



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

 **WIFI**
WEITERBILDUNG

FORMAZIONE

Indagine di mercato: Avviso di candidatura per attività di docenza per la seguente misura formativa del WIFI:

ID 10821

La gestione dei reclami

Termine di scadenza candidature: 27.11.2023

Questo avviso viene promosso dal WIFI - Formazione e sviluppo personale. L'avviso ha la finalità di sondaggio del mercato per la conclusione di un contratto di collaborazione per attività di docenza con esperti esterni ovvero di un affidamento diretto di servizi di formazione alla persona con imprese / organizzazioni che erogano servizi formativi.

Vengono raccolte informazioni e candidature per individuare docenti interessati e trovare una soluzione adeguata per la copertura del fabbisogno del WIFI. Il presente avviso ha quale finalità esclusiva il sondaggio del mercato e non costituisce avvio di una procedura di gara. L'indagine di mercato, avviata attraverso la pubblicazione online del presente avviso, si conclude pertanto con la ricezione e la conservazione agli atti delle candidature pervenute.

In base al principio di buona amministrazione e seguendo i criteri di razionalità, efficacia, efficienza e semplificazione, la finalità del presente avviso di mercato consiste nella ricerca dei docenti più idonei e qualificati per lo svolgimento della misura formativa in oggetto, che garantiscono la migliore qualità della prestazione ovvero il raggiungimento degli obiettivi previsti, indipendentemente dallo stato civile e fiscale del contraente e dal tipo di contratto.

1. Oggetto: attività di docenza per la seguente misura formativa

ID MISURA FORMATIVA: 10821

Codice interno WIFI: 8-04-14 salvo modifiche

MISURA FORMATIVA / TEMA ATTIVITÀ DI DOCENZA:

La gestione dei reclami

Come trattare con clienti difficili, scontenti, irritati

LINGUA: Italiana

DURATA: 1 giorno (ore 09:00 - 12:30 e 14:00 - 17:00)

DATA - PERIODO DI SVOLGIMENTO / EDIZIONI:

Data pianificata: 27.05.2024

Il periodo di svolgimento ovvero la data possono variare in base alle esigenze del WIFI.

In caso di fabbisogno e buone valutazioni, il WIFI si riserva di esercitare l'opzione di conferire l'incarico di docenza fino a 5 ulteriori edizioni di questa misura formativa allo stesso relatore/relatrice.

LUOGO:

Bolzano, WIFI - Formazione e sviluppo del personale

DESTINATARI:

Segretari/e e collaboratori/trici che desiderano rispondere in modo appropriato ai reclami



OBIETTIVI / VANTAGGI PER I PARTECIPANTI:

Un sistema di gestione dei reclami ben funzionante ha molti vantaggi. Per questo è importante che chiunque sappia come rispondere in modo appropriato ai reclami, non solo chi lavora nelle vendite o nel servizio clienti.

In questo seminario i partecipanti imparano a gestire in modo professionale le varie forme di reclamo. Acquisiscono metodi importanti per una gestione dei reclami ottimale e centrata sul cliente. Infine, imparano a creare una comunicazione orientata alla clientela in situazioni difficili.

PROGRAMMA / CONTENUTI:

Il programma definitivo verrà concordato dal WIFI insieme al docente scelto sulla base della proposta di programma presentata.

METODOLOGIA - DIDATTICA:

Formazione continua in aula

Relazione / presentazione interattiva, esempi pratici, risposta alle domande dei partecipanti e altre metodologie didattiche che il/la docente ritiene adeguati per la misura formativa.

È importante che i contenuti della misura formativa vengano affrontati con un taglio pratico.

2. Prestazioni richieste al/la docente

- Progettazione della misura formativa
- Realizzazione della misura formativa
- Elaborazione e predisposizione di materiale didattico / dispensa per i partecipanti

Forma di svolgimento: Formazione in aula. Il WIFI si riserva il diritto di trasformare la misura formativa pianificata in aula in una misura formativa online. Il WIFI mette in questo caso a disposizione una piattaforma per lo svolgimento del webinar.

Materiale didattico: Nella predisposizione del materiale didattico, dovrà essere rispettata la normativa vigente, in particolare quella relativa ai diritti d'autore (uso di immagini/foto, citazione di fonti ecc.). La responsabilità per una mancanza di conformità con la normativa vigente è esclusivamente a carico dell'affidatario dell'incarico ovvero del/la docente, con esclusione di qualsiasi responsabilità da parte dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico.

3. Compensi docenti

Onorario per le prestazioni del docente: max. Euro 1.100/giorno

Rimborso spese: importi massimali per eventuali spese come regolati dalla delibera in vigore

I compensi per esperti dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico sono regolati attualmente dalla delibera della Giunta camerale n. 125 del 12.12.2022. La delibera è pubblicata online (vedasi punto pubblicazione).

4. Requisiti per la candidatura come docente (requisiti minimi)

- Congruenza della qualificazione e delle competenze con l'attività di docenza per questa misura formativa WIFI
- Esperienza come docente per il tema dell'attività di docenza e per i destinatari della misura formativa
- Esperienza come docente nella realizzazione di misure formative nella lingua sopra indicata
- Possesso dei requisiti generali per la stipulazione di un contratto

5. Condizioni generali e clausole contrattuali

I candidati accettano le condizioni generali e le clausole contrattuali dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico, le quali sono pubblicate online (vedasi punto pubblicazione).



6. Criteri di selezione

Le candidature vengono valutate in base ai seguenti criteri e nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento e proporzionalità:

- Qualità (massimo 80 su 100 punti)
 - Competenze e qualificazioni tecnico-professionali, esperienze professionali del/la docente
 - Competenze e qualificazioni didattiche, esperienza come docente
 - Valutazioni del/la docente ovvero di prestazioni del/la docente
 - Referenze specifiche relative alla misura formativa
 - Proposta di programma / concetto didattico per la misura formativa
- Prezzo (massimo 20 su 100 punti)

Se l'Istituto riceve più di una candidatura, i punti vengono dati come segue: l'offerta con il costo complessivo più basso (senza eventuale IVA e contributi previdenziali) ottiene max. 20 punti. Alle altre offerte sarà attribuito un punteggio mediante applicazione della seguente formula: $\text{punteggio prezzo} = \text{costo complessivo più basso} / \text{costo complessivo offerto} \times \text{punteggio dell'offerta con costo complessivo più basso}$.

I punti di ciascun criterio vengono arrotondati al primo decimale. Nel caso di candidature in co-docenza, per la valutazione dei singoli criteri viene calcolata la media delle valutazioni dei singoli docenti.

Al fine di garantire un'elevato standard di qualità, un'eventuale incarico di docenza per questa misura di formazione continua sarà affidato solo a un candidato che raggiunge un punteggio totale di almeno 70 punti.

7. Candidatura, modalità e termine di consegna

Coloro che sono interessati a partecipare all'indagine di mercato inviano i seguenti documenti entro e non oltre la data di scadenza candidature sopraindicata all'indirizzo PEC del WIFI: wifi@bz.legalmail.camcom.it

1. Curriculum vitae docente (CV)

Curriculum vitae aggiornato del/la docente. In caso di necessità il modello Europass è disponibile online al seguente indirizzo: <https://europass.cedefop.europa.eu/it/documents/curriculum-vitae>

2. Offerta

Prego indicare nell'offerta le seguenti informazioni:

- Dati di contatto dell'affidatario d'incarico
- Dati di contatto docente se diversi dai dati dell'affidatario d'incarico
- Proposta di programma: contenuti dettagliati della misura formativa (descrizione del programma, scaletta con gli argomenti trattati), metodologia / didattica utilizzata, vantaggi per i partecipanti
- Preventivo dei costi: nell'offerta devono essere indicate dettagliatamente tutti le voci di costo: onorario docente, eventuali spese di viaggio, vitto, alloggio, eventuali altri costi, eventuali contributi previdenziali, eventuale IVA.
- Eventuali referenze specifiche: misure formative paragonabili svolte negli ultimi 5 anni, pubblicazioni riguardanti il tema ed eventuali altre referenze specifiche per questa misura formativa
- Eventuali valutazioni del/la docente ovvero di prestazioni per misure formative paragonabili

8. Pubblicazione

Il presente avviso, la delibera del Consiglio di amministrazione dell'Istituto riguardante i compensi per esperti, la delibera della Giunta della Camera di commercio di Bolzano riguardante le spese di rappresentanza, le condizioni generali e le clausole contrattuali dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico sono pubblicati sul sito istituzionale della Camera di commercio nella sezione amministrazione trasparente - Istituto per la promozione dello sviluppo economico - Bandi di gara e contratti - Indagine di mercato per attività di docenza WIFI.



9. Comunicazioni e accesso agli atti

L'accesso agli atti non opera prima della determina di affidamento. La generale conoscenza del provvedimento di affidamento viene garantita con la pubblicazione dello stesso sul sito istituzionale dell'ente nella sezione "amministrazione trasparente" e con la relativa pubblicazione dell'esito sul Sistema Informativo Contratti Pubblici.

10. Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016

- a) Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento: Titolare del trattamento è Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Bolzano con sede legale in via Alto Adige, 60, 39100 Bolzano (BZ). Sarà possibile contattare il Titolare del trattamento utilizzando i seguenti recapiti: Tel: +39 0471 945 511, E-mail: segreteria generale@camcom.bz.it, E-mail certificata (PEC): info@bz.legalmail.camcom.it
- b) Dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati: Il Titolare del trattamento ha nominato il Responsabile della protezione dei Dati, che sarà possibile contattare utilizzando i seguenti recapiti: ReNorm S.r.l., Tel: +39 0471 188 2777, E-mail: info@renorm.it, E-mail certificata (PEC): renorm@legalmail.it
- c) Finalità e base giuridica del trattamento: I dati personali sono raccolti per le seguenti finalità: per l'affidamento dell'incarico e gestione del rapporto instaurato (la base giuridica del trattamento è costituita dall'art. 6 par. 1 lett. b del GDPR); per indagini di mercato volte ad una migliore individuazione del fabbisogno dell'ente, al solo fine del raggiungimento dell'affidamento dell'incarico di cui sopra; per l'adempimento di obblighi di legge (la base giuridica del trattamento è costituita dall'art. 6 par. 1 lett. c del GDPR); per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento; in particolare per la gestione della procedura ad evidenza pubblica finalizzata alla selezione del contraente (art. 6 par. 1 lett. e GDPR).
- d) Modalità del trattamento: Il trattamento dei dati è effettuato in modo da garantirne sicurezza e riservatezza, mediante strumenti e mezzi cartacei, informatici e telematici idonei, adottando misure di sicurezza tecniche e amministrative atte a ridurre il rischio di perdita, uso non corretto, accesso non autorizzato, divulgazione e manomissione dei dati.
- e) Tipologia di dati personali: Oggetto di trattamento sono dati comuni come: nome e cognome, luogo e data di nascita, indirizzo di residenza e/o domicilio, codice fiscale, e-mail, telefono, e altri numeri di identificazione personale. Non sono oggetto di trattamento le particolari categorie di dati personali di cui all'art. 9 par. 1 GDPR. I dati relativi a condanne penali e reati sono oggetto di trattamento ai fini della verifica dell'assenza di cause di esclusione ex art. 80 D.lgs. n. 50/2016, in conformità alle previsioni di cui al codice appalti (D.lgs. n. 50/2016) e al D.P.R. n. 445/2000.
- f) Comunicazione e diffusione dei dati: I dati personali sono comunicati, senza necessità di consenso dell'interessato qualora previsto dalla legge ovvero sia indispensabile per il raggiungimento delle finalità del presente procedimento, ad es. ad Infocamere e a società in-house delle Camere di commercio italiane. Inoltre saranno comunicati ai soggetti nominati dal titolare quali responsabili del trattamento in quanto fornitori, ad esempio all'Istituto di Credito Bancario per l'accredito dei corrispettivi spettanti all'appaltatore nonché inoltre all'autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture alle autorità preposte alle attività ispettive e di verifica fiscale ed amministrativa, all'autorità giudiziaria o polizia giudiziaria nei casi previsti dalla legge; dell'Unione Europea o ogni altro soggetto pubblico o privato nei casi previsti dal diritto dello Stato italiano. La diffusione dei dati si limita alla pubblicazione sul sito web del titolare e di Enti collegati nella sezione "Amministrazione trasparente", dei dati richiesti dalla normativa in materia di Trasparenza ed Anticorruzione.
- g) Trasferimento dei dati: I Suoi dati non saranno in alcun modo oggetto di trasferimento verso Paesi terzi extra UE, salvo per le necessità tecniche e/o organizzative dei fornitori di servizi IT dell'ente.
- h) Periodo di conservazione dei dati: I suoi dati personali saranno conservati per il tempo strettamente necessario all'esecuzione delle finalità sopraindicate, nel rispetto delle altre normative civilistiche, fiscali e per le necessità di ricerche di mercato che potrebbero determinare tempi di conservazione fino a 10 anni. I dati personali possono essere inoltre conservati per un periodo maggiore, qualora se ne ponga la necessità per una legittima finalità, quale la difesa, anche giudiziale, dei diritti del titolare; in tal caso i dati personali saranno conservati per tutto il tempo necessario al conseguimento di tale finalità.
- i) Diritti dell'interessato: L'interessato dispone dei diritti specificati negli articoli da 15 a 22 del GDPR, di seguito indicati: diritto di accesso ai dati personali (art. 15 GDPR), diritto alla rettifica (art. 16 GDPR), diritto di limitazione del trattamento (art. 18 GDPR), diritto alla portabilità dei dati (art. 20 GDPR), diritto di opposizione (art. 21 GDPR); diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo (Garante per la Protezione dei Dati Personali). L'interessato può esercitare questi diritti contattando il Titolare del trattamento agli indirizzi sopra indicati.
- j) Conferimento dei dati: Il conferimento dei dati personali è dovuto in base alla vigente normativa, ed è altresì necessario ai fini dell'attribuzione dell'incarico e della gestione ed esecuzione del contratto. Il rifiuto di fornire i dati richiesti non consentirà di poter procedere con l'attribuzione dell'incarico.



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

 **WIFI**
WEITERBILDUNG

FORMAZIONE

11. Indicazioni generali

Il presente avviso non costituisce una proposta contrattuale e non vincola in alcun modo l'Istituto per la promozione dello sviluppo economico a dare un incarico a un/a candidato/a.

È facoltà dell'Istituto di chiedere chiarimenti, acquisire ulteriori informazioni nonché prevedere eventualmente dei colloqui con i candidati allo scopo di integrare quanto emerge dalle candidature.

L'Istituto si riserva di interrompere in qualsiasi momento la presente indagine di mercato, per ragioni di sua esclusiva competenza, senza che i candidati possano vantare alcuna pretesa.

L'Istituto si riserva il diritto di prendere in considerazione le misure formative WIFI paragonabili già realizzate dai candidati come referenze e per la valutazione del/la docente ovvero delle prestazioni.

L'Istituto si riserva inoltre il diritto di richiedere candidature da parte di operatori economici che non partecipano alla presente indagine di mercato, qualora questi vengano considerati idonei per l'attività di docenza. Ciò vale in particolare se è stata presentata solamente una candidatura entro il termine stabilito e a) si tratta di una nuova misura formativa oppure b) i costi sembrano elevati rispetto a misure formative WIFI paragonabili.

Responsabile unico del procedimento di questa misura formativa WIFI è dott. Alfred Aberer, Direttore dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico

Per informazioni: WIFI - Formazione e sviluppo del personale, tel. 0471 945 649

Dott.ssa Christine Platzer
Direttrice WIFI - Formazione e sviluppo del personale

Firma digitale ai sensi dell'art. 24 del d. lgs. n. 82/2005
Digitale Unterschrift gemäß Art. 24 des G.v.D. Nr. 82/2005