

COMUNE DI NAPOLI
SERVIZIO CONTROLLO DI QUALITA'
CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato ha ad oggetto la realizzazione del servizio di **rilevazione della *customer satisfaction* per i servizi erogati dal Comune di Napoli**".

C. P. V. 79320000-3 C. I. G. 0408273588

Il Comune di Napoli intende attuare, con riferimento al Piano dettagliato degli obiettivi anno 2009, azione 38.4 "sviluppo della customer satisfaction", un'azione di ascolto per monitorare l'evoluzione dei bisogni del tessuto sociale e del contesto socio-economico di riferimento e adeguare nel tempo la capacità dei servizi comunali di rispondere alle sollecitazioni della cittadinanza.

In questo ambito si richiede un'azione di supporto e assistenza all'attività della Direzione Generale nella raccolta dei giudizi e delle aspettative dei cittadini, fruitori dei servizi e partecipi della vivibilità complessiva nel territorio del Comune di Napoli.

Obiettivo dell'azione è quello di dotare la Direzione Generale del Comune di Napoli di specifici studi e ricerche che siano strumentali sia al monitoraggio del gradimento dell'utenza per i servizi forniti che alla rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini, in termini di condivisione, delle scelte amministrative.

L'attività di ricerca di campo, previo briefing con la Direzione Generale del Comune di Napoli, deve prevedere l'esecuzione di specifiche indagini di rilevazione aventi ad oggetto la qualità dei servizi erogati ai cittadini.

L'attività si dovrà sviluppare con strumenti di ricerca sociale sulla base di indicazioni specifiche fornite dalla struttura di controllo di gestione del Comune di Napoli e dovrà tenere conto degli studi e delle ricerche precedenti già condotte dall'Amministrazione, che saranno messe a disposizione del soggetto aggiudicatario.

Target - Il target delle ricerche è composto da:

- cittadini (residenti nel Comune di Napoli)
- responsabili di aziende pubbliche o private, collettive o individuali (residenti od operanti nel territorio comunale)
- opinion leader.

Obiettivi da perseguire - Su richiesta della Direzione Generale preposta al controllo di gestione, attraverso la formulazione di specifici sondaggi di opinione, si dovranno rilevare l'atteggiamento sociale ed i giudizi critici riferibili ai seguenti aspetti:

- *qualità della vita nella città di Napoli;*
- *qualità dei servizi “orizzontali” e “immateriali”;*
- *qualità dei servizi a domanda individuale;*
- *qualità dei servizi specialistici erogati dall’Amministrazione.*

Gli obiettivi da perseguire, per quanto riguarda il target “cittadini”, possono essere definiti come segue:

1. rilevare l’atteggiamento e il comportamento complessivi dei cittadini nel rapporto con l’Istituzione Comunale;
2. individuare quali siano, nell’opinione dei cittadini, i punti di forza e di debolezza delle attività dell’Amministrazione;
3. raccogliere il giudizio dei cittadini sulle principali aree di intervento dell’Amministrazione, con particolare attenzione ai servizi comunali (ad esempio: viabilità, trasporti, efficienza degli uffici comunali, pubblica illuminazione, gestione del territorio e del patrimonio culturale, sicurezza);
4. verificare il giudizio sulla valutazione complessiva della qualità della vita nell’ambito del territorio comunale;
5. raccogliere eventuali richieste e suggerimenti per l’ottimizzazione dell’attività dell’Amministrazione;
6. testare preventivamente iniziative che l’Amministrazione abbia in procinto di intraprendere per apportare eventuali correttivi atti a soddisfare le reali esigenze dei cittadini;
7. verificare il consenso verso iniziative già intraprese dall’Amministrazione per rimodulare e correggere le stesse alla luce dei reali bisogni.

Per quanto attiene il target dei “responsabili di aziende pubbliche e private, collettive o individuali” gli obiettivi principali da perseguire possono essere definiti come segue:

1. individuare i punti di forza e di debolezza dell’ubicazione produttiva e/o commerciale nell’area comunale;
2. analizzare ed evidenziare i bisogni primari e secondari dell’azienda in relazione al rapporto con l’Amministrazione Comunale e alla burocrazia;
3. analizzare ed evidenziare le forme di interazione tra l’Amministrazione e gli imprenditori locali in funzione di progetti sociali;
4. individuare possibili aree di richiesta e proposta attiva da parte delle aziende verso l’Amministrazione;
5. testare preventivamente le iniziative che l’Amministrazione abbia in procinto di intraprendere verso questo target specifico onde apportare eventuali correttivi.

L’azione di monitoraggio svolta nei confronti degli imprenditori potrà essere implementata dall’analisi di ricerche e studi specifici già realizzati da altri enti od organizzazioni (anche datoriali) presenti sul territorio.

Per quanto attiene il segmento “*opinion leader*” gli obiettivi dell’attività di ricerca e monitoraggio socio-economico possono essere definiti come segue:

1. rilevare l’atteggiamento e il comportamento di settori rilevanti dell’opinione pubblica in relazione all’Istituzione Comunale;
2. raccogliere il giudizio articolato su tutte le principali aree di intervento dell’Amministrazione;
3. verificare il giudizio sulla complessiva valutazione della qualità della vita nell’ambito del territorio comunale;

Le rilevazioni dovranno concentrarsi su campioni di popolazione individuati all'interno dell'area territoriale del Comune di Napoli prelevando in tal modo cluster (raggruppamenti significativi) di cittadini residenti e/o imprenditori; l'indagine dovrà essere condotta su ciascuna delle 10 Municipalità del Comune di Napoli.

Metodologia richiesta - La tipologia delle ricerche e delle indagini di opinione dovrà prevedere:

- a) *ricerche quantitative* da realizzarsi tramite interviste con varie modalità su campione statisticamente rappresentativo di un target di cittadini residenti nel Comune di Napoli;
- b) *ricerche qualitative e motivazionali* da realizzarsi attraverso interviste approfondite e/o focus group finalizzate all'individuazione di aree di migliorabilità dei servizi pubblici, che utilizzino anche data base già esistenti di ricerche su customer satisfaction fornite dal Comune di Napoli.

In particolare, per il target opinion leader si richiede la realizzazione di interviste approfondite in modalità face to face.

L'aggiudicatario dovrà fornire i risultati delle ricerche alla struttura della Direzione Generale del Comune di Napoli in formato elettronico e cartaceo, nel rispetto delle normative in tema di *privacy* e trattamento di dati sensibili.

Art. 2 -DURATA DELL'APPALTO

Il servizio oggetto del presente appalto avrà la durata di 2 mesi a decorrere dalla data di notifica del provvedimento di aggiudicazione definitiva, e sarà affidato sotto riserva di legge, nelle more della stipula del contratto.

Eventuali ritardi nell'inizio delle attività, derivanti da qualsivoglia procedura interna o esterna del Comune, non potranno - a nessun titolo - essere fatti valere dall'aggiudicatario.

Art. 3 - AMMONTARE DELL'APPALTO

L'importo complessivo posto a base di gara per l'affidamento del servizio oggetto del presente appalto a **€ 91.500,00** oltre IVA.

Non è stato redatto il D.U.V.R.I perchè non sussistono rischi "interferenti".

Art. 4 – MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto del servizio di cui al presente capitolato sarà affidato con procedura aperta e con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, da valutarsi con i criteri successivamente indicati.

La Commissione Aggiudicatrice sarà nominata dalla Stazione Appaltante, alla scadenza del termine per la presentazione dell'offerta.

L'aggiudicazione avverrà in presenza di almeno una offerta valida, fatta salva la verifica di congruità, anche in termini di appropriatezza, dell'offerta.

Nella ipotesi di mancanza di offerte si procederà ad ulteriore esperimento attraverso procedura negoziata senza la previa pubblicazione del bando di gara ai sensi dell'art. 57 D. Lgs 163/2006.

Art. 5 – REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Sono ammessi alla partecipazione i soggetti di cui all'art. 34, in forma singola e/o associata, operanti nel settore oggetto dell'appalto ed in possesso dei requisiti di legge per contrarre con la P.A, nonché dei requisiti di capacità tecnica ed economico/finanziaria di cui al presente Capitolato, sub art. 7.

Art. 6 - GARANZIE

L'offerta deve essere corredata, a pena di esclusione, da garanzia provvisoria di importo pari al 2% dell'importo a base d'asta, costituita, a scelta dell'offerente, sotto forma di cauzione e/o di fideiussione, da prestare ai sensi e con le modalità di cui all'art. 75 del D. Lgs 163/2006 ed avente validità di almeno 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta.

La fideiussione, a scelta dell'offerente, può essere bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D. Lgs 385/1993 e deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, c. 2, del Codice Civile, l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante, nonché contenere l'impegno a rilasciare, in caso di aggiudicazione, la cauzione definitiva con i termini e le modalità di cui all'art. 113 D.Lgs. 163/2006.

La cauzione può essere anche costituita in contanti o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato e versata presso la Tesoreria del Comune di Napoli: in tal caso, in uno con la domanda di partecipazione, va prodotta la dichiarazione di Istituto di credito e/o Società di Assicurazioni e/o Intermediario finanziario iscritto nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D.Lgs. 385/1993 contenente l'impegno a rilasciare, in caso di aggiudicazione, la cauzione definitiva con i termini e le modalità di cui all'art. 113 D.Lgs. 163/2006.

La cauzione dovrà essere altresì corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia, nell'ipotesi in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione, su richiesta della stazione appaltante nel corso della procedura, per una ulteriore durata di 180 giorni.

Ai sensi dell' art. 75 c.7 del D. Lgs 163/2006, l'importo della garanzia è ridotto del 50% per i concorrenti in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme della serie UNI CEI ISO 9000 rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000. Per fruire di tale beneficio l'operatore economico dovrà segnalare, in sede di offerta, il possesso del requisito, e lo dovrà documentare nei modi prescritti dalle norme vigenti. In caso di partecipazione in R. T. I., tutte le sue componenti devono essere in possesso dei requisiti previsti nel predetto articolo.

La garanzia, in caso di R. T. I. non costituito, deve essere intestata a tutti i componenti il raggruppamento e da essi sottoscritta.

Il soggetto aggiudicatario dovrà costituire cauzione definitiva ai sensi e per gli effetti dell'art. 113 del D. Lgs 163/2006.

Art. 7 – CONTENUTO DELLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DELL'OFFERTA.

Le ditte concorrenti devono produrre - a pena di esclusione - la seguente documentazione:

A) Documentazione di carattere amministrativo:

1) una dichiarazione, redatta in carta libera, sottoscritta dal titolare o dal legale rappresentante pro-tempore dell'Impresa (nel caso di R. T. I., da tutte le imprese appositamente e temporaneamente raggruppate) ed autenticata nelle forme di legge, nella quale si attesta:

- di non trovarsi in alcuna delle condizioni di cui all'art. 38 del D. Lgs n. 163/2006 e s. m. i.;
- di essere iscritta alla competente C.C.I.A.A., con attivazione dell'oggetto sociale in settore analoghi a quello in affidamento, nulla osta antimafia e fallimentare;
- che alla gara non partecipano singolarmente o in raggruppamento società e/o imprese nei confronti delle quali sussistono rapporti di collegamento e controllo determinati in base ai criteri di cui all'art. 2359 C. C.; (*fatta salva l'ipotesi di cui all'art. 38 comma 2, lett. B, che va documentata con le modalità ivi previste*)
- di possedere la certificazione di un sistema di garanzia della qualità di processo conforme alla serie di norme UNI EN ISO 9001/2000, in settori attinenti l'oggetto dell'appalto, rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000 (in caso di R.T.I. il requisito deve essere posseduto dalla mandataria);
- di aver realizzato nell'ultimo triennio almeno due servizi nel settore oggetto dell'affidamento (ricerche di *customer satisfaction* per Enti Pubblici) per un importo, (cumulato in caso di R.T.I.), pari a € 200.000,00
- di aver realizzato nell'ultimo triennio un fatturato globale minimo di €500.000 per attività nel settore specifico (cumulato in caso di R.T.I.);
- di possedere una adeguata capacità organizzativa consistente nell'inserimento nella struttura aziendale di almeno dieci dipendenti, dei quali si fornisce nominativo, qualifica e contratto di inquadramento (in caso di R.T.I. Il requisito va posseduto dalla mandataria e non è cumulabile tra i componenti);
- di possedere le attrezzature necessarie all'espletamento dell'incarico;
- di essere in regola con le prescrizioni di cui alla L. 68/1999 / di non essere assoggettato alle prescrizioni della L. 68/1999;
- di aver preso conoscenza di tutto quanto occorre per una corretta formulazione dell'offerta;
- di obbligarsi ad eseguire la prestazione fin dalla data di notifica del provvedimento di aggiudicazione definitiva, nelle more della stipula del contratto;
- di aver preso visione del Capitolato Speciale di Appalto e di accettarne senza riserva alcuna tutte le condizioni;
- di aver esaminato gli elaborati di gara ed aver giudicato il servizio attuabile, e gli elaborati di gara adeguati;
- (in caso di R.T.I.) di costituirsi in raggruppamento con indicazione dei partecipanti, del soggetto cui sarà conferito il mandato di capogruppo e delle parti del servizio che saranno eseguite da ciascuno, in uno con la dichiarazione di conformarsi interamente alla disciplina di cui all'art. 37 del D. Lgs 163/2006 e s. m. i.;
- di conoscere ed accettare le condizioni del Protocollo di legalità per l'affidamento degli appalti pubblici, sottoscritto in data 1 agosto 2007 dal Sindaco del Comune di Napoli con l'U.T.G. Di Napoli, le cui clausole saranno trasfuse nel contratto di appalto;
- di conoscere ed accettare le condizioni del Programma 100 della Relazione Previsionale e Programmatica, (*prelevabile all'indirizzo www.comune.napoli.it/risorse_strategiche*) che codiziona l'aggiudicazione alla verifica della iscrizione nell'anagrafe dei contribuenti, ove dovuta, e della regolarità dei pagamenti dei tributi locali ICI, TARSU, TOSAP e COSAP;
- di conoscere ed accettare, ai sensi dell'art. 52 della L.R. Campania n. 3/2007, l'obbligo di applicare i CC.CC.NN. di lavoro, nonché il vincolo per la Stazione Appaltante di subordinare il pagamento degli

acconti e del saldo all'acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva in corso di validità.

2) documentazione (in originale o resa autentica, nelle forme di legge dal titolare o dal legale rappresentante p.t.dell'Impresa, oppure, in caso di R. T. I., da tutte le imprese appositamente e temporaneamente raggruppate atta a comprovare il possesso dei requisiti di capacità economica e finanziaria, tecnica e organizzativa in conformità a quanto innanzi dichiarato nell'istanza di partecipazione, con le modalità previste e disciplinate dagli artt. 41 e 42 del D. Lgs 163/2006 ;

3) **Documento Unico di Regolarità Contributiva** (in originale o in copia resa conforme ai sensi di legge) in corso di validità o corredato da autodichiarazione, nelle forme di legge, che, alla data di partecipazione, certifichi la persistenza delle condizioni di regolarità accertate nel documento (nel caso di R. T. I. il documento va prodotto da ciascun componente);

4) certificato della C.C.I.A.A. con l'attivazione dell'oggetto sociale per attività inerenti l'oggetto dell'appalto, recante il nulla osta antimafia e l'attestazione della mancanza di pendenza di procedure fallimentari e /o concorsuali (nel caso di R. T. I. il certificato va prodotto da ciascun componente); Codice Fiscale e Partita I.V.A.

5) copia conforme all'originale della certificazione ISO 9001:2000

6) ogni altra ed eventuale documentazione ritenuta opportuna per il rispetto delle norme del presente Capitolato;

7) Cauzione provvisoria;

B) Offerta tecnica:

1) progetto tecnico in lingua italiana, relativo alla descrizione della metodologia che si intende utilizzare in relazione a quanto descritto all'art. 1 del presente capitolato.

I contenuti minimi del progetto sono i seguenti:

descrizione generale della soluzione proposta;

descrizioni tecnico/applicative delle soluzioni progettuali proposte in relazione ai target individuati, agli obiettivi da perseguire e alle metodologie da utilizzare, come indicato all'art. 1 del presente capitolato;

dettaglio dei tempi previsti per le singole attività;

descrizione del sistema di monitoraggio che si intende adottare per il presente servizio, in conformità del Sistema qualità della/delle società partecipanti;

2) copia di eventuali certificazioni relative alle specifiche tecniche contenute nel progetto di cui sub 1.;

3) curricula dello staff professionale impiegato con indicazione dei ruoli ricoperti nel progetto;

4) ogni altra documentazione ritenuta pertinente ed opportuna per una corretta valutazione dell'offerta tecnica.

Nel caso di R. T. I. il progetto tecnico deve specificare le parti del servizio che saranno eseguite dai singoli componenti il raggruppamento e dovrà essere sottoscritto da tutte le imprese appositamente e temporaneamente raggruppate. La partecipazione della mandataria deve essere maggioritaria.

C) Offerta economica:

L'offerta economica dovrà indicare, in cifre ed in lettere, il prezzo offerto, al netto dell'IVA, l'aliquota IVA applicata e la percentuale di ribasso, con massimo tre cifre decimali, sul prezzo posto a base di gara, di cui all'art. 3 del capitolato. Sono escluse offerte in aumento e/o offerte condizionate.

In caso di discordanza tra cifre e lettere sarà ritenuto valido il ribasso che risulti essere più vantaggioso per l'Amministrazione Comunale.

Nel caso di R. T. I. l'offerta economica dovrà essere sottoscritta da tutte le imprese appositamente e temporaneamente raggruppate.

La mancanza di una delle dichiarazioni innanzi richieste e/o della documentazione prescritta comporterà l'esclusione dalla gara.

Art. 8 - MODALITA' E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Le domande di partecipazione, redatte e collazionate come indicato nel presente Capitolato, dovranno pervenire al Comune di Napoli - Protocollo Generale-Gare, Piazza Municipio Palazzo S. Giacomo 80133 Napoli, con ogni mezzo, entro e non oltre il giorno fissato dal bando.

Non fa fede la data del timbro postale

Il plico, sigillato e controfirmato sui lembi di chiusura, deve riportare la indicazione del mittente (in caso di R.T.I. tutti i componenti con indicazione del soggetto che sarà designato capogruppo), la sede, nonché la dicitura "Procedura aperta per l'affidamento del servizio di rilevazione della customer satisfaction per le attività ed i servizi erogati dal Comune di Napoli" C. I. G. 0408273588

Il plico dovrà contenere tre buste debitamente sigillate e controfirmate sui lembi di chiusura, recanti le generalità del concorrente e l'oggetto dell'appalto, così denominate:

Busta A "DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA": nella busta "A" dovrà essere inserita - a pena di esclusione - la documentazione amministrativa di cui all'art. 7 del presente capitolato.

La documentazione amministrativa non dovrà riportare alcun riferimento e/o voce indicativi di costi, pena l'esclusione.

Busta B "OFFERTA TECNICA": nella busta "B" dovranno essere inseriti i documenti di cui all'art. 7 del presente capitolato.

Busta C "OFFERTA ECONOMICA": nella busta "C" dovrà essere inserita l'Offerta economica di cui all'art. 7 del presente capitolato.

L'Amministrazione Comunale si riserva di verificare, in ogni tempo, la rispondenza delle dichiarazioni e certificazioni prodotte.

La mancanza dei requisiti e certificazioni richieste è causa di esclusione dalla gara di appalto.

Saranno altresì escluse dalla gara le offerte non comprensive di tutte le prestazioni di cui si compone la gara.

Nessun indennizzo è riconosciuto ai concorrenti, a qualsivoglia titolo, per la predisposizione della documentazione e per la elaborazione del progetto.

Art. 9 - MODALITA' DI CONFERIMENTO DELL'APPALTO E CRITERI DI VALUTAZIONE.

L'aggiudicazione dell'appalto sarà disposta con apposita determinazione dirigenziale.

All'aggiudicazione si perverrà a seguito delle valutazioni della Commissione Giudicatrice all'uopo nominata, operate sulla scorta dei criteri di valutazione di seguito riportati, ed all'esito dell'attribuzione dei relativi punteggi alle offerte tecniche ed economiche presentate dai concorrenti in possesso dei requisiti soggettivi, tecnico-organizzativi ed economico-finanziari di cui al presente Capitolato.

L'aggiudicazione avverrà a favore dell'offerta che consegnerà il maggior punteggio complessivo risultante dalla somma del punteggio attribuito sull'offerta tecnica e sull'offerta economica.

Si procederà all'aggiudicazione anche in caso di una sola offerta valida, a condizione che la stessa consegua nel valore tecnico il punteggio minimo previsto, pari a 40 punti, e che sia ritenuta congrua.

Il punteggio attribuibile, fino ad un massimo di punti 100, è così ripartito:

- **Offerta Tecnica: massimo 80 punti**
- **Offerta Economica: massimo 20 punti**

L'Offerta Tecnica sarà valutata sulla base dei seguenti criteri e subcriteri:

- 1) **Qualità e caratteristiche del progetto:** **max 5,5 punti**
intesa come grado di coerenza metodologica per
la realizzazione del sistema di rilevazione della
customer satisfaction.

Il punteggio è così ripartito:

Rispetto degli obiettivi di ricerca relativi al target "cittadini":

Obiettivo n. 1): “rilevare l’atteggiamento e il comportamento complessivi dei cittadini nel rapporto con l’Istituzione Comunale”; ***max 0,4 punti***

Obiettivo n. 2): “individuare quali siano, nell’opinione dei cittadini, i punti di forza e di debolezza delle attività dell’Amministrazione”; ***max 0,5 punti***

Obiettivo n. 3): “raccolgere il giudizio dei cittadini sulle principali aree di intervento dell’Amministrazione, con particolare attenzione ai servizi comunali (ad esempio: viabilità, trasporti, efficienza degli uffici comunali, pubblica illuminazione, gestione del territorio e del patrimonio culturale, sicurezza)”; ***max 0,5 punti***

Obiettivo n. 4): “verificare il giudizio sulla valutazione complessiva della qualità della vita nell’ambito del territorio comunale”; ***max 0,4 punti***

Obiettivo n. 5): “raccolgere eventuali richieste e suggerimenti per l’ottimizzazione dell’attività dell’Amministrazione”; ***max 0,4 punti***

Obiettivo n. 6): “testare preventivamente iniziative che l’Amministrazione abbia in procinto di intraprendere per apportare eventuali correttivi atti a soddisfare le reali esigenze dei cittadini”;
max 0,25 punti

Obiettivo n. 7): “verificare il consenso verso iniziative già intraprese dall’Amministrazione per rimodulare e correggere le stesse alla luce dei reali bisogni. ***max 0,25 punti***

Rispetto degli obiettivi di ricerca relativi al target "responsabili di aziende pubbliche e private, collettive o individuali":

- Obiettivo n.1):** “individuare i punti di forza e di debolezza dell’ubicazione produttiva e/o commerciale nell’area comunale”; **max 0,35 punti**
- Obiettivo n. 2):** “analizzare ed evidenziare i bisogni primari e secondari dell’azienda in relazione al rapporto con l’Amministrazione Comunale e alla burocrazia”; **max 0,5 punti**
- Obiettivo n.3):** “analizzare ed evidenziare le forme di interazione tra l’Amministrazione e gli imprenditori locali in funzione di progetti sociali”; **max 0,3 punti**
- Obiettivo n.4):** “individuare possibili aree di richiesta e proposta attiva da parte delle aziende verso l’Amministrazione”; **max 0,25 punti**
- Obiettivo n.5):** “testare preventivamente le iniziative che l’Amministrazione abbia in procinto di intraprendere verso questo target specifico onde apportare eventuali correttivi”; **max 0,25 punti**

Rispetto degli obiettivi di ricerca relativi al target "opinion leader" :

- Obiettivo n. 1):** “rilevare l’atteggiamento e il comportamento di settori rilevanti dell’opinione pubblica in relazione all’Istituzione Comunale”; **max 0,4 punti**
- Obiettivo n. 2):** raccogliere il giudizio articolato su tutte le principali aree di intervento dell’Amministrazione; **max 0,5 punti**
- Obiettivo n. 3):** “verificare il giudizio sulla complessiva valutazione della qualità della vita nell’ambito del territorio comunale; **max 0,25 punti**

2) Qualità dell'indagine preliminare: max 3 punti

Per il target "cittadini":

- | | |
|------------------------------|----------------------|
| Utilizzo di fonti secondarie | max 0,1 punti |
| Interviste in profondità | max 0,5 punti |
| Focus group | max 0,5 punti |
| Ulteriori metodologie | max 0,1 punti |

Per il target "aziende":

- | | |
|------------------------------|----------------------|
| Utilizzo di fonti secondarie | max 0,1 punti |
| Interviste in profondità | max 0,5 punti |
| Focus group | max 0,5 punti |
| Ulteriori metodologie | max 0,1 punti |

Per il target "opinion leader":

- | | |
|------------------------------|----------------------|
| Utilizzo di fonti secondarie | max 0,1 punti |
| Interviste in profondità | max 0,4 punti |
| Ulteriori metodologie | max 0,1 punti |

3) Significatività del campione max 22,5 punti
 intesa quale numerosità del campione

Per il target "cittadini" residenti a Napoli:

meno dello 0,5%	0 punti
da 0,5% a 3%	1 punti
oltre 3%	3 punti

Per il target "aziende" con almeno un'unità locale sul territorio del Comune di Napoli:

meno dello 1%	0 punti
da 1% a 6%	1 punti
oltre 6%	3 punti

Per il target "opinion leader":

meno di 10 unità	0 punti
da 10 a 50 unità	1 punti
oltre 50 unità	3 punti

Errore campionario relativo:

Per il target "cittadini": Punteggio = $5 \times (1 - \varepsilon)$

dove ε è l'errore campionario relativo espresso con cinque cifre decimali

Per il target "aziende": Punteggio = $5 \times (1 - \varepsilon)$

dove ε è l'errore campionario relativo espresso con cinque cifre decimali

Trattamento delle cadute:

1 tentativo	0 punti
2-3 tentativi	1 punti
4-5 tentativi	2,5 punti
oltre 5 tentativi	3,5 punti

4) Numero di servizi indagati per ogni target: max 6 punti

Per il target "cittadini":

1 servizio	0 punti
2-4 servizi	1 punti
oltre 4 servizi	3 punti

Per il target "aziende":

1 servizio	0 punti
2-4 servizi	1 punti
oltre 4 servizi	3 punti

5) Modalità di conduzione delle ricerche: max 6 punti

Per il target "cittadini":

Prevalenza di interviste con questionario autosomministrato	0 punti
Prevalenza di interviste telefoniche	1 punti
Prevalenza di interviste one-to-one	3 punti

Per il target "aziende":

Prevalenza di interviste con questionario autosomministrato	0 punti
Prevalenza di interviste telefoniche	1 punti
Prevalenza di interviste one-to-one	3 punti

6) Servizi aggiuntivi

max 2 punti

intesi come eventuali proposte migliorative con riferimento agli obiettivi ed alle attività prefissate nel Capitolato.

per ogni servizio aggiuntivo	0,5 punti
------------------------------	-----------

7) Organizzazione del gruppo di lavoro e quantità delle risorse professionali:

intesa come grado di efficacia e coerenza dell'assetto organizzativo per la gestione operativa e didattica del servizio oggetto dell'affidamento in relazione alle risorse impiegate, alle figure professionali ed al relativo curriculum

max 35 punti

Adeguatezza del ruolo e della qualificazione del responsabile della ricerca valutata in relazione al numero di esperienze in ambito di committenza pubblica

max 3 punti

Fino a 3 esperienze di gestione di attività di ricerca nel campo della customer satisfaction a committenza pubblica	1,00
Da 4 a 6 esperienze di gestione di attività di ricerca nel campo della customer satisfaction a committenza pubblica	2,00
Oltre 6 esperienze di gestione di attività di ricerca nel campo della customer satisfaction a committenza pubblica	3,00

Adeguatezza e qualificazione degli esperti junior e senior coinvolti nell'attività

max 12 punti

Per ogni esperto senior con più di 10 anni di esperienza nel campo delle analisi di customer satisfaction a committenza pubblica (fino ad un max di 5 esperti)	2
Per ogni esperto junior con più di 3 anni di esperienza nel campo delle analisi di customer satisfaction a committenza pubblica (fino ad un max di 10 esperti)	0,2

Adeguatezza e qualificazione degli intervistatori impegnati nelle interviste one to one

max 2 punti

Per ogni intervistatore con più di 3 anni di esperienza (fino ad un massimo di 20)	0,1
--	-----

Modalità di organizzazione e coordinamento del gruppo di

lavoro di controllo rispetto al raggiungimento degli obiettivi e dei risultati richiesti nei tempi previsti

max 15 punti

Presenza di un'unità di coordinamento centrale	1
Presenza di coordinatori dell'attività on-field	3
Realizzazione di briefing preliminare con gli intervistatori	2
Realizzazione di follow-up con gli intervistatori al termine di ogni indagine	2
Realizzazione di follow-up quotidiani con gli intervistatori	3
Presenza di un sistema formalizzato di monitoraggio e controllo dell'attività di ricerca	2
Utilizzo di strumenti di project management per la gestione del progetto	2

Utilizzo tecnologia CATI/CAPI

3 punti

La Commissione riterrà non idonei quei progetti-offerta che dovessero ottenere un valore tecnico inferiore a **40** punti.

Calcolo del punteggio economico - La Commissione procederà all'apertura delle buste contenenti le offerte economiche e attribuirà a dette offerte il punteggio economico calcolato, per ogni offerta, con la seguente formula:

$$Pec = (BA - P) * 20 / BA$$

dove:

Pec è il punteggio assegnato ad ogni offerta economica

BA è il valore a base d'asta (valore in euro)

P è l'offerta in esame (valore in euro)

All'esito delle operazioni per l'attribuzione del punteggio economico, la Commissione stilerà la graduatoria dei concorrenti sulla base della somma dei punteggi tecnici ed economici e decreterà l'aggiudicazione provvisoria a favore del concorrente la cui offerta avrà ottenuto il massimo punteggio.

A parità di punteggio complessivo l'aggiudicazione sarà disposta a favore del concorrente che avrà conseguito il maggior punteggio sull'offerta tecnica.

In caso di parità anche del punteggio sull'offerta tecnica sarà preferito il concorrente che avrà conseguito il maggior punteggio in ordine al criterio sub **7) Organizzazione del gruppo di lavoro e quantità delle risorse professionali.**

In caso di ulteriore parità si procederà per sorteggio.

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di apportare eventuali varianti all'offerta aggiudicataria che si rendessero necessarie per un efficace espletamento del servizio affidato.

L'aggiudicazione è impegnativa per la sola aggiudicataria.

In caso di offerte anormalmente basse ai sensi del D. Lgs 163/2006 si farà luogo a procedimento per la verifica dell'eventuale anomalia..

L'Amministrazione Comunale si riserva, infine, la facoltà di non procedere all'aggiudicazione in caso di offerte non ritenute congrue.

Art. 10 - RESPONSABILITA' DEL PROGETTO

L'aggiudicatario è responsabile dell'esecuzione delle prestazioni relativi all'appalto, nonché di tutte le attività svolte in sua ragione.

L'aggiudicatario, all'atto della stipula del contratto, provvederà a nominare un proprio Responsabile della fase realizzativa ed esecutiva dell'appalto.

Art. 11 - OBBLIGHI E RESPONSABILITA'

L'aggiudicatario ha l'obbligo di segnalare immediatamente tutte quelle circostanze e fatti rilevanti intervenute nell'espletamento della prestazione che possano pregiudicare la regolare esecuzione del servizio in appalto.

Inoltre, si obbliga a tenere indenne l'Amministrazione Comunale da qualunque azione che possa essere a qualsivoglia titolo intentata da terzi in ragione dell'attività in affidamento o derivante dal mancato adempimento degli obblighi contrattuali o da colpa nell'adempimento dei medesimi.

E' fatto carico alla Ditta Aggiudicataria di dare piena attuazione agli obblighi delle assicurazioni sociali e ad ogni patto di lavoro stabilito per il personale stesso, ivi compreso quello economico nazionale di categoria.

Art. 12 - RESPONSABILITÀ CIVILE

La ditta aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità per infortuni o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto della stessa ditta aggiudicataria quanto dell'Amministrazione Comunale o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

Art. 13 - RISERVATEZZA

L'aggiudicatario si impegna a non divulgare le informazioni di cui verrà a conoscenza durante la esecuzione delle prestazioni affidate, anche dopo la cessazione di ogni attività ed a rispettare gli obblighi derivanti dal D.Lgs. 196/2003.

Art. 14 - OSSERVANZA DELLE DISPOSIZIONI LEGISLATIVE

La stazione appaltante, oltre all'osservanza del D. Lgs 163/2006, del D. P. R. n. 252/98 nonché delle disposizioni di cui alla Legge Regione Campania n. 3 del 27/02/2007 sugli appalti pubblici si conforma alle procedure e agli obblighi di cui al "Protocollo di legalità in materia di Appalti" sottoscritto in data 1° agosto 2007 ed al "Programma 100 della Relazione Previsionale e Programmatica 2007 - 2009", pubblicato sul sito del Comune di Napoli all'indirizzo www.comune.napoli.it/risorsestrategiche, che prevede l'applicazione di nuove regole nei rapporti con l'A. C.

L'appalto sarà regolato dal presente Capitolato Speciale e sarà inoltre soggetto a tutte le vigenti disposizioni in materia, in quanto applicabili all'oggetto del presente appalto.

L'appaltatore è pertanto tenuto all'osservanza di tutte le leggi, decreti, regolamenti in vigore o che saranno emanati durante il periodo dell'appalto.

Art.15 - INVARIABILITÀ' DEI PREZZI

Nei prezzi offerti e contrattualmente fissati si intendono compresi e compensati tutti gli oneri di cui all'appalto, tutto incluso e nulla escluso, per la completa esecuzione, "chiavi in mano", della fornitura e delle prestazioni oggetto dell'appalto. La ditta aggiudicataria, pertanto, non avrà diritto alcuno di pretendere sovrapprezzi o indennità di alcun genere per aumento dei costi, perdite o qualsiasi altra sfavorevole circostanza che possa verificarsi dopo la data dell'offerta.

ART.16 - VARIAZIONI DELLA FORNITURA

Qualora se ne ravvisasse la necessità, sarà facoltà dell'Ente di affidare alla Ditta aggiudicataria, in esecuzione del contratto, altri servizi complementari, secondo le procedure e nei limiti stabiliti dal D. Lgs 163/2006 e s. m. i.

ART. 17 - VARIANTI MIGLIORATIVE PROPOSTE DALL'APPALTATORE

L'impresa appaltatrice, durante il corso dei lavori può proporre al responsabile del procedimento come individuato eventuali variazioni migliorative ai sensi dell'articolo 132, del D. Lgs 163/2006. Possono formare oggetto di proposta le modifiche dirette a migliorare gli aspetti funzionali, nonché singoli elementi delle prestazioni di cui al progetto tecnico, che non comportano riduzione delle prestazioni qualitative e quantitative stabilite nel progetto stesso o aumento del prezzo aggiudicato e che mantengono inalterate il tempo di esecuzione delle attività.

Art. 18 - SUBAPPALTO

Non è ammesso il subappalto delle prestazioni oggetto del servizio.

Art. 19 - AVVIO DEI LAVORI

Su richiesta espressa della stazione appaltante, l'avvio delle attività dovrà avvenire immediatamente su semplice invito della stazione appaltante, anche nelle more della stipula del contratto.

Qualora la ditta non vi provveda, l'Amministrazione si riserva di procedere alla revoca dell'aggiudicazione.

Art. 20 - TERMINE PER L'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE E CONCLUSIONI DELLE ATTIVITA'

Le attività oggetto del presente affidamento dovranno concludersi inderogabilmente entro 60 giorni naturali e consecutivi dall'affidamento del servizio.

Art. 21 - PROROGHE

La ditta che per cause a sé non imputabili non sia in grado di ultimare le attività nel termine fissato può richiederne proroga motivata, con congruo anticipo rispetto alla scadenza del termine contrattuale, da valutarsi a cura del Responsabile del Procedimento.

Art. 22 - CONTATTI CON L'UFFICIO E PENALI.

Il Responsabile del Procedimento è il Dirigente del Servizio Controllo di Qualità.

In caso di ritardata esecuzione della fornitura rispetto ai tempi indicati nel bando, ove non sussistano valide motivazioni sottoposte al Responsabile del Procedimento, la Stazione Appaltante comminerà una penale pari a Euro 200,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di Euro 6.000,00 oltre il quale il committente si riserva di rivalersi sulla cauzione e sulle eventuali somme dovute ma non erogate, contestualmente all'avvio del procedimento per la risoluzione del contratto per inadempimento.

Art. 23 - FORO COMPETENTE

Qualsiasi controversia tra le parti è devoluta, in via esclusiva, al foro di Napoli.

Art. 24 - RISOLUZIONE

Il rapporto contrattuale, oltre che nella ipotesi di cui al precedente art. 22 viene risolto “ipso iure” nei seguenti casi:

- *sospensione della prestazione per fatto dell'impresa aggiudicataria;*
- *fallimento dell'impresa aggiudicataria o della mandataria;*
- *mancata costituzione del deposito di garanzia;*
- *non veridicità di parte o di tutto quanto contenuto nell'offerta;*
- *inadempienza alle clausole e condizioni del contratto ai sensi dell'art. 1453 e successivi del Codice Civile.*

La risoluzione nei casi previsti dal presente articolo comporta l'incameramento della cauzione prestata, con salvezza dell'azione per il risarcimento di eventuali maggiori danni ..

Art. 25 - PAGAMENTI IN ACCONTO E LIQUIDAZIONE DEL SALDO

La ditta riceverà in corso d'opera pagamenti in acconto sulla base di stati di avanzamento delle attività che verranno emessi secondo le seguenti modalità:

alla chiusura dell'indagine preliminare sarà liquidato, su attestazione di regolare esecuzione da parte del responsabile del procedimento, così come individuato, il 20% dell'importo di aggiudicazione; alla completa realizzazione delle indagini di ricerca verticali, sarà liquidato, su attestazione di regolare esecuzione da parte del responsabile del procedimento, così come individuato, il 40% dell'importo di aggiudicazione; al trasferimento completo alla Direzione Generale delle informazioni e dei risultati delle ricerche, sempre a seguito di attestazione di regolare esecuzione, si provvederà alla liquidazione del saldo.