



PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL
**SERVIZIO DI CONSULENZA GESTIONALE /MERCEOLOGICA E
MONITORAGGIO**

A SUPPORTO DELLE ATTIVITÀ DI CENTRALIZZAZIONE,
RAZIONALIZZAZIONE E OTTIMIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DI SO.RE.SA.
S.P.A.

CIG 7465885334

CAPITOLATO TECNICO

Sommario

1	Oggetto del servizio	2
2	Dimensioni e durata del Servizio	4
3	Requisiti minimi dei profili professionali.....	5
4	Modalità di erogazione dei servizi.....	9
5	Avvio del Servizio.....	13
6	Rendicontazione	14
7	Pagamento delle prestazioni di supporto alle attività.....	14
8	Penali	14

1 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato ha lo scopo di definire i requisiti relativi alla fornitura dei servizi di a supporto delle attività di centralizzazione, razionalizzazione e ottimizzazione degli acquisti di So.Re.Sa. Spa.

Detto supporto consisterà nella definizione dei processi di dettaglio per l'acquisizione dei beni e servizi, per la pianificazione e il monitoraggio dei Contratti/Convenzioni stipulati da So.Re.Sa. Spa.

L'obiettivo è quello di acquisire un servizio di supporto specialistico per il miglioramento, anche ai fini della standardizzazione e semplificazione dei processi operativi e gestionali, in particolare, nell'ambito delle attività in seguito specificate.

Il servizio di consulenza erogato dal Fornitore aggiudicatario dovrà garantire in ogni momento e per tutta la durata del contratto la disponibilità di risorse che possano coprire le attività di competenza, assicurando il sostanziale raggiungimento degli obiettivi.

Per tutte le attività di seguito elencate, il supporto che viene richiesto può essere sia di natura operativa, attraverso la predisposizione e/o applicazione di procedure operative, sia di analisi e di proposta di soluzioni migliorative ed innovative.

Le attività per le quali la Stazione Appaltante ha necessità di supporto consulenziale qualificato sono di seguito riportate:

a) Monitoraggio dei Contratti/Convenzioni stipulati da So.Re.Sa. Spa.

Il servizio richiesto consiste nell'organizzare un'attività di monitoraggio delle Convenzioni/Contratti stipulati da So.Re.Sa. Spa, in particolare mediante il supporto/interazione dell'ufficio Monitoraggio di So.Re.Sa. Spa preposto a tale attività.

Tali attività di monitoraggio che si concretizzano nella rilevazione sistematica della qualità delle forniture/servizi relativi alle convenzioni, agli stessi contratti stipulati da So.Re.Sa., nonché relativamente ai bandi di abilitazione per le categorie merceologiche del mercato elettronico regionale.

In particolare, si intende:

- ✓ monitorare la qualità ed il rispetto dei livelli di servizio e degli adempimenti contrattuali previsti nelle convenzioni/accordi quadro e contratti attraverso una verifica costante delle prestazioni erogate dai fornitori, definendo una metodica appropriata per ciascuna tipologia di affidamento;

- ✓ alimentare un processo di miglioramento continuo e progressivo delle convenzioni/contratti promuovendo azioni correttive e migliorative del livello di servizio fornito;
- ✓ rendere le performance del processo visibili e riconoscibili;
- ✓ confrontare le prestazioni nel tempo;
- ✓ verificare il livello di gradimento del servizio da parte degli Stakeholder, Enti e Fornitori.

b) Consulenza tecnica/merceologica a supporto delle varie aree di attività di So.Re.Sa. Spa.

Il servizio richiesto ha ad oggetto l'affiancamento della/e figura/e individuata/e all'Amministrazione nella definizione di soluzioni rispetto a problematiche/esigenze eterogenee di natura prevalentemente tecnico-specialistica, mediante la disponibilità di competenze negli ambiti interessati dalle specifiche iniziative di gara e, quindi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, competenze di tipo sanitario, giuridico, ingegneristico, economico, amministrativo, informatico, ecc.

Le attività di supporto tecnico/merceologico richieste sono connesse ai principali settori di intervento, in termini di proposizione di iniziative di gara, della Direzione Centrale di Committenza, della Direzione Servizi IT e della Direzione Programmazione e Progetti Speciali, ovvero:

- a) Farmaci;
- b) Dispositivi Medici;
- c) Ingegneria Clinica e Laboratorio;
- d) Servizi Sanitari;
- e) Beni e Servizi Informatici;
- f) Beni e Servizi non sanitari;
- g) Lavori;
- h) Logistica Servizi.

Il supporto consulenziale richiesto consiste, in particolare ed a titolo non esaustivo, nelle attività di seguito elencate:

- I. **supporto tecnico nella definizione della Strategia di Gara;**
- II. **individuazione delle caratteristiche dei beni/servizi e degli eventuali elementi migliorativi dei prodotti e/o servizi;**
- III. **analisi dei mercati di riferimento, con particolare riguardo anche alla definizione dei prezzi a Base d'Asta;**

- IV. **analisi dei fabbisogni;**
- V. **analisi della normativa di settore;**
- VI. attività di istruttoria finalizzata al **alla verifica delle caratteristiche tecniche dei prodotti proposti dai Fornitori aggiudicatari** in sostituzione/aggiornamento di quanto offerto in sede di gara in seguito a variazioni/nuove produzioni intervenute durante la vigenza del contratto/convenzione;
- VII. attività di istruttoria finalizzata al **rilascio di pareri tecnici sulle richieste di autorizzazione all'espletamento di autonoma procedura di gara** avanzate dalle Aziende Sanitarie dislocate sul territorio campano ai sensi dei Decreti Commissariali n. 58/2011 e n.11/2012.

Le figure professionali necessarie, potranno essere richieste dall'Amministrazione sulla base delle specifiche esigenze.

2 DIMENSIONI E DURATA DEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio, articolato in un unico lotto, ha una durata complessiva di **24 mesi**, a decorrere dalla data della stipula del Contratto e si concretizza nella disponibilità continuativa, per quanto riguarda il servizio di Monitoraggio dei Contratti/Convenzioni, di almeno **8 risorse professionali** come di seguito descritto, mentre, per il servizio di Consulenza tecnico/merceologica, si concretizza nella disponibilità di risorse professionali a richiesta comunicata al Fornitore da So.Re.Sa. Spa, di volta in volta, in base alle specifiche esigenze.

L'importo posto a base d'asta è di complessivi **€ 1.399.680,00 (euro unmilionetrecentonovanovemilaseicentoottanta/00)**, oltre IVA. Tale importo è comprensivo delle spese di trasferimento delle risorse presso le sedi di prestazione dei servizi.

So.Re.Sa. si riserva la facoltà, ai sensi dell'art. 106, comma 11, D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii, di prorogare il contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura necessaria per l'individuazione di un nuovo contraente.

In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

Di seguito si riporta il dimensionamento del Servizio, in termini ore annue previste, per ogni attività richiesta:

Tab. 1 Dimensionamento del Servizio

Lotto 1: Servizio di Consulenza Gestionale/Merceologica e Monitoraggio	Descrizione	Nr. Ore annue previste
1	Monitoraggio dei Contratti/Convenzioni stipulati da So.Re.Sa. Spa. Attività di Monitoraggio dei Contratti/Convenzioni stipulati da So.Re.Sa. Spa. posta in essere da un gruppo di lavoro composto, almeno, da: • Nr. 1: Coordinatore; • Nr. 7: Collaboratori.	7.680
2	Consulenza tecnica/merceologica a supporto delle varie aree di attività di So.Re.Sa. Spa. Attività di supporto tecnico/merceologico richieste connesso ai principali settori di intervento, in termini di proposizione di iniziative di gara, della Direzione Centrale di Committenza e della Direzione Servizi IT.	3.000

Tab. 2 Retribuzione oraria per singola figura professionale richiesta per il servizio di Consulenza Merceologica

Figura Professionale	Retribuzione oraria – Consulenza svolta in sede So.Re.Sa. Spa ed extra – sede So.Re.Sa. Spa
Consulente “merceologo” a supporto delle varie aree di attività di So.Re.Sa. Spa.	€ 120,00

Gli importi ed il numero di ore sopra indicati costituiscono i massimali entro i quali dovrà essere effettuato il servizio oggetto della gara.

3 REQUISITI MINIMI DEI PROFILI PROFESSIONALI

Le figure professionali proposte dovranno essere ricondotte a quelle di seguito descritte, laddove i requisiti espressi sono da considerarsi **requisiti minimi**.

3.1 MONITORAGGIO DEI CONTRATTI/CONVENZIONI STIPULATI DA SO.RE.SA. SPA

Le risorse umane messe a disposizione per l'**attività di monitoraggio** dovranno avere un profilo professionale coerente con la tipologia delle attività sopracitate ed avere adeguata esperienza pregressa nelle attività oggetto di gara, nonché specifiche conoscenze in materia di appalti pubblici, con particolare riferimento al D. Lgs. 50/2016.

L'attività di monitoraggio dei contratti/convenzioni stipulati da So.Re.Sa. Spa prevede anche attività di caricamento, elaborazione ed analisi di dati attinenti alle singole convenzioni e accordi quadro su apposito software in uso presso So.Re.Sa. Spa.

In considerazione delle possibili implicazioni delle attività richieste, in termini di applicazioni degli istituti contrattuali e per la indispensabile approfondita conoscenza della normativa in materia di contrattualistica pubblica, nonché ai fini dell'analisi sugli efforts delle iniziative di gara intraprese, il personale da impiegare nelle commesse deve avere prevalentemente specifico profilo economico e/o giuridico e/o gestionale.

E' richiesta la **presenza continuativa** dello stesso personale essenzialmente presso gli uffici di So.Re.Sa. Spa per tutta la durata del contratto e/o, su specifica richiesta di So.Re.Sa. Spa, presso gli Enti fruitori dei contratti/convenzioni stipulati da questa Stazione Appaltante, al fine di svolgere l'attività di verifica di cui al successivo articolo 4.

So.Re.Sa. Spa si riserva la facoltà di richiedere lo svolgimento presso le sedi delle Aziende Sanitarie/Enti di attività ispettive volte alla verifica dell'andamento delle forniture/servizi rispetto alle prestazioni previste nelle convenzioni/contratti stipulati, nel limite massimo stimato su di un numero medio di figure professionali utilizzate a tale scopo pari di $\frac{1}{4}$ **del personale** complessivamente dedicato all'attività di monitoraggio di che trattasi e per $\frac{1}{4}$ **delle rispettive giornate di lavoro** dovute. La definizione dei luoghi, degli oggetti e delle specifiche modalità di verifica ispettiva, dovranno, a seguito di specifica richiesta da parte di So.Re.Sa. Spa, essere concordati con il Responsabile della Convenzione/Accordo Quadro.

In caso di sostituzione del personale impiegato, il Fornitore dovrà garantire la disponibilità alla Stazione Appaltante di risorse dotate di equivalente profilo, comprovato mediante trasmissione dei Curricula Vitae del personale subentrante.

Le eventuali sostituzioni di personale dovranno essere preventivamente concordate con So.Re.Sa. Spa, dietro presentazione ed approvazione dei curricula vitae, ferma restando la necessità di un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante, il cui costo sarà interamente a carico del Fornitore.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i Responsabili di servizio di cui trattasi di So.Re.Sa. Spa.

Le attività richieste dovranno essere erogate da professionisti con attitudine al lavoro di gruppo, elevata capacità di relazione anche con interlocutori di elevato livello organizzativo, facilità di comunicazione, capacità di gestione degli utenti e delle risorse umane.

Nell'ambito del **Gruppo di Lavoro**, si richiedono le seguenti figure professionali:

- **nr. 1 Coordinatore:** laureato in discipline attinenti al servizio oggetto di gara, con titolo conseguito da almeno 5 anni.
- **nr. 7 Collaboratori:** laureati in discipline attinenti al servizio oggetto di gara, con titolo conseguito da almeno 3 anni.

E' richiesta inoltre conoscenza degli strumenti di e-Procurement, dei modelli e processi di acquisto nella P.A.

Di seguito viene riportata tabella di dettaglio circa le giornate lavorative ed il numero di ore richiesti:

Tab. 3 Impegno in termini di giornate/ore richiesto per figura professionale - Attività di Monitoraggio dei Contratti/Convenzioni stipulate da So.Re.Sa.

<i>Figura Professionale</i>	<i>gg. lavorative settimanali</i>	<i>Nr. Ore Lavorative giornaliere</i>	<i>Nr. Ore mensili</i>	<i>Nr. Ore annue per unità lavorativa</i>	<i>Giorni/Uomo per anno</i>
Coordinatore	5	4	80	960	240
Collaboratore	5	4	80	960	240

3.2 CONSULENZA TECNICA/MERCEOLOGICA A SUPPORTO DELLE VARIE AREE DI ATTIVITÀ DI SO.RE.SA. SPA

La figura professionale del “**merceologo**” è dotata di distinti skills, variabili a seconda delle specifiche esigenze di competenza specialistica. Deve possedere appropriato titolo di studio e/o idonee esperienze professionali nel settore di attività per il quale è richiesta attività di consulenza.

È richiesta inoltre la conoscenza degli strumenti di eProcurement, dei modelli e dei processi di acquisto nella P.A. ed ha significative esperienze in specifici mercati di fornitura che gli consentono di riconoscere i fattori critici di successo, i player del mercato, normativa e consuetudini. È preferibile che la risorsa abbia maturato esperienze significative nell'ambito della funzione acquisti di aziende medio-grandi.

Tale figura professionale contribuisce all'individuazione della migliore strategia di acquisto per le categorie merceologiche di riferimento, in relazione ai possibili scenari di mercato attuali e futuri, ai trend evolutivi e agli operatori di mercato; inoltre, predispone i contenuti tecnici necessari all'attivazione degli strumenti di eProcurement definendo i requisiti tecnici dei beni e servizi.

Figure Professionali Richieste – Profili

Le figure professionali che l'operatore economico aggiudicatario metterà a disposizione di So.Re.Sa. Spa, secondo le modalità di seguito esposte, dovranno essere dotate di specifiche conoscenze e/o esperienze professionali coerenti con i principali ambiti e settori di competenza specialistica richiesta, desumibili dai documenti di programmazione di So.Re.Sa. Spa e dagli ambiti merceologici per i quali si intende attivare appositi bandi per il Mercato Elettronico, in particolare:

- a) Area Farmaci: precise conoscenze e/o esperienza professionale riguardo alla specifica procedura di gara per la quale è richiesta attività di consulenza ed, in particolare, per le iniziative programmate da So.Re.Sa. Spa aventi ad oggetto appalti specifici di farmaci e vaccini, prodotti per nutrizione enterale, radiofarmaci, mezzi di contrasto, ecc;
- b) Area Dispositivi Medici: precise conoscenze e/o esperienza professionale riguardo alla specifica procedura di gara per la quale è richiesta attività di consulenza ed, in particolare, per le iniziative programmate da So.Re.Sa. Spa aventi ad oggetto medicazioni, suture, guanti chirurgici e non, DPI, protesi vascolari cardiache, deflussori, ausili per incontinenza, dispositivi per chirurgia mininvasiva ed elettrochirurgica, strumentazione per endoscopia, dispositivi per dialisi, apparecchiature e strumentazione per nefrologia ed emodialisi, ecc.;
- c) Area Ingegneria Clinica e Laboratorio: precise conoscenze e/o esperienza professionale riguardo alla specifica procedura di gara per la quale è richiesta attività di consulenza ed, in particolare, per le iniziative programmate da So.Re.Sa. Spa aventi ad oggetto sistemi ris/pacs, tomografi computerizzati (TC), ventilatori polmonari, comunicatori SLA, tomografi a risonanza magnetica (RM), immunochimica, sistemi analitici automatici dedicati alla ricerca dell'emoglobina nelle feci, sistemi radiologici portatili, tavoli operatori, ecc.;
- d) Area Servizi Sanitari: precise conoscenze e/o esperienza professionale riguardo alla specifica procedura di gara per la quale è richiesta attività di consulenza ed, in particolare, per le iniziative programmate da So.Re.Sa. Spa aventi ad oggetto servizio di tesoreria, servizio di assistenza tutelare sociosanitaria, telefonia, trasporto organi, servizi assicurativi, trasporto del sangue, ecc.;
- e) Area Beni e Servizi Informatici: precise conoscenze e/o esperienza professionale riguardo alla specifica procedura di gara per la quale è richiesta attività di consulenza ed, in particolare, per le iniziative programmate da So.Re.Sa. Spa aventi ad oggetto datawarehouse a analisi flussi, CUP Regionale e liste d'attesa, portale servizi al cittadino, manutenzione Oracle, manutenzione dei flussi SDO, Web DPC, telemedicina, cartella clinica unica regionale, informatica applicata alla logistica, ecc.;
- f) Area Beni e Servizi non sanitari: precise conoscenze e/o esperienza professionale riguardo alla specifica procedura di gara per la quale è richiesta attività di consulenza ed, in particolare, per le iniziative

programmate da So.Re.Sa. Spa aventi ad oggetto manutenzione stradale, trasporto scolastico, vigilanza armata, guardiana, arredi e complementi di arredo, cancelleria e macchine per ufficio, energia elettrica e gas naturali, veicoli, carburanti e lubrificanti, ecc.;

- g) Area Lavori: precise conoscenze e/o esperienza professionale riguardo alla specifica procedura di gara per la quale è richiesta attività di consulenza ed, in particolare, per le iniziative programmate da So.Re.Sa. Spa aventi ad oggetto l'esecuzione di lavori di pubblica utilità;
- h) Area Logistica Servizi: precise conoscenze e/o esperienza professionale riguardo alla specifica procedura di gara per la quale è richiesta attività di consulenza ed, in particolare, per le iniziative programmate da So.Re.Sa. Spa aventi ad oggetto la progettazione ed implementazione di sistemi di automazione di magazzino, nella organizzazione delle attività di magazzino, nella pianificazione della rete dei trasporti.

Inoltre, la figura professionale del “merceologo” deve possedere Anzianità lavorativa di **almeno 3 anni** in realtà complesse e/o su specifici mercati di competenza.

4 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Per quanto attiene le attività di **Monitoraggio dei Contratti/Convenzioni stipulati da So.Re.Sa. Spa**, la Stazione Appaltante richiede che le prestazioni siano svolte da un **Gruppo di Lavoro** la cui composizione minima ed il cui impegno in termini di ore e giornate lavorative annue per risorsa sono riportati nelle tabelle 1 e 3 di cui sopra.

Per ogni servizio di seguito indicato, si riportano le **prestazioni attinenti al monitoraggio** alle quali il personale proposto dalla società aggiudicataria potrà essere chiamato a fornire adeguato supporto:

- **Acquisizione ed elaborazione di report informativi da parte delle Amministrazioni Contraenti e da parte dei Fornitori.**

A seguito di acquisizione di dati ai fini reportistici con riguardo agli ordini emessi ed evasi, è prevista la stesura di report sullo stato di avanzamento delle forniture, nonché il rilevamento di eventuali criticità emerse. Pertanto, con **cadenza trimestrale** e, comunque, in relazione alla specificità della convenzione/accordo quadro/contratto, il monitore provvederà ad estrarre i dati raccolti, elaborarli e ad evidenziare eventuali criticità al fine di attivare eventuali azioni correttive sulle convenzioni/contratti in essere.

Ove dall'analisi dei dati dei report venissero rilevate specifiche inadempienze agli istituti contrattuali, il monitore dovrà darne comunicazione alle Aziende Sanitarie/Enti, nonché al responsabile della esecuzione Contrattuale, evidenziando gli istituti contrattuali in ordine ai quali possono essere rilevate inadempienze, ai fini

dell'eventuale attivazione del procedimento di contestazione ed all'applicazione delle penali.

- **Adesioni alle Convenzioni da parte delle Aziende Sanitarie e delle PP.AA.**

Il monitore, in merito a tale ambito, dovrà svolgere le attività di seguito elencate:

- ✓ valutazione dell'appropriatezza delle richieste di Adesione da parte delle Aziende Sanitarie;
- ✓ verifica Atti di Adesione trasmessi da parte delle Aziende Sanitarie agli Operatori Economici e per competenza a So.Re.Sa.;
- ✓ verifica di congruità tra i quantitativi riportati negli Atti di Adesione e quelli autorizzati da So.Re.Sa.

- **Verifiche ispettive presso le AA.SS./Enti.**

Al fine di riscontrare, in maniera oggettiva, il rispetto, da parte degli operatori economici aggiudicatari, dei livelli di prestazioni previste nelle convenzioni e/o contratti stipulati, il monitore, durante tutta la durata degli stessi e dei singoli contratti stipulati dalle Aziende Sanitarie/Enti mediante l'emissione degli atti di adesione e degli ordinativi di fornitura, dovrà effettuare verifiche ispettive presso i luoghi ove le ditte aggiudicatarie devono eseguire le prestazioni contrattuali, rifacendosi ai principi e criteri e alle modalità previste dalla normativa vigente. In tal caso, i costi per il raggiungimento delle sedi dei luoghi dove dovrà essere effettuata tale attività ispettiva sono a carico del Fornitore Aggiudicatario. Si precisa, inoltre, che il Fornitore dovrà impiegare risorse del Gruppo di Lavoro coerentemente a quanto esposto al precedente art. 3.1. Per tale attività, la figura professionale del Coordinatore dovrà, al momento dell'avvio del servizio, presentare una relazione contenente dettagliata proposta su:

- a) convenzioni/contratti prioritariamente da sottoporre a verifica;
- b) calendario dettagliato delle ispezioni proposte;
- c) per ciascuna iniziativa: eventuali modalità e livelli di servizio sui quali l'attività ispettiva dovrà particolarmente incentrarsi.

- **Verifica del rispetto dei valori di soglia dei livelli di servizio.**

Il monitore, in merito a tale ambito, dovrà svolgere le attività di seguito elencate:

- ✓ verificare l'accuratezza e la validità delle misure riportate negli Atti di gara, mediante esame dei processi di misura messi in atto e/o attraverso l'esecuzione, di verifiche a campione;
- ✓ gestire eventuali non conformità rispetto alle prestazioni previste nel contratto (costi, tempi, quantità e qualità di prodotti e servizi) attraverso:
 - a) identificazione delle cause della non conformità, che può richiedere l'accesso ai processi produttivi messi in atto dal Fornitore e l'esame delle registrazioni di qualità che documentano la loro esecuzione;
 - b) identificazione degli interventi, da parte dell'Amministrazione, ritenuti opportuni per sanare la non conformità, controllo della loro attuazione e verifica degli esiti;

- ✓ assistenza al collaudo che consiste nel supportare il Direttore dell'esecuzione nella verifica di conformità dei servizi oggetto del contratto di monitoraggio, nella scelta dei campioni da sottoporre a verifica, nella misurazione e nella verifica della conformità delle caratteristiche e dei risultati ai requisiti contrattuali;
 - ✓ supporto all'attività di identificazione di eventuali azioni correttive a fronte di dimensionamenti o variazioni di dimensionamento non corrette.
- **Redazione dello schema delle verifiche ispettive.**

Tale attività sarà periodicamente definita dalla Stazione Appaltante con la predisposizione di un apposito Schema delle Verifiche Ispettive, il cui calendario sarà concordato con il Fornitore affidatario del servizio. L'attività si concretizza:

- a) nell' identificazione del numero di visite ispettive da effettuare presso AA.SS. da svolgere nel semestre;
- b) nella stesura di verbale consequenziale alle visite ispettive.

- **Esecuzione di analisi della Customer Satisfaction da parte di AA.SS. e Fornitori.**

L'analisi della soddisfazione ha l'obiettivo di rilevare la valutazione delle Amministrazioni Contraenti e dei Fornitori relativamente all'erogazione delle forniture/servizi. Tale rilevazione richiede l'esecuzione delle seguenti attività:

- ✓ definizione delle specifiche di riferimento inerenti il tipo di rilevazione da effettuare per valutare le performance;
- ✓ progettazione esecutiva, volta:
 - a) alla individuazione dei problemi da analizzare;
 - b) ad individuare la metodologia di costruzione del questionario;
 - c) alla definizione delle logiche di campionamento;
- ✓ costruzione di questionari per l'effettuazione della rilevazione:
 - a) definizione delle domande e verifica della completezza del questionario;
 - b) controllo sulla conduzione della rilevazione;
 - c) riunioni con le AA.SS. e fornitori per illustrare finalità e caratteristiche della ricerca;
 - d) presidio in corso d'opera per verificare la qualità del questionario.
- ✓ analisi dei risultati, ottenuta effettuando:
 - a) valutazione della soddisfazione dei destinatari della ricerca;
 - b) la misura degli indicatori di performance (% di Aziende che giudica positivamente la fornitura), relativi alla qualità del servizio, aspetti organizzativi per la fornitura (tempi, efficacia);

- c) l'identificazione delle soglie di eccellenza e di soddisfazione della fornitura
- d) rappresentazione dei risultati;
- e) redazione del documento di riscontro “*Analisi della soddisfazione dell’utente*”.

Per quanto attiene alle prestazioni di **Consulenza tecnica/merceologica a supporto delle varie aree di attività di So.Re.Sa. Spa.**, si precisa che il monte ore annuo sopra indicato (**3000 ore**) costituisce il tetto massimo entro il quale potranno essere richieste attività di consulenza che sarà svolta da personale dotato di specifico profilo tecnico attinente all’oggetto della particolare iniziativa di gara per la quale si richiede attività di supporto. Tale supporto si concretizzerà in particolare nell’ausilio da parte del consulente alla Stazione Appaltante nella predisposizione degli atti tecnici e della Strategia di Gara per le aree indicate nel precedente articolo 1, nonché delle ulteriori attività indicate al precedente art. 1.

Il Fornitore aggiudicatario dovrà assicurare la disponibilità di personale, per ogni intervento di consulenza richiesto, con presenza della risorsa messa a disposizione così ripartita:

- **almeno 1/3** delle ore stimate di consulenza dovranno essere svolte dal consulente presso gli uffici di So.Re.Sa. Spa;
- **max. 2/3** della prestazione dovranno essere gestiti in maniera “autonoma” dal consulente che potrà operare presso la sede del Fornitore Aggiudicatario e/o presso altra sede.

A ricorrere della specifica esigenza, dopo aver ricevuto richiesta da parte di So.Re.Sa. Spa, con indicazione dell’iniziativa di gara e degli elementi per i quali è richiesto supporto (ad es., definizione della Strategia di gara, individuazione delle specifiche tecniche del bene/servizio, ecc.), il Fornitore dovrà preventivamente comunicare, entro il termine di **5 (cinque giorni)**, a quest’ultima:

- a) il nominativo del consulente individuato e messo a disposizione di So.Re.Sa. per la specifica attività di supporto richiesta, con indicazione del relativo profilo professionale e/o esperienziale attinente all’iniziativa oggetto di supporto, allegando il rispettivo curriculum vitae;
- b) il numero di ore uomo e di giornate lavorative stimate per l’espletamento della specifica attività richiesta di consulenza e supporto, ripartito secondo le regole sopra descritte.
- c) dichiarazione di assenza di cause d’incompatibilità con l’incarico da assegnare.

La tipologia delle attività da svolgere da parte del “merceologo” e la delicatezza della materia trattata richiedono che tutte le attività da questi poste in essere siano improntate ad un’assoluta attenzione e riservatezza. Infatti, si fa presente che per taluni interventi potrà essere richiesta attività di redazione di materiale rilevante ai fini di successive iniziative di gara. In tale eventualità, è necessario sottolineare l’incompatibilità tra l’esecuzione delle suddette attività e la partecipazione alla successiva gara.

Inoltre, tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili del servizio presso So.Re.Sa. Spa. I servizi richiesti dovranno essere erogati da professionisti con attitudine al lavoro di gruppo, elevata capacità di relazione con alti livelli gerarchici, facilità di comunicazione, capacità di gestione degli utenti e di risorse umane.

5 AVVIO DEL SERVIZIO

Per quanto riguarda le attività di **Monitoraggio dei Contratti/Convenzioni stipulati da So.Re.Sa. Spa**, il Fornitore delle attività di supporto, entro **10 (dieci) giorni** dalla stipula del contratto, proporrà la lista dei soggetti che espletano il servizio specificando, ruoli e profilo. Entro detto termine, inoltre, provvederà a redigere un piano delle attività.

Nei successivi **10 (dieci) giorni**, il committente comunicherà l'accettazione del piano delle attività o, in alternativa, le modifiche da apportare al suddetto piano e/o cronoprogramma.

Nei successivi **7 (sette) giorni** dalla comunicazione di riscontro di So.Re.Sa. Spa, dovrà essere avviata l'attività, in coerenza con il piano ed il cronoprogramma.

Per quanto riguarda le attività di **Consulenza tecnica/merceologica a supporto delle varie aree di attività di So.Re.Sa. Spa.**, come meglio dettagliato al precedente art. 4, a seguito della stipula del contratto ed al manifestarsi dell'esigenza di ricevere servizi di consulenza da parte di So.Re.Sa. Spa, il Fornitore dovrà trasmettere a So.Re.Sa. Spa, entro il termine di **5 (cinque) giorni**, specifico "**Piano delle Attività**" destinate al supporto di che trattasi. Tale piano dovrà, in particolare, contenere:

- a) il Nominativo del consulente individuato e messo a disposizione di So.Re.Sa. per la specifica attività di supporto richiesta, con indicazione del relativo profilo professionale e/o esperienziale attinente all'iniziativa oggetto di supporto, allegando il rispettivo Curriculum Vitae e dichiarazione di assenza di cause di incompatibilità;
- b) il Numero di ore uomo e di giornate lavorative stimate per l'espletamento della suddetta attività di consulenza e supporto;
- c) dichiarazione di assenza di cause d'incompatibilità con l'incarico da assegnare.

Nei successivi **5 (cinque) giorni**, il committente comunicherà l'accettazione del piano delle attività o, in alternativa, le modifiche da apportare alle proposte di cui sopra.

Nei successivi **5 (cinque) giorni** dalla comunicazione di riscontro di So.Re.Sa. Spa, dovrà essere avviata l'attività, in coerenza con quanto concordato con la Stazione Appaltante.

6 RENDICONTAZIONE

Il rendiconto delle risorse è un riepilogo che dovrà contenere per ogni servizio:

- elenco nominativo del personale impiegato dall'aggiudicatario con l'indicazione del profilo;
- rendicontazione mensile dell'aggiudicatario mediante un timesheet mensile con dettaglio giornaliero;
- riepilogo, per ogni incarico di consulenza ricevuto, delle attività svolte e finalizzate all'assolvimento dell'incarico, con indicazione del numero di ore dedicate e delle modalità di svolgimento della consulenza.

7 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI DI SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ

Il pagamento delle prestazioni effettuate avverrà:

1. per quanto riguarda le attività di **Monitoraggio dei Contratti/Convenzioni stipulati da So.Re.Sa. Spa**: in rate mensili posticipate (mese successivo), a seguito di verifica del corretto svolgimento delle attività programmate, secondo il piano delle attività, il cronoprogramma concordato e le risorse mensili impiegate ed, in particolare, delle prestazioni effettivamente erogate, espresse in numero di ore mensili svolte distinte per profilo (Coordinatore/Collaboratore);
2. per quanto riguarda le attività di **Consulenza tecnica/merceologica a supporto delle varie aree di attività di So.Re.Sa. Spa**: a conclusione delle attività prestate in relazione alla specifica iniziativa e precedentemente definite nel "**Piano delle Attività**" concordato con la Stazione Appaltante e, comunque, in base alle prestazioni effettivamente erogate.

8 PENALI

Il ritardo nella predisposizione del piano di attività/cronoprogramma e/o il ritardo nell'avvio del servizio di **Monitoraggio dei Contratti/Convenzioni stipulati da So.Re.Sa. Spa**, comporterà l'applicazione di una penale pari allo **0,5 %** per ogni giorno di ritardo.

Il mancato rispetto del Piano di Attività di cui all'art. 4 del presente Capitolato Tecnico previsto per il servizio di **Consulenza tecnica/merceologica a supporto delle varie aree di attività di So.Re.Sa. Spa**, comporterà l'applicazione di una penale pari allo **0,5 %** per ogni giorno di ritardo.

Inoltre, potranno essere applicate le seguenti penali nella misura di:

I. € 500,00 nell'ipotesi in cui la ditta aggiudicataria impieghi un numero di personale dedicato al servizio inferiore al numero di unità indicate in sede di offerta per ogni giorno di inadempienza;



II. € 500,00 per sostituzione di personale impiegato non concordata con il committente.