l'aggiornamento formativo permanente del personale dedicato ai servizi.

Nell'ambito del cronoprogramma di cui all'art. 6.2, l'appaltatore è tenuto a presentare un piano formativo di dettaglio i cui contenuti saranno approvati dalla Città Metropolitana di Genova e validati nell'ambito degli incontri periodici di cui al punto 6.2.

L'Appaltatore è tenuto inoltre a far partecipare il proprio personale ad iniziative formative promosse dalla Città Metropolitana di Genova nell'ambito del normale orario di lavoro.

PARTE SECONDA – CONDIZIONI CONTRATTUALI**Articolo 14 Oneri a carico della Città Metropolitana**

Per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali l'Appaltatore usufruisce dei locali e delle attrezzature strumentali messe a disposizione dalla Città Metropolitana per quanto concerne l'erogazione dei servizi presso i CPI lo svolgimento delle attività del servizio di call center.

Sono forniti dalla Città Metropolitana anche gli arredi dei locali e le attrezzature informatiche per lo svolgimento del servizio. Le caratteristiche tecniche dell'hardware necessario al servizio di call center sono specificatamente descritte nell'allegato B.

Spettano alla Città Metropolitana le spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni immobili e mobili, quelle relative alle utenze e al traffico telefonico nonché le spese relative alle attrezzature informatiche di proprietà della Città Metropolitana, per le quali operano specifici contratti di assistenza e manutenzione sottoscritti dallo stesso committente.

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

La Città Metropolitana s'impegna altresì a sostituire le attrezzature sopra indicate qualora mal funzionanti per cause non imputabili all'appaltatore, nonché a fornire eventuali attrezzature diverse che si rendessero necessarie per l'implementazione dei servizi richiesti dal Committente.

Per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali presso gli STL gli oneri derivanti da locali, attrezzature strumentali l'Appaltatore così come le spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni immobili e mobili, relative a utenze, al traffico telefonico nonché le spese relative alle attrezzature informatiche, sono a totale carico dell'Appaltatore.

E' facoltà dell'Appaltatore, nell'ambito degli accordi organizzativi sottoscritti con i Comuni per l'erogazione dei servizi, prevedere la possibilità di utilizzare sedi non proprie.

Articolo 15 Ruoli contrattuali

L'Appaltatore s'impegna ad indicare al committente il nominativo del soggetto referente unico per tutto quanto concerne l'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Il responsabile deve assicurare in particolare lo svolgimento delle attività in modo conforme al capitolato speciale d'oneri e all'offerta presentata, il rispetto delle tempistiche contrattuali, con piena facoltà di gestire le eventuali criticità, problematiche organizzative e varianti al servizio.

Il referente unico contrattuale del committente dovrà identificarsi nel Direttore dell'esecuzione individuato con provvedimento del Responsabile del procedimento.

Al Direttore dell'esecuzione compete la verifica di conformità delle prestazioni ai sensi degli articolo 301 e seguenti del Regolamento di esecuzione di cui al DPR 207/2010.

Ai fini della conduzione della verifica di conformità in corso di esecuzione il Direttore dell'esecuzione impiegherà i documenti previsti nell'ambito dell'attività di Monitoraggio di cui all' art. 6.3.

Articolo 16 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 Città Metropolitana 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 contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e per tutto il periodo di validità degli stessi fino alla conclusione delle procedure di rinnovo previste dalla contrattazione collettiva di

settore.

L'Appaltatore è inoltre obbligato, nel caso di utilizzo di collaboratori a progetto, a garantire condizioni economiche congrue rispetto ai contratti collettivi e alle tabelle ministeriali di determinazione del costo del lavoro di riferimento.

La Città Metropolitana 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 17 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 81/2008, e successive modificazioni ed integrazioni, nonché della legge 123 del 3 agosto 2007 e della Legge Regionale di Regione Liguria n. 30/2007.

L'Appaltatore s'impegna ad applicare il capitolato in materia di sicurezza della Città Metropolitana 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. A tal fine sono predisposti dalla Città Metropolitana appositi protocolli da sottoscrivere per la condivisione dei Piani di emergenza ed evacuazione laddove la sede sia messa a disposizione dalla Città Metropolitana.

L'Appaltatore dichiara di conoscere perfettamente le norme contenute nel decreto legislativo 81/2008, e successive modificazioni ed integrazioni, nonché della legge 123/2007, e della L.R 30/2007, in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro per quanto concerne i propri operatori, manlevando la Città Metropolitana da ogni responsabilità al riguardo, sia diretta che indiretta.

Articolo 18 Proprietà dati e brevetti

Tutti i dati relativi al servizio svolto sono di proprietà della Città Metropolitana.

L'Appaltatore 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 esclusiva altrui.

L'Appaltatore dovrà tenere indenne la Città Metropolitana nel caso che venga promossa nei confronti della stessa un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sui prodotti utilizzati. L'Appaltatore assume pertanto a proprio carico tutti gli oneri conseguenti ad eventuali richieste risarcitorie, a qualsiasi titolo avanzate, incluse le spese sostenute per la difesa in giudizio dell'ente.

Articolo 19 Tutela della riservatezza

L'Appaltatore si impegna ad applicare integralmente le disposizioni di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, al D.P.C.M. 28 aprile 2005 e al Documento Programmatico sulla sicurezza della Città Metropolitana.

L'Appaltatore è tenuto ad osservare l'obbligo di riservatezza, a non diffondere, asportare, utilizzare per motivi non riconducibili all'esecuzione del contratto, al di fuori delle specifiche indicazioni della Città Metropolitana, in alcun modo, i dati, le informazioni e le notizie a cui ha accesso nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

L'Appaltatore è tenuto ad adottare tutte le procedure e gli strumenti più idonei per proteggere e mantenere riservati i dati acquisiti, comunicati e/o trattati nell'esecuzione del contratto.

L'Appaltatore deve designare il responsabile del trattamento dei dati personali, ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

L'Appaltatore ed i suoi dipendenti o collaboratori sono vincolati dal segreto d'ufficio; pertanto, le notizie e le informazioni conosciute in dipendenza dell'esecuzione delle attività affidate non devono, in alcun modo e in

qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi, né utilizzate per fini diversi da quelli propri dell'esecuzione del contratto.

L'Appaltatore manleva la Città Metropolitana da qualsiasi responsabilità dovesse derivare dal trattamento dei dati, dipendente da fatto proprio, del proprio personale o dei propri collaboratori.

Articolo 20 Durata del contratto

Il contratto ha validità di 12 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione dello stesso ovvero dall'avvio anticipato dell'attività stessa, nel caso in cui il servizio rivesta carattere di urgenza, dalla data di avvio dell'esecuzione anticipata della prestazione ai sensi dell'art 11, comma 9 del D.Lgs 163/2006 "Codice dei contratti pubblici", dopo che l'aggiudicazione definitiva è divenuta efficace come previsto dall'art 302 comma 2 del D.P.R. 207/2010 "Regolamento di esecuzione e attuazione del codice dei contratti pubblici".

Il contratto è prorogabile per ulteriori 12 mesi, su richiesta della Città Metropolitana, per il buon termine delle attività e/o l'espletamento di nuova procedura di gara.

L'Appaltatore si impegna a mantenere durante la proroga le stesse condizioni, oneri e prezzi stabiliti dal contratto iniziale relativo al presente appalto, eventualmente integrato a termini del presente capitolato.

Articolo 21 Corrispettivo

L'importo contrattuale è determinato applicando la percentuale di ribasso dell'offerta aggiudicataria all'importo "a corpo" – di cui all'articolo 4 - destinato alla remunerazione per l'erogazione dei servizi per il lavoro;

L'importo contrattuale come sopra determinato è corrisposto in misura pari al 10% (dieci per cento) del solo corrispettivo a "corpo", ad avvenuta accettazione del cronoprogramma di cui all'articolo 6.2 sottoscritto dall'Appaltatore e controfirmato per accettazione dalla Città Metropolitana o suo delegato. La cifra restante è suddivisa in 12 rate mensili costanti posticipate, corrispondenti al canone di servizio mensile, al netto delle eventuali penali applicate.

All'appaltatore viene inoltre riconosciuto, quale prestazione variabile a risultato, il valore determinato per ogni assunzione effettuata a seguito di un tirocinio, della durata variabile da 2 a 6 mesi, promosso con le modalità di cui agli artt. 4 e 5.7.2 e che si sia perfezionata con la sottoscrizione di un contratto di lavoro dipendente, anche a tempo determinato, di durata maggiore a 6 mesi, stipulato con lavoratori iscritti ai centri per l'impiego.

In caso di assunzione di un lavoratore che abbia più di una delle caratteristiche indicate il corrispettivo viene erogato una sola volta.

Il corrispettivo è quantificato nella misura prevista all'articolo 4.

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni introdotte dall'art. 4, comma 3 del D.P.R. n. 207/2010, si precisa che i corrispettivi contrattuali liquidabili dalla Città Metropolitana, saranno pari all'importo riconosciuto all'appaltatore decurtato di una percentuale pari allo 0,5%, percentuale la cui corresponsione potrà avere luogo, a seguito di svincolo, in sede di liquidazione finale, previa verifica di conformità dell'esecuzione e previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

L'Appaltatore riconosce che il prezzo è remunerativo e di non avere, quindi, alcun diritto a chiedere ulteriori patti, condizioni, prezzi e/o compensi diversi, maggiori o comunque più favorevoli di quelli fissati.

Il prezzo offerto in sede di gara è fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto fatte salve le previsioni di cui all'art. 115 del d.lgs. 163/2006 e del successivo art. 22.

Articolo 22 Estensioni contrattuali

Sulla base delle risorse disponibili per effetto dei trasferimenti regionali e destinabili al finanziamento del presente appalto, la Città Metropolitana potrà avvalersi della facoltà di rinnovo del presente rapporto contrattuale anche mediante l'applicazione dell'art. 57, comma 5 del Decreto Legislativo 12 aprile 2006, n. 163, nella forma della ripetizione di servizi analoghi, per una durata massima di 12 mesi.

La Città Metropolitana potrà inoltre attivare, subordinatamente alla disponibilità dei necessari trasferimenti regionali, contratti per l'erogazione di servizi complementari.

Il corrispettivo contrattuale sarà determinato applicando i parametri di costo risultanti dal presente capitolato e dall'offerta aggiudicataria.

Articolo 23 Fatturazione e pagamenti

I pagamenti sono effettuati in osservanza di quanto disposto dall'art. 4 comma 2 lettera d) del D.Lgs. 09/10/2002 n. 231 modificato dal D.Lgs. 9 novembre 2012, n. 192, previo ricevimento della relativa fattura ed entro 30 giorni dal ricevimento della relativa fattura fatta salva la positiva verifica di conformità del servizio alle previsioni contrattuali.

Il predetto termine, nel caso in cui siano necessarie integrazioni, si interrompe e riprenderà a decorrere dalla data del protocollo di ricevimento delle stesse.

In caso di ricezione della fattura da parte dell'amministrazione in epoca successiva alla data di positiva verifica di conformità, i 30 giorni per il pagamento decorrono dal ricevimento della fattura come disposto dall'art. 4 comma 2 lettera a) del D.Lgs. 09/10/2002 n. 231 modificato dal D.Lgs. 9 novembre 2012, n. 192.

La fatturazione dovrà avvenire obbligatoriamente in formato elettronico in ottemperanza al Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013, entrato in vigore il 6 giugno 2013.

Le fatture dovranno riportare l'annotazione prevista dall'art. 2 comma 1 del Decreto MEF del 23/1/2015 (split payment).

In tutti i casi il pagamento è comunque subordinato all'acquisizione del DURC (in corso di validità e regolare) a cura degli uffici della città metropolitana.

I pagamenti sono effettuati, esclusivamente mediante bonifico da parte del Tesoriere della Città Metropolitana, su conto corrente bancario o postale dedicato ai sensi di quanto previsto dall'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, e successive modificazioni e integrazioni.

L'appaltatore s'impegna a comunicare gli estremi identificativi del conto dedicato entro 7 giorni dall'accensione e/o dall'inizio del contratto unitamente alle generalità e al codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso, fermo restando che in assenza di dette comunicazioni la Città Metropolitana non esegue i pagamenti senza che l'appaltatore possa avere nulla a pretendere per il ritardo.

Non è consentito al Fornitore di segnalare più di un conto dedicato alle transazioni economiche con l'Amministrazione. La segnalazione di un nuovo conto dedicato comporta automaticamente la cessazione dell'operatività dell'Amministrazione sul conto precedentemente indicato.

Per il pagamento del canone di servizio mensile l'Appaltatore emette fatture mensili posticipate relativamente alle prestazioni rese nel mese di riferimento.

Alle fatture mensili dovrà essere altresì allegato il report sintetico di cui al precedente art. 6.3, sotto forma di autocertificazione, con riferimento a ciascun lotto e con la specifica delle singole tipologie di attività oggetto del capitolato, attestante l'attività svolta nel periodo, con riferimento agli obblighi contrattuali previsti nel capitolato stesso.

Il report è sottoscritto dal Legale Rappresentante dell'Appaltatore e controfirmato dal R.U.P

Il pagamento della fattura relativa al 10% dell'importo contrattuale complessivo, come determinato nell'articolo 23, è subordinato alla presentazione da parte dell'Appaltatore di una garanzia fidejussoria, bancaria o assicurativa, di importo pari al valore dell'anticipazione (oneri fiscali inclusi), rilasciata con le modalità di cui all'articolo 25.1.

Articolo 24 Tracciabilità dei flussi finanziari

L'Appaltatore si impegna a rispettare tutti gli obblighi e gli adempimenti previsti dall'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, sulla tracciabilità dei flussi finanziari.

Se previsto l'Appaltatore deve prevedere nei contratti sottoscritti con i sub appaltatori, i sub fornitori e i sub contraenti, apposite clausole con cui gli stessi s'impegnano al rispetto degli obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 13 agosto 2010, n. 136. In assenza di dette clausole i contratti di sub appalto non sono autorizzati dal committente.

In assenza delle clausole di cui al comma 2 il Committente non autorizza i contratti di sub-appalto. La mancanza nei subcontratti delle clausole che obbligano il sub-fornitore al rispetto degli obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari costituisce motivo di risoluzione contrattuale e di segnalazione dei fatti alle

autorità competenti.

Se previsto l'Appaltatore s'impegna a comunicare ai sub-appaltatori, sub-contraenti e sub-fornitori il codice unico di progetto (CUP) e il codice identificativo gara (CIG) relativi all'appalto.

L'Appaltatore è tenuto a risolvere i contratti di sub appalto e sub fornitura di cui al comma precedente in caso di violazione della controparte degli obblighi di tracciabilità finanziaria, dandone immediata comunicazione al committente e alla Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo competente.

La violazione degli obblighi di tracciabilità previsti dalla legge n. 136/2010 e dal presente capitolato comporta la risoluzione del contratto.

Articolo 25 Garanzie per l'esecuzione del contratto

25.1 Cauzione definitiva

L'Appaltatore deve prestare una cauzione definitiva pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, 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, ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs. 163/2006, nei seguenti modi:

- (1) mediante garanzia fideiussoria, rilasciata da una delle imprese esercenti l'attività bancaria previste dal D.P.R. 22 maggio 1956, n. 635;
- (2) 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;
- (3) mediante polizza fideiussoria, rilasciata da un intermediario finanziario iscritto all'elenco speciale di cui all'articolo 106 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 e la rinuncia all'eccezione di cui all'art 1957, comma 2 del codice civile.

La garanzia è svincolata dall'Amministrazione, avuto riguardo ai contenuti del contratto e alla progressione temporale delle attività oggetto di erogazione rispetto alle tempistiche contrattuali, nella misura del 40% della quota a corpo alla fine dei primi sei mesi contrattuali 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 il Fornitore sia riconosciuto inadempiente.

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

In caso di proroga del contratto il Fornitore s'impegna a produrre la garanzia fideiussoria nell'importo proporzionale al valore della proroga contrattuale. Analogamente il Fornitore dovrà provvedere nel caso di richiesta di attivazione di servizi analoghi.

25.2 Polizza di assicurazione

L'Appaltatore deve stipulare una polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi a copertura dei rischi derivanti dall'esecuzione del contratto il cui massimale, previsto per singolo sinistro, tanto nell'ipotesi di danni alle persone, quanto nell'eventualità di danni alle cose dovrà essere almeno pari a € 1.000.000,00.

L'assicurazione decorre dalla data di inizio del servizio e cessa alle ore 24 dell'ultimo giorno di scadenza naturale del contratto.

Non sono ammessi scoperti e/o franchigie. La copertura assicurativa dovrà fare espresso riferimento alle prestazioni contrattuali oggetto del presente capitolato e alle sedi di svolgimento del servizio.

L'Appaltatore è tenuto a presentare al Committente, a pena di decadenza, la polizza assicurativa almeno dieci giorni, naturali e consecutivi, prima della sottoscrizione del contratto per la verifica della conformità della stessa a quanto richiesto dal presente capitolato.

L'Appaltatore nel corso dell'appalto, dovrà inoltre presentare, in occasione delle successive scadenze contrattualmente previste per la corresponsione del premio assicurativo, la documentazione debitamente

quietanzata attestante l'avvenuto pagamento del premio stesso.

Articolo 26 Clausole di divieto

Non è ammessa la cessione del contratto e non è consentito il subappalto.

È fatto divieto all'Appaltatore per il periodo di vigenza contrattuale, agire in concorrenza e conflitto di interesse rispetto alle attività oggetto del presente capitolato, nel territorio della Città Metropolitana di Genova. In particolare l'Appaltatore deve:

- (1) astenersi dall'erogazione di 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 Città Metropolitana di Genova;
- (2) astenersi dall'impiego sui servizi di cui al presente bando di risorse umane contemporaneamente impiegate da altri soggetti che operano in regime di concorrenza.

Articolo 27 Penali

La Città Metropolitana di Genova si riserva la facoltà di applicare le seguenti penali:

In caso di mancata applicazione delle modalità organizzative, delle procedure operative, degli standard qualitativi previsti dal presente capitolato e risultanti dall'offerta aggiudicataria, l'Appaltatore è tenuto al pagamento di una penale di € 2.500,00.

Qualora fossero riscontrate difformità rispetto a quanto dichiarato dall'appaltatore in sede di gara, riguardo alle professionalità dei soggetti messi a disposizione, sarà applicata, previa contestazione, la penale "una tantum" da € 500,00 a € 5.000,00, fatto salvo l'obbligo di sostituzione del personale mediante l'impiego di soggetti in possesso dei requisiti professionali previsti dal presente capitolato

In caso di assenza ingiustificata e non autorizzata del personale in organico nella singola unità operativa, ai sensi di quanto previsto dall'art. 12, si applica la penale per giornata o frazione di essa per mancata fornitura del servizio pari a € 350;

L'interruzione non autorizzata del Servizio, nella singola unità operativa, per l'intera giornata lavorativa o frazione di essa, per cause imputabili all'Appaltatore, ai suoi dipendenti e collaboratori, oltre a costituire motivo di risoluzione contrattuale, determina l'applicazione di una penale da € 5.000,00 a € 15.000,00 per giornata o frazione di essa.

Per il servizio di *call center* la Città Metropolitana si riserva la facoltà di applicare le seguenti penali:

- (1) € 1.000,00 (mille euro) al giorno in caso di interruzione, non concordata, del servizio per l'intera giornata lavorativa o frazione, per cause imputabili all'appaltatore, ai suoi dipendenti e collaboratori; 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 Città Metropolitana;
- (2) € 200,00# (duecento euro) al giorno per postazione in caso di riduzione non concordata con la Città Metropolitana delle postazioni operative del call center per cause imputabili all'appaltatore, ai suoi dipendenti e collaboratori. Per riduzione delle postazioni si intende anche la mancata sostituzione del personale entro le 24 ore di cui all'articolo 11.2. La sommatoria di dieci penali nell'arco di un anno costituisce motivo di risoluzione contrattuale;
- (3) € 1.000,00# (mille euro) in caso di insufficiente svolgimento dell'attività di messaggistica e telemarketing rispetto a quanto richiesto dal committente come previsto alle lettere E e J dell'art. 6;
- (4) € 100,00# (cento euro) al giorno per i primi sette giorni naturali e consecutivi in caso di ritardata consegna degli aggiornamenti di cui all'articolo 8.1; per i successivi sette giorni la penale è di € 200,00# (duecento euro) al giorno; l'ulteriore ritardo può dare luogo alla risoluzione del contratto, tutto ciò salvo diversi accordi con l'Amministrazione;
- (5) € 2.000,00# (duemila euro) in caso mancata presentazione del report annuale di cui all'articolo 10;

Ogni altra inadempienza grave che possa ledere la funzionalità del servizio e l'immagine della Città Metropolitana può dar luogo alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Gli inadempimenti contrattuali che possono dare luogo all'applicazione delle penali sono contestati in forma scritta all'Appaltatore a mezzo fax, lettera raccomandata A.R. o PEC.

A fronte del ricevimento della contestazione, l'appaltatore ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni, naturali e consecutivi, dalla comunicazione della contestazione stessa.

In caso di mancato riscontro o qualora le giustificazioni non possano essere accolte sono applicate le penali a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'ammontare delle penali applicate è trattenuto dall'Ufficio sulla prima fattura emessa dall'Appaltatore successiva all'evento. In mancanza di queste l'importo delle penali è trattenuto mediante escussione di pari importo sulla cauzione definitiva prestata dall'Appaltatore, con l'obbligo da parte dello stesso di reintegrarla entro il termine di quindici giorni, pena l'eventuale risoluzione del contratto.

L'applicazione delle penali indicate non esclude l'ulteriore risarcimento dei danni tutti che possono derivare alla Città Metropolitana dall'inadempimento dell'appaltatore per effetto della ritardata o della mancata fornitura, danni ai fini della quantificazione dei quali concorrerà, altresì, l'eventuale maggior costo che la Città Metropolitana fosse chiamata a sostenere a seguito della necessità di riaffidamento del presente servizio ad altro concorrente, nell'ambito della stessa o di ulteriore procedura di gara, secondo condizioni di aggiudicazione che dovessero risultare economicamente più onerose rispetto a quelle praticate dall'appaltatore resosi inadempiente, e comunque in relazione al maggior costo della fornitura stessa rispetto a quello che si sarebbe sostenuto in assenza della decadenza dell'appaltatore .

Articolo 28 Risoluzione del 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, oltre ai casi indicati in altre parti del capitolato le seguenti ipotesi di inadempimento:

1. L'interruzione non autorizzata del Servizio, nella singola unità operativa, per l'intera giornata lavorativa o frazione di essa, per cause imputabili all'Appaltatore, ai suoi dipendenti e collaboratori
2. la mancata sostituzione degli operatori privi dei requisiti dichiarati in sede di offerta e accreditati su tali basi dall'Amministrazione, entro tre giorni lavorativi dalla segnalazione scritta della Città Metropolitana a mezzo fax, o lettera raccomandata A.R.;
3. la violazione degli obblighi, contrattuali, di legge e dichiarati in sede di stipula contratto, nei confronti dei dipendenti e collaboratori
4. utilizzo di soggetti diversi da quelli del gruppo di lavoro valutato in sede di gara, salvo espressa autorizzazione della Città Metropolitana di Genova;
5. violazione delle norme in materia di salute, sicurezza e regolarità del lavoro;
6. violazione delle disposizioni e degli obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 13 agosto 2010 n. 136, e successive modificazioni e integrazioni, e dal presente contratto;
7. mancata reintegrazione della cauzione definitiva, entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della richiesta da parte del committente;
8. cessione del contratto o subappalto.

Nelle ipotesi sopra indicate il contratto è risolto di diritto con effetto immediato a seguito della comunicazione della Città Metropolitana di volersi avvalere, mediante lettera raccomandata, della clausola risolutiva espressa.

Fermo restando quanto previsto all'art. 27, la Città Metropolitana comunica all'Appaltatore gli estremi degli inadempimenti rilevati, assegnando un termine minimo di 15 giorni, naturali e consecutivi, per ripristinare il servizio secondo le modalità concordate e/o formulare giustificazioni.

Qualora l'Appaltatore non ottemperi, non rispetti il termine sopra indicato o qualora le giustificazioni non siano, a giudizio del committente, accettabili, è facoltà della Città Metropolitana risolvere il contratto.

La risoluzione del contratto comporta l'escussione della cauzione definitiva, fermo restando il diritto della Città Metropolitana al risarcimento del maggior danno subito.

Articolo 29 Recesso

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

- (1) giusta causa;

-
- (2) interruzione dei trasferimenti da destinarsi al finanziamento dell'appalto: la Città Metropolitana 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 disdetta anticipata da parte della Città Metropolitana, che deve essere comunicata a mezzo raccomandata A.R. con preavviso di almeno 60 giorni;

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

- (a) sia stato depositato contro l'Appaltatore 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 dell'Appaltatore ;
- (b) l'Appaltatore perda i requisiti minimi richiesti dal bando di gara;
- (c) sia accertata a carico dell'Appaltatore, 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;
- (d) sia accertata la mancanza e/o la perdita da parte dell'Appaltatore, anche nella persona dei componenti degli organi di amministrazione, del direttore tecnico e degli altri soggetti rilevanti ai sensi della normativa vigente, dei requisiti d'ordine morale e professionale previsti dalla normativa vigente;
- (e) ogni altra fattispecie che faccia venir meno il rapporto di fiducia sottostante il presente contratto.

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.

La Città Metropolitana si riserva la facoltà, in caso di recesso o risoluzione, di chiedere all'Appaltatore di assicurare le prestazioni contrattuali fino a nuovo affidamento, qualora dalla cessazione delle stesse possano derivare danni per il Committente.

Articolo 30 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.

Articolo 31 Controversie

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

PARTE TERZA – PROGETTO OFFERTA

Articolo 32 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 e successive modificazioni.

La commissione aggiudicatrice 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.

Articolo 33 Fattori ponderali

Le candidature sono considerate ammissibili se l’offerta tecnica raggiunge un **punteggio minimo di 60 punti**, di cui **almeno 22 punti in relazione al punto b) gruppo di lavoro**, e se quantitativamente congrue rispetto al volume atteso dei servizi da erogare secondo gli standard regionali di cui alla Deliberazione della Giunta Regionale n.587 del 16 maggio del 2014.

Offerta Tecnica

(a) relazione metodologicamassimo punti 40
così suddivisi:

- (a.1)** metodologia e organizzazione generale dei servizi, processi di coordinamento e connessione tra i servizi, valutazione dei processi (indicatori di qualità, indicatori di risultato)massimo punti 10
- (a.2)** metodologia e organizzazione dei servizi di orientamento in relazione ai principali target di utenza.....massimo punti 5
- (a.3)** metodologia e organizzazione dei servizi di incontro domanda/offerta di lavoro in relazione ai principali target di utenzamassimo punti 5
- (a.4)** metodologia e organizzazione dei servizi per il supporto alla ricollocazione lavorativamassimo punti 5
- (a.5)** metodologie e organizzazione dei servizi di scouting aziendale e marketing con le aziende del territoriomassimo punti 5
- (a.6)** metodologie e organizzazione del decentramento dei servizi per il lavoro presso le aree territoriali della città metropolitana (STL).....massimo punti 5
- (a.7)** metodologie e organizzazione del decentramento del servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell’occupazione tramite call center e social mediamassimo punti 5

La relazione metodologica deve contenere a titolo dimostrativo esempi di metodologie e organizzazione dei servizi per ogni punto sopra specificato.

(b) gruppo di lavoro.....massimo punti 30
(c) piano formativo del personale massimo punti 5

Offerta economica

(d) ribasso sull’importo a base di gara.....massimo punti 25

Articolo 34 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. Ogni fascicolo separato deve essere sottoscritto come sopra indicato. I concorrenti devono fornire anche su supporto informatico una copia dell'offerta tecnica in formato PDF.

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.

34.1 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 punti:

- (1) metodologia e organizzazione generale dei servizi, processi di coordinamento e connessione tra i servizi, valutazione dei processi (indicatori di qualità, indicatori di risultato)
- (2) metodologia e organizzazione dei servizi di orientamento in relazione ai principali target di utenza
- (3) metodologia e organizzazione dei servizi di incontro domanda/offerta di lavoro in relazione ai principali target di utenza
- (4) metodologia e organizzazione dei servizi per il supporto alla ricollocazione lavorativa
- (5) metodologie e organizzazione dei servizi di scouting aziendale e marketing con le aziende del territorio
- (6) metodologie e organizzazione del decentramento dei servizi per il lavoro presso le aree territoriali della città metropolitana
- (7) metodologie e organizzazione del decentramento del servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell'occupazione tramite call center e social media

Saranno valutate positivamente proposte progettuali i grado di valorizzare l'integrazione tra i servizi di incrocio domanda offerta di lavoro con particolare riferimento all'attività di scouting finalizzata all'inserimento lavorativo.

34.2 Descrizione del gruppo di lavoro

I concorrenti devono descrivere in sede di offerta i componenti del gruppo di lavoro che sarà impiegato nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Il gruppo di lavoro deve essere composto da un numero di operatori congruo rispetto agli standard qualitativi e quantitativi richiesti dal presente capitolato in relazione alle esigenze di erogazione dei servizi descritti e dai flussi di iscrizioni, così come conoscibili dalla sezione del sito della Città Metropolitana di Genova dedicata all'Osservatorio sul mercato del lavoro e a studi e ricerche.

I componenti del gruppo di lavoro devono essere in possesso delle conoscenze e delle competenze individuate nel documento "Riconoscimento di credenziali al fine di autorizzare operatori ad operare nei servizi per il lavoro" (allegato C).

In particolare, i concorrenti nella composizione del gruppo di lavoro devono rispettare le seguenti condizioni:

- (a) gli "operatori" devono avere un'esperienza professionale "affine", così come meglio definita all'art. 37, non inferiore ad un anno;
- (b) i "coordinatori" dei servizi presso i CPI devono avere un'esperienza professionale "affine", così come meglio definita all'art. 37, non inferiore a tre anni;
- (c) il gruppo dei "mediatori interculturali" deve garantire l'erogazione dei servizi nelle seguenti lingue: albanese, arabo, francese, spagnolo, inglese, rumeno.

I concorrenti dovranno individuare nominativamente il personale appartenente al gruppo di lavoro che dovrà comprendere, oltre ai componenti "titolari", anche i componenti aggiuntivi, individuati quali sostituti e determinati in misura pari al 10% dell'organico complessivo, ognuno dei quali deve possedere i requisiti minimi di esperienza professionale indicati sopra.

Ai fini della valutazione i concorrenti devono presentare un elenco dei componenti del gruppo di lavoro, titolari o aggiuntivi, compresi gli addetti ai servizi di assistenza amministrativa, e per ciascuno di essi compilare la Scheda esperienze professionali, allegato A del presente capitolato.

Saranno oggetto di valutazione solo i componenti per i quali è stata compilata la Scheda esperienze professionali. Le schede relative alle esperienze professionali degli operatori aggiuntivi non concorreranno alla formazione del punteggio di valutazione.

Le schede facenti parte dell'offerta tecnica devono indicare la tipologia contrattuale di ciascun operatore.

La commissione giudicatrice non terrà conto di ulteriore documentazione aggiuntiva prodotta dai concorrenti.

L'Amministrazione procederà a controllare attraverso il Sistema Informativo del Lavoro le esperienze pregresse dei lavoratori.

34.3 Piano formativo del personale

I concorrenti devono presentare il piano di formazione del gruppo di lavoro, specificando il numero di ore e le soluzioni organizzative che saranno adottate per limitare l'impatto sull'erogazione dei servizi al pubblico.

Articolo 35 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 4 del presente capitolato, relativo alle prestazioni a corpo.

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

Articolo 36 Valutazione elemento (a)

La commissione giudicatrice assegnerà discrezionalmente a ciascuna offerta un coefficiente da 0 a 1 sulla base dei seguenti parametri di giudizio:

da 0,81 a 1,00	profilo alto - offerta tendenzialmente completa ed esaustiva di tutte le esigenze espresse da capitolato
da 0,61 a 0,80	profilo medio alto - offerta soddisfacente ma con margini di migliorabilità
da 0,41 a 0,60	profilo medio basso - offerta accettabile ma che non tratta in maniera sufficiente molti dei profili indicati da capitolato
da 0,21 a 0,40	profilo basso - offerta appena accettabile ma carente sotto diversi profili
da 0 a 0,20	profilo inadeguato

Il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula, con arrotondamento per eccesso o per difetto a due decimali:

$$P_a = C_f \times V_p$$

laddove s'intende:

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

C_f = coefficiente di valutazione

V_p = valore ponderale dell'elemento

L'operazione di valutazione sarà ripetuta per ciascuno dei sub criteri di valutazione. La valutazione dell'elemento (a) è determinata dalla somma dei punteggi dei sub elementi.

Articolo 37 Valutazione elemento (b)

La commissione giudicatrice valuterà l'esperienza maturata negli ultimi 5 anni dai componenti titolari del gruppo di lavoro:

con i seguenti criteri:

- (1) esperienza pienamente affinepunti 1 per ogni mese pieno di esperienza lavorativa
- (2) esperienza affinepunti 0,5 per ogni mese pieno di esperienza lavorativa

Non saranno valutati i curricula degli operatori che non presentano un rapporto di lavoro formalizzato di almeno 1 anno con esperienza specifica in relazione all'utenza dei servizi.

Nel caso di operatori proposti per svolgere attività di coordinamento presso i CPI, non saranno valutati i curricula che non presentano un rapporto di lavoro formalizzato di almeno 3 anni con esperienza specifica

in relazione ai servizi.

Definizioni:

- (1) **pienamente affine** esperienza professionale maturata in attività analoghe a quelle oggetto della prestazione richiesta svolte presso i servizi per l'impiego pubblici
- (2) **affine** esperienza professionale maturata in attività analoghe a quelle oggetto della prestazione richiesta svolte presso Agenzie per il lavoro accreditate o presso Enti di formazione.

Successivamente la commissione giudicatrice calcolerà la somma dei punteggi attribuiti ai curriculum presentati da ogni singolo concorrente.

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:

$$P_b = C_f \times V_p$$

laddove s'intende:

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

C_f = coefficiente di valutazione

K_j = somma dei punteggi dei curricula dell'offerta considerata

K_{max} = somma dei punteggi dei curricula dell'offerta migliore

V_p = valore ponderale dell'elemento.

Non si procederà alla riparametrazione in caso di una sola offerta valida e ammessa alla valutazione tecnica.

Articolo 38 Valutazione elemento (c)

La commissione giudicatrice assegnerà discrezionalmente a ciascuna offerta un coefficiente da 0 a 1 sulla base dei seguenti parametri di giudizio:

da 0,81 a 1,00 **profilo alto** - offerta tendenzialmente completa ed esaustiva di tutte le esigenze espresse da capitolato

da 0,61 a 0,80 **profilo medio alto** - offerta soddisfacente ma con margini di migliorabilità

da 0,41 a 0,60 **profilo medio basso** - offerta accettabile ma che non tratta in maniera sufficiente molti dei profili indicati da capitolato

da 0,21 a 0,40 **profilo basso** – offerta appena accettabile ma carente sotto diversi profili

da 0 a 0,20 **profilo inadeguato**

Il punteggio sarà determinato applicando la seguente formula, con arrotondamento per eccesso o per difetto a due decimali:

$$P_c = C_f \times V_p$$

laddove s'intende:

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

C_f = coefficiente di valutazione

V_p = valore ponderale dell'elemento

Articolo 39 Riparametrazione dell'offerta tecnica

Al termine della valutazione dell'offerta tecnica la commissione giudicatrice procederà a riparametrare i punteggi attribuiti agli elementi di valutazione (a), (b) e (c), utilizzando la seguente formula con arrotondamento per eccesso o per difetto a due decimali:

$$P_{OT} = \frac{\sum_j (P_a + P_b + P_c)}{\sum_{\max} (P_a + P_b + P_c)} \times V_{OT}$$

laddove s'intende:

P_{OT} = punteggio riparametrato

\sum_j = sommatoria punteggi offerta tecnica considerata

\sum_{\max} = sommatoria punteggi offerta migliore

V_{OT} = punteggio massimo offerta tecnica

Articolo 40 Valutazione elemento (d)

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

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

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.



Unione europea
Fondo sociale europeo



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE LIGURIA



Città Metropolitana
di Genova

Progetto Cofinanziato dall'Unione Europea P.O. Regione Liguria FSE 2014-2020 – Asse 1 – Occupazione

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

ALL. A) SCHEDA ESPERIENZE PROFESSIONALI		N.1 _____	
Cognome e Nome			
Data di nascita	____/____/____		
Titolo di studio			
Formazione specifica acquisita			
CCNL che sarà applicato al lavoratore in caso di aggiudicazione gara			
Tipologia contrattuale (specificare se tempo indeterminato o altro e se full-time o part-time)	autonomo subordinato determinato indeterminato part time full time		
Ruolo/i nel gruppo	Profilo	Titolare T	Monte ore mensile dedicato
	Orientatore	Sostituto S²	
	Op. pari opportunità		
	Mediatore interculturale (specificare lingua _____)		
	Op. incontro domanda e offerta di lavoro		
	Coordinatore		
	Assistenza amministrativa		

DI SEGUITO INDICARE le esperienze professionali degli ultimi **5 anni** dalla data di scadenza del bando (in caso non siano sufficienti i riquadri è ammesso duplicarli)

ESPERIENZA PROFESSIONALE N. 1	
Descrizione della prestazione/servizio	
Modalità contrattuale (specificare monte ore settimanale medio)	
Datore di lavoro/committente	

¹ compilare una scheda per ogni operatore del gruppo di lavoro presentato ai fini della candidatura, numerando le schede in ordine progressivo. z

² N.B. vanno compilate schede distinte per **titolari** e per **sostituti**, quindi per un operatore con più profili sia come titolare che come sostituto andranno compilate due schede: una dove vengono descritti i profili "titolare" e un'altra per i profili da "sostituto"

Periodo di esecuzione	Da ____/____ mese/anno A ____/____ mese/anno
Ruolo ricoperto nell'attività svolta (specificare inquadramento contrattuale e mansione)	

ESPERIENZA PROFESSIONALE N. 2	
Descrizione della prestazione/servizio	
Modalità contrattuale (specificare monte ore settimanale medio)	
Datore di lavoro/committente	
Periodo di esecuzione	Da ____/____ mese/anno A ____/____ mese/anno
Ruolo ricoperto nell'attività svolta (specificare inquadramento contrattuale e mansione)	

ESPERIENZA PROFESSIONALE N. ____³	
Descrizione della prestazione/servizio	
Modalità contrattuale (specificare tipo contratto e monte ore settimanale medio)	
Datore di lavoro/committente	
Periodo di esecuzione	Da ____/____ mese/anno A ____/____ mese/anno
Ruolo ricoperto nell'attività svolta (specificare inquadramento contrattuale e mansione)	

Data	Firma

³ replicare le tabelle in numero corrispondente alle esperienze dichiarate.



Progetto Cofinanziato dall'Unione Europea P.O. Regione Liguria FSE 2014-2020 – Asse 1 – Occupazione

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI PER LA GESTIONE DI UN SERVIZIO DI INFORMAZIONE SU POLITICHE E SERVIZI PER LA PROMOZIONE DELL'OCCUPAZIONE, FORMAZIONE E ISTRUZIONE

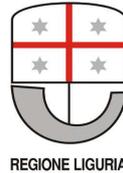
AII. B

SPECIFICA DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE E TELEFONICHE FORNITE DALLA CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

- a) n. 2 **work station** in rete (FUJITSU ESPRIMO P5731);

CPU	Intel Pentium(R) Dual-Core CPU E6300 @ 2.80GHz
RAM	4 GB
HARD DISK	320 GB
SCHEDA RETE	10/100/1000 RJ 45 – Wireless PCI a/b/n
SCHEDA VIDEO	GEFORCE 9300 GE 512MB
SCHEDA AUDIO	
LETTORE DVD	Masterizzatore Optiarc DVD RW AD-7230S
MOUSE	SI
TASTIERA	SI
CASSE	NO
SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 7 Professional (x32) con licenza	
MONITOR	Samsung 943 BM 19" LCD

- b) n. 1 **Fax di rete** a disposizione non esclusiva del servizio di call center;
- c) n. 1 **multifunzione di rete** a disposizione non esclusiva del servizio di call center;
- d) n. 4 **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
- f) n. 2 cuffie telefoniche: doppio auricolare con microfono con cancellazione di rumore mod. fitre THS 1000V2/NQ con cordone a spirale e comprensivo di commutatore switch cuffia cornetta AXC1200./MT



Progetto Cofinanziato dall'Unione Europea P.O. Regione Liguria FSE 2014-2020 – Asse 1 – Occupazione

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

All. C

Riconoscimento di credenziali al fine di autorizzare operatori ad erogare i servizi per il lavoro.

Per l'erogazione dei **servizi di orientamento** sono richieste le seguenti conoscenze e competenze:

Conoscenze relative a:

- tessuto socio economico territoriale, tipologie di aziende presenti, eventuali profili da esse ricercate
- sistema azienda, normative e legislazione sul mercato del lavoro
- sistema dell'offerta formativa del territorio
- sistema dei servizi a sostegno del lavoro indipendente
- rete dei servizi pubblici e privati per il lavoro
- normative regionali, nazionali e europee su utilizzo dei fondi pubblici nell'erogazione di servizi per l'impiego
- utilizzo di strumenti informatici sia per l'implementazione di banche dati che per l'elaborazione statistica e la redazione di report di sintesi

competenze relative a:

- conduzione di colloqui individuali e di seminari di gruppo a finalità orientative, anche nei confronti di minori dispersi dai percorsi dell'istruzione/formazione e persone portatrici di problematiche personali di svantaggio sociale e adulti a rischio di espulsione dal mercato del lavoro
- conduzione di consulenze orientative
- gestione delle tecniche di ricerca attiva di lavoro (costruzione di un curriculum, reperimento di fonti informative, preparazione a sostenere colloqui selettivi individuali e di gruppo);
- promozione, organizzazione, gestione di work experience/tirocini;
- strategie e tecniche di prevenzione e gestione del conflitto
- gestione archivi documentali cartacei ed informatici

Oltre alle caratteristiche descritte per il profili dell'orientatore, per l'erogazione dei **servizi di pari opportunità** per la promozione delle donne nel mercato del lavoro, sono richieste le seguenti ulteriori conoscenze e competenze:

Conoscenze relative a:

- legislazione a sostegno delle pari opportunità
- tessuto socio economico territoriale, tipologie di aziende presenti, eventuali profili da esse ricercate con particolare attenzione a bacini maggiormente compatibili con le esigenze di conciliazione vita-lavoro
- sistema azienda, normative e legislazione sul mercato del lavoro, e nello specifico per la promozione occupazione femminile
- sistema dell'offerta formativa del territorio con particolare attenzione a percorsi e strumenti maggiormente compatibili con le esigenze di conciliazione vita-lavoro
- rete dei servizi pubblici e privati per il lavoro e per la conciliazione vita/lavoro

competenze aggiuntive:

- conduzione di colloqui individuali e di seminari di gruppo a finalità informativa rivolti a donne portatrici di problematiche personali di svantaggio sociale;

All. C

Per l'erogazione dei servizi di **mediazione interculturale** sono richieste le seguenti conoscenze e competenze:

Conoscenze relative a:

- contesto socio-culturale italiano e provinciale
- fenomeno migratorio nel territorio provinciale
- normativa sulla condizione dello straniero in Italia
- normative e legislazione sul mercato del lavoro
- rete dei servizi pubblici e privati rivolti ai lavoratori migranti e servizi standard proposti
- lingua italiana parlata e scritta
- una o più lingue straniere (madrelingua) fra le seguenti: arabo, albanese, spagnolo, inglese, francese, rumeno
- normative regionali, nazionali e europee su utilizzo dei fondi pubblici nell'erogazione di servizi per l'impiego
- utilizzo di strumenti informatici sia per l'implementazione di banche dati che per l'elaborazione statistica e la redazione di report di sintesi

competenze relative a:

- conduzione di colloqui individuali e di seminari di gruppo a finalità informative anche per cittadini stranieri anche in stato di svantaggio sociale;
- elaborazione di strategie comunicative in ambito multiculturale e plurietnico
- gestione delle diverse fasi negoziali del contatto del cittadino straniero con la struttura dei servizi;
- Strategie e tecniche di prevenzione e gestione del conflitto
- Strategie e tecniche di prevenzione delle discriminazioni su base etnica e/o razziale
- Esperienza certificata nella funzione di almeno due anni
- gestione archivi documentali cartacei ed informatici

Per l'erogazione dei servizi **di incontro domanda ed offerta di lavoro, marketing territoriale, scouting:**

Conoscenze relative a:

- tessuto socio economico territoriale, tipologie di aziende presenti, eventuali profili da esse ricercate
- sistema di relazioni operanti a livello istituzione e delle parti sociali sul territorio della provincia di Genova
- sistema azienda, normative, contrattualistica e legislazione sul mercato del lavoro
- sistema dei servizi di politica del lavoro
- incentivi per favorire l'inserimento lavorativo
- sistema dei servizi a sostegno del lavoro indipendente
- rete dei servizi pubblici e privati per il lavoro
- normative regionali, nazionali e europee su utilizzo dei fondi pubblici nell'erogazione di servizi per l'impiego
- utilizzo di strumenti informatici sia per l'implementazione di banche dati che per l'elaborazione statistica e la redazione di report di sintesi

competenze relative a:

- selezione del personale e gestione risorse umane
- conduzione di colloqui individuali finalizzati alla definizione del profilo professionale anche per persone portatrici di problematiche personali di svantaggio sociale
- supporto alla analisi dei bisogni professionali in azienda
- promozione, organizzazione, gestione di tirocini/work experience;
- strategie e tecniche di prevenzione e gestione del conflitto
- strategie e tecniche di reclutamento aziende
- gestione archivi documentali cartacei ed informatici

Per espletare le attività connesse alla funzione di **coordinamento** sono necessarie le seguenti conoscenze e competenze:

All. C

Conoscenze relative a:

- normative regionali, nazionali e europee su promozione dell'occupazione, sistemi di politiche del lavoro e formative
- sistema complessivo dei servizi per il lavoro dei Servizi Pubblici per l'Impiego
- sistemi di valutazione e monitoraggio
- normative regionali, nazionali e europee su utilizzo dei fondi pubblici nell'erogazione di servizi per l'impiego
- utilizzo di strumenti informatici sia per l'implementazione di banche dati che per l'elaborazione statistica e la redazione di report di sintesi

Competenze relative a:

- processi organizzativi dei servizi per il lavoro
- gestione risorse umane
- progettazione, valutazione, comparazione ed implementazione servizi per il lavoro
- gestione archivi documentali cartacei ed informatici
- esperienza specifica di coordinamento di risorse umane e attività nelle materie oggetto dell'appalto

Per il servizio di informazione su politiche e servizi per la promozione dell'occupazione tramite Call Center e social media.

Il personale dedicato al servizio di call center deve essere abilitato e/o qualificato allo svolgimento delle attività previste dal presente capitolato, in possesso di tutte le competenze professionali e dell'esperienza necessaria allo svolgimento delle prestazioni richieste e della conoscenza della lingua italiana e inglese.

In particolare 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 documentabili per svolgere attività telefonica di informazione.

Come competenze trasversali a tutti i profili indicati si ritiene imprescindibile la capacità di utilizzare gli strumenti informatici (pacchetti software più diffusi per l'elaborazione di testi, la gestione di banche dati e l'elaborazione di calcoli; applicativi on-line e utilizzo della posta elettronica), la conoscenza di almeno una lingua fra le seguenti: inglese, francese, spagnolo oltre alla lingua italiana.

Riconoscimento di credenziali per operatori della mediazione interculturale

Per la definizione della figura professionale di "mediatore interculturale" e il rilascio della qualifica si fa riferimento alla D.G.R. n.874 del 4/08/2006 e alla D.G.R. n.1517 del 22/12/2006.

Vengono autorizzati a svolgere i servizi di mediazione interculturale presso i Centri per l'Impiego gli operatori in possesso di specifica qualifica o dei requisiti per l'accesso ai corsi indicati nelle delibere di cui sopra:

- diploma di scuola secondaria di 2° grado (o equivalente) ovvero qualifica professionale di primo livello integrata da esperienza lavorativa certificata per almeno 2 anni;
- attestato di qualifica o di frequenza di corso di formazione di almeno 250 ore relativo a funzioni di mediazione interculturale, realizzato a titolarità pubblica, nell'ambito del territorio regionale, ovvero attività lavorative di mediazione interculturale (svolte a partire dall'anno 2002) per un periodo di almeno 12 mesi continuativi o una somma complessiva di periodi pari a 24 mesi, certificate con le stesse modalità indicate al punto 2;
- conoscenza della lingua italiana parlata e scritta (livello buono);
- conoscenza della lingua inglese o francese o spagnola parlata e scritta (livello base);
- conoscenza a livello buono della lingua e cultura di uno dei paesi rappresentati dalla presenza delle comunità di immigrati nel territorio di riferimento.

Riconoscimento di credenziali al fine di autorizzare operatori ad erogare i servizi per il lavoro

In caso di inserimento di nuovi operatori presso Centri provinciali per l'Impiego o gli Sportelli territoriali per il Lavoro, dovrà essere presentata dall'appaltatore richiesta di autorizzazione, allegando il curriculum

All. C

dell'operatore e specificando il possesso delle conoscenze-competenze necessarie ricoprire la mansione. La Città Metropolitana di Genova procederà alla verifica del possesso dei requisiti richiesti.

Può essere richiesta l'autorizzazione ad operare presso i CPI/STL per l'erogazione dei servizi di:

- Orientamento
- Pari opportunità
- Mediazione interculturale
- Incontro domanda ed offerta di lavoro, marketing territoriale, scouting
- Coordinamento

Gli operatori devono possedere le seguenti credenziali:

1. possedere un'esperienza professionale di almeno un anno (tre anni per i coordinatori nel caso di servizi erogati presso i CPI) nell'ambito di attività analoghe;
2. certificare l'esperienza di almeno un anno (tre anni per i coordinatori CPI) per mansioni analoghe con una dichiarazione del datore di lavoro presso cui gli operatori hanno prestato servizio. La dichiarazione dovrà indicare la durata, il ruolo professionale richiesto e le mansioni svolte.

In caso di richiesta di autorizzazione ad operare presso CPI/STL di operatori in parziale possesso dei requisiti richiesti, sarà concordata una proposta di formazione e affiancamento, per l'acquisizione delle conoscenze-competenze necessarie a ricoprire la mansione, sulla base di un modello di affiancamento e formazione modulare progettato dalla Città Metropolitana di Genova da svolgere in affiancamento ad operatori esperti dei CPI/STL.

Tale percorso costituisce la base sulla quale strutturare la proposta di affiancamento da presentare all'Amministrazione. La scelta dei moduli dovrà quindi essere effettuata in relazione alle conoscenze e alle competenze che il candidato dovrà acquisire.

La proposta di formazione e affiancamento dovrà essere validata dall'Amministrazione che potrà proporre eventuali modifiche.

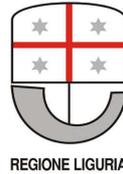
I tempi e le modalità di svolgimento dei moduli di affiancamento approvati dovranno essere concordati con il Responsabile del CPI/STL di riferimento.

Tutte le attività dovranno essere registrate in apposita modulistica e controfirmate dall'esperto che conduce i moduli formativi o dal Responsabile del CPI/STL durante l'affiancamento. Il Responsabile del CPI/STL valuterà l'esito conclusivo del percorso.

Si precisa che nel caso di operatori già in forza presso i CPI/STL, il periodo di affiancamento dovrà essere svolto in modo da non sovrapporsi all'erogazione del servizio.

Anche nel caso di richiesta di sostituzione della figura del Coordinatore, il curriculum dovrà essere validato dall'Amministrazione.

Per il profilo di Mediatore Interculturale verranno accreditati solo operatori già in possesso di qualifica o di tutti i requisiti per l'accesso ai corsi di qualifica. Non è previsto pertanto nessun modulo di affiancamento. Solo nel caso in cui l'esperienza richiesta sia stata svolta in contesti diversi dai servizi per l'impiego, potranno essere previsti alcuni moduli formativi ad integrazione delle competenze carenti.



Progetto Cofinanziato dall'Unione Europea P.O. Regione Liguria FSE 2014-2020 – Asse 1 – Occupazione

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

ALL. D) CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI PER IL LAVORO NELL'AREA METROPOLITANA GENOVESE

LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI NUMERO VERDE

L'analisi seguente prende in considerazione l'attività del servizio di numero verde della Città Metropolitana di Genova 800363622 svolta nel periodo dal **01/1/2014 al 31/12/2014**.

I dati riguardanti il numero delle telefonate e gli argomenti trattati sono rilevati con l'utilizzo di un software dedicato al call center, i dati sull'utenza sono rilevati sulla base di una breve intervista conoscitiva somministrata dagli operatori ad ogni utente che si rivolge al call center.

1 ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI NUMERO VERDE

L'attività principale del servizio è quella telefonica, che vede una media di circa 120 telefonate al giorno, per un totale di **27.471** chiamate inbound+outbound nel periodo considerato. Nella seguente tabella la specifica delle rilevazioni mensili.

Mese	Totale rilevazioni inbound+outbound
gennaio-14	3.197
febbraio-14	2.983
marzo-14	2.852
aprile-14	2.342
maggio-14	1.980
giugno-14	1.704
luglio-14	2.223
agosto-14	1.286
settembre-14	2.309
ottobre-14	2.522
novembre-14	2.333
dicembre-14	1.740
Totale annuo	27.471

Tabella 1 –Attività telefonica

1.1 Attività telefonica inbound

Lo scopo del servizio di Numero Verde è fornire informazioni su strumenti e opportunità utili a supportare e facilitare le scelte formative, professionali e lavorative delle persone. Questi alcuni fra gli argomenti su cui vengono fornite informazioni a chi si rivolge all'800363622: offerte di lavoro del Servizio Match dei Centri per l'Impiego e su richiesta inserimento della candidatura sul sistema Match on line; chiamate pubbliche attive (ex Art 16) e sulle modalità di adesione; opportunità di lavoro all'estero; servizi specifici sul lavoro indipendente; incentivi occupazionali; adempimenti obbligatori per le imprese, gli enti, i datori di lavoro; novità legislative in materia di lavoro e sulle diverse tipologie contrattuali; corsi di formazione professionale per privati e aziende e finanziati dal Fondo Sociale Europeo.

Di seguito la tabella sui principali argomenti oggetto delle richieste degli utenti che contattano telefonicamente il Numero Verde:

Categorie consultate		
Argomento	Numero di argomenti trattati	%
Adempimenti e incentivi alle assunzioni	145	0,3%
Ammortizzatori sociali	511	1,09%
Impresa	178	0,38%
Rapporti di lavoro	193	0,41%
Sistema dell'Istruzione	120	0,25%
Sistema della Formazione	3330	7,13%
Politiche comunitarie	83	0,17%
Orientamento	83	0,17%
Politiche migratorie	30	0,06%
Politiche per le pari opportunità	4	0,08%
Politiche sociali	44	0,09%
Servizi per l'impiego	41790	89,7%
Tutela delle condizioni di lavoro	83	0,17%
Totale	46594	100,00%

Tabella 2 - Categorie consultate telefonate inbound

1.2 Attività outbound

L'attività telefonica in outbound prevede: telefonate agli utenti su richiesta dell'Amministrazione; risposte via e-mail ai quesiti posti dagli utenti all' 800363622@provincia.genova.it; invio di sms informativi a specifiche categorie di utenti, su richiesta dell'Amministrazione. Complessivamente dal 1 gennaio 2014 al 31 dicembre 2014 sono state effettuate 233 telefonate outbound, e sono stati inviati 1381 sms; 111 le mail di risposta ai quesiti.

2. Tipologia di utenza

Gli utenti del servizio di numero verde sono quasi esclusivamente privati cittadini, più rare le chiamate da parte di imprese, associazioni, consulenti, enti e pubbliche amministrazioni, come si evince dalla seguente tabella:

Chi chiama il numero verde	Numero di chiamate	%
PRIVATI CITTADINI: (vedi ulteriori specifiche nei prossimi riquadri)	27.228	99,11%
ALTRI UTENTI di cui:		
Consulenti	51	0,19%
Scuole e enti di formazione	13	0,05%
Impresa	138	0,5%
Associazione sindacale e datoriale	4	0,01%
O.n.g. / volontariato / terzo settore	9	0,03%
Pubblica amministrazione	11	0,04%
Tipologie diverse	18	0,07%
Totale	27471	100,00%

Tabella 3 - tipologia di utenza

2.1 Status occupazionale

Le persone disoccupate rappresentano il 91,06% degli utenti del servizio, di cui il 38% è disoccupato di lunga durata, il 2% è iscritto alle liste di mobilità. Soltanto il 6,9% dei fruitori del servizio risulta occupato. La tabella seguente evidenzia nello specifico la situazione occupazionale di chi si rivolge al call center:

Status occupazionale		
	Numero di chiamate	%
Disoccupato	13205	48,06%
Inoccupato	825	3%
Disoccupato /inoccupato di lunga durata	10416	38%
Lavoratore in mobilità	541	2%
Lavoratore atipico/subordinato/autonomo	1918	6,9%
Pensionato	26	0,09%
Studente	70	0,25%
Non rilevato *	470	1,7%
Totale	27471	100,00%

Tabella 4 – status occupazionale

2.2 Fascia d'età

Per quanto riguarda la fascia di età degli utenti, si riscontra una grande maggioranza di utenti tra **46 e i 65 anni (46,77)**. e una forte incidenza di utenti tra i **36 e i 45 anni (40,3%)**. Per maggiori dettagli, si confronti la tabella seguente:

Età		
	numero di chiamate	%
fino a 18 anni	114	0,41%
da 19 a 25 anni	649	2,36%
da 26 a 35 anni	2278	8,3%
da 36 a 45 anni	11071	40,3%
da 46 a 65 anni	12846	46,77%
oltre i 65 anni	43	0,15%
Non rilevato *	470	1,71%
Totale	27471	100,00%

TABELLA 5 – fasce d'età

2.3 Genere

Dei 27.471 contatti registrati, la maggioranza delle chiamate, 14.407, sono da parte di donne; sono 12.594 le chiamate da parte degli uomini.

Genere		
	numero di chiamate	%
Maschio	12594	
Femmina	14407	
Non rilevato *	470	
Totale	27471	100,00%

TABELLA 6 – genere

2.4 Nazionalità

La maggior parte degli utenti è di cittadinanza italiana l' **87,68%**, fra gli stranieri sono soprattutto i cittadini non comunitari che chiamano il call center: l' **8,33%** , mentre i cittadini Ue rappresentano solo l'**1,82%**.

Nazionalità		
	numero di chiamate	%
Italiano	24043	87,68%
Straniero comunitario U.E	567	1,82%
Straniero non comunitario extra U.E.	2391	8,33%
Non rilevato *	470	2,17%
Totale	27471	100,00%

TABELLA 7 – nazionalità

2.5 Titolo di studio

Fra coloro che si rivolgono al call center, il 59,3% ha la sola licenza media inferiore, l' 11,3% degli utenti ha un diploma di istruzione secondaria superiore e il 1,1% è laureato:

Titolo di studio		
	numero di chiamate	%
Licenza elementare (pre-riforma)	232	0,85%
Licenza media (pre-riforma)	16294	59,3%
Qualifica professionale (pre-riforma)	5531	20,1%
Diploma	3102	11,3%
Diploma universitario	11	0,04%
Formazione specialistica	0	
Laurea	286	1,1%
Titolo di studio non equipollente	1545	5,6%
Non rilevato *	470	1,71%
Totale	27472	100,00%

Tabella 8 – titolo di studio