

COMUNE DI NAPOLI - Dipartimento Direzione Generale - Servizio Controllo di Qualità, Via S. Tommaso D'Aquino n. 15 - Napoli - **Bando di Gara – Affidamento del servizio di rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati dal Comune di Napoli**

I.1) COMUNE DI NAPOLI – Dipartimento Direzione Generale - Servizio Controllo di Qualità, Via S. Tommaso D'Aquino n. 15, 80133 Napoli - Tel. 081.795.43.87/ fax 081 7954390 R.U.P.: Avv.Giuseppina Silvi, Dirigente del Servizio Controllo di Qualità con sede in Napoli, Via S. Tommaso D'Aquino, n. 15 tel. 081.7954387 - fax 081.7954390 - giuseppina.silvi@comune.napoli.it

Ulteriori informazioni sono disponibili presso il Servizio di cui sopra. Il Capitolato è visionabile e prelevabile sul sito [www.comune.napoli.it](http://www.comune.napoli.it) alla Sezione "bandi di gare". Le domande di partecipazione vanno inviate a : Comune di Napoli - Protocollo Generale - Piazza Municipio 22-Palazzo S. Giacomo - 80133 – Napoli. II.1.1) Affidamento del servizio di rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati dal Comune di Napoli, in esecuzione della Determina Dirigenziale n. 35 del 16.11.2009 - C.I.G. 0408273588 II.1.2) Appalto di servizi da effettuarsi nel Comune di Napoli. II.1.5) Sviluppo della customer satisfaction attraverso un'azione di ascolto per monitorare l'evoluzione dei bisogni ed adeguare le capacità dei servizi comunali. II.1.6) CPV: 79320000-3 II.1.8) DIVISIONE IN LOTTI: NO II.1.9) AMMISSIBILITÀ DI VARIANTI: come da Capitolato di Appalto. II.2.1) L'importo complessivo dell'appalto è pari a € 91.500,00 oltre IVA. Non sussistono rischi da interferenza. II.3) DURATA DELL'APPALTO: Come previsto dal Capitolato di Appalto; III.1.1) CAUZIONI E GARANZIE RICHIESTE: Come previsto dal Capitolato di Appalto. III.1.2) MODALITÀ DI FINANZIAMENTO E/O PAGAMENTO: Bilancio Comunale. Modalità di pagamento del corrispettivo come da Capitolato di appalto. III.1.3) SOGGETTI AMMESSI A PARTECIPARE ALLA GARA: Come specificato nel Capitolato di Appalto; III.2) CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE: Sono disciplinate nel Capitolato. L'istanza di partecipazione, redatta e corredata dalla documentazione con le formalità di cui al Capitolato è contenuta, pena esclusione dalla gara, in un unico plico sigillato, collazionato come da Capitolato, recante 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 / Determina Dirigenziale n. 35 del 16.11.2009" C.I.G. 0408273588 ; III.2.2) CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA: Requisiti previsti e comprovati come da Capitolato di Appalto. III.2.3) CAPACITÀ TECNICA: Requisiti previsti e comprovati come da Capitolato di Appalto. IV.1.1) TIPO DI PROCEDURA : Aperta - IV.2.1) Offerta Economicamente Più Vantaggiosa, criteri e sub criteri, pesi e subpesi come da Capitolato di Appalto; IV.3.3) CONDIZIONI PER OTTENERE IL CAPITOLATO D'APPALTO E LA DOCUMENTAZIONE COMPLEMENTARE: vedere punto I.1) IV.3.4) I soggetti interessati, pena esclusione dalla gara, dovranno far pervenire l'istanza di partecipazione, con qualsiasi mezzo, esclusa la consegna a mano, entro e non oltre il termine perentorio delle ore 12,00 del 11/01/2010, al seguente indirizzo : Comune di Napoli - Protocollo Generale - Piazza Municipio 22 - Palazzo S. Giacomo - 80133 – Napoli. Il recapito tempestivo dei plichi rimane ad esclusivo rischio del mittente. IV.3.6) LINGUA UTILIZZABILE NELLE OFFERTE: italiano IV.3.7) PERIODO MINIMO DURANTE IL QUALE L'OFFERENTE È VINCOLATO DALLA PROPRIA OFFERTA: Come da Capitolato di Appalto. IV.3.8) Le offerte saranno aperte in seduta pubblica alle ore 11,00 del giorno 12/01/2010 presso il Servizio Gare D'appalto, Area forniture e servizi, sito al 3° piano di via San Giacomo 24 Napoli. Sono ammessi ad assistere all'apertura delle offerte i legali rappresentanti o soggetti complementari. SEZIONE V: ALTRI OBBLIGHI DELL'APPALTATORE 1) Le clausole del vigente Protocollo di Legalità, stipulato dal Comune di Napoli con l'U.T.G. di Napoli e prelevabile sul sito [www.comune.napoli.it](http://www.comune.napoli.it), si intendono richiamate e trascritte nel presente bando. Con la partecipazione il concorrente conosce ed accetta gli obblighi del Protocollo le cui clausole formano parte integrante e sostanziale del presente bando e saranno trasfuse nel contratto di affidamento. 2) Tutte le spese contrattuali cedono a carico del soggetto aggiudicatario. 3) La stazione appaltante si riserva la facoltà di applicare le disposizioni di cui all'art. 140 del D.Lgs. 163/2006;

IL DIRIGENTE del Servizio Gare di Appalto  
Dott. Umberto Persico