



Unione europea

Pubblicazione del Supplemento alla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea

2, rue Mercier, 2985 Luxembourg, Lussemburgo Fax: +352 29 29 42 670

Posta elettronica: ojs@publications.europa.eu Info e formulari on-line: <http://simap.europa.eu>

Bando di gara
(Direttiva 2004/18/CE)

Sezione I : Amministrazione aggiudicatrice

I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto :

Denominazione ufficiale: [INPS - Direzione Centrale Risorse Strumentali](#) Carta d'identità nazionale: (se noto)

Indirizzo postale: [Via Ciro il Grande, n.21](#)

Città: [Roma](#)

Codice postale: [00144](#)

Paese: [Italia \(IT\)](#)

Punti di contatto:

Telefono: [+39 0659054070](#)

All'attenzione di: [Responsabile del procedimento](#)

Posta elettronica: centraleacquisti@inps.it

[+39 0659054240](#)

Indirizzi internet: (se del caso)

Indirizzo generale dell'amministrazione aggiudicatrice/ente aggiudicatore: (URL) www.inps.it > [Aste Gare e Fornitori – Gare – Bandi di Gara – Accentrate](#)

Indirizzo del profilo di committente: (URL)

Accesso elettronico alle informazioni: (URL)

Presentazione per via elettronica di offerte e richieste di partecipazione: (URL)

Ulteriori informazioni sono disponibili presso

I punti di contatto sopra indicati Altro (completare l'allegato A.I)

Il capitolato d'oneri e la documentazione complementare (inclusi i documenti per il dialogo competitivo e per il sistema dinamico di acquisizione) sono disponibili presso

I punti di contatto sopra indicati Altro (completare l'allegato A.II)

Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a

I punti di contatto sopra indicati Altro (completare l'allegato A.III)

I.2) Tipo di amministrazione aggiudicatrice

Ministero o qualsiasi altra autorità nazionale o federale, inclusi gli uffici a livello locale o regionale

Agenzia/ufficio nazionale o federale

Autorità regionale o locale

Agenzia/ufficio regionale o locale

Organismo di diritto pubblico

Istituzione/agenzia europea o organizzazione internazionale

Altro: (specificare)

[Ente pubblico non economico](#)

I.3) Principali settori di attività

- Servizi generali delle amministrazioni pubbliche
- Difesa
- Ordine pubblico e sicurezza
- Ambiente
- Affari economici e finanziari
- Salute
- Abitazioni e assetto territoriale
- Protezione sociale
- Servizi ricreativi, cultura e religione
- Istruzione
- Altro: (specificare)
[Previdenza e assistenza pubblica](#)

I.4) Concessione di un appalto a nome di altre amministrazioni aggiudicatrici

L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici :

sì no

ulteriori informazioni su queste amministrazioni aggiudicatrici possono essere riportate nell'allegato A

Sezione II : Oggetto dell'appalto

II.1) Descrizione :

II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice :

Servizio di Mystery Audit sul Contact Center Multicanale INPS, INAIL e altri Enti

II.1.2) Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione :

Scegliere una sola categoria – lavori, forniture o servizi – che corrisponde maggiormente all'oggetto specifico dell'appalto o degli acquisti

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="radio"/> Lavori | <input type="radio"/> Forniture | <input checked="" type="radio"/> Servizi |
| <input type="checkbox"/> Esecuzione | <input type="checkbox"/> Acquisto | Categoria di servizi n.: 7 |
| <input type="checkbox"/> Progettazione ed esecuzione | <input type="checkbox"/> Leasing | Per le categorie di servizi cfr. |
| <input type="checkbox"/> Realizzazione, con qualsiasi mezzo di lavoro, conforme alle prescrizioni delle amministrazioni aggiudicatrici | <input type="checkbox"/> Noleggio | l'allegato C1 |
| | <input type="checkbox"/> Acquisto a riscatto | |
| | <input type="checkbox"/> Una combinazione di queste forme | |

Luogo principale di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi :

Codice NUTS:

II.1.3) Informazioni sugli appalti pubblici, l'accordo quadro o il sistema dinamico di acquisizione (SDA):

- L'avviso riguarda un appalto pubblico
 L'avviso riguarda la conclusione di un accordo quadro
 L'avviso comporta l'istituzione di un sistema dinamico di acquisizione (DPS)

II.1.4) Informazioni relative all'accordo quadro : (se del caso)

- Accordo quadro con diversi operatori Accordo quadro con un unico operatore

Numero :

oppure

(se del caso) numero massimo : di partecipanti all'accordo quadro previsto

Durata dell'accordo quadro

Durata in anni : oppure in mesi :

Giustificazione per un accordo quadro con una durata superiore a quattro anni :

Valore totale stimato degli acquisti per l'intera durata dell'accordo quadro (se del caso, indicare solo in cifre)

Valore stimato, IVA esclusa : Valuta :

oppure

Valore: tra : : e : : Valuta :

Frequenza e valore degli appalti da aggiudicare : (se noto)

II.1.5) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti :

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, 5° comma, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, con dematerializzazione delle offerte, volta all'affidamento del servizio di "Mystery Audit sul Contact Center Multicanale INPS, INAIL e altri Enti"

II.1.6) Vocabolario comune per gli appalti (CPV) :

| | Vocabolario principale | Vocabolario supplementare (se del caso) |
|--------------------|------------------------|---|
| Oggetto principale | 79311210 | |

II.1.7) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP) :

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici (AAP) : sì no

II.1.8) Lotti: (per ulteriori precisazioni sui lotti utilizzare l'allegato B nel numero di copie necessario)

Questo appalto è suddiviso in lotti: sì no

(in caso affermativo) Le offerte vanno presentate per

un solo lotto

uno o più lotti

tutti i lotti

II.1.9) Informazioni sulle varianti:

Ammissibilità di varianti : sì no

II.2) Quantitativo o entità dell'appalto :

II.2.1) Quantitativo o entità totale : (compresi tutti gli eventuali lotti, rinnovi e opzioni, se del caso)

Il valore dell'appalto per il periodo di 36 mesi è presuntivamente valutato in € 659.400,00 IVA esclusa dei quali: - € 508.800,00 per le esigenze dell'INPS; - € 42.300,00 per le esigenze dell'INAIL; - in via del tutto eventuale ed opzionale, € 108.300,00 (€ centottomilatrecento/00), IVA esclusa per le eventuali esigenze degli altri Enti pubblici previdenziali ai sensi del comma 3 dell'art. 3 del Disciplinare di gara. Ai soli fini della facoltà di proroga di cui all'art. 5, comma 4° del Disciplinare di gara, l'importo complessivo a base di gara, comprensivo della proroga stessa e delle prestazioni opzionali, è presuntivamente valutato in € 879.200,00 IVA esclusa.

(se del caso, indicare solo in cifre)

Valore stimato, IVA esclusa : Valuta :

oppure

Valore: tra : : e : : Valuta :

II.2.2) Opzioni : (se del caso)

Opzioni : sì no

(in caso affermativo) Descrizione delle opzioni :

(se noto) Calendario provvisorio per il ricorso a tali opzioni :

in mesi : oppure in giorni : (dall'aggiudicazione dell'appalto)

II.2.3) Informazioni sui rinnovi : (se del caso)

L'appalto è oggetto di rinnovo : sì no

Numero di rinnovi possibile : (se noto) 2 oppure Valore: tra : e :

(se noto) Nel caso di appalti rinnovabili di forniture o servizi, calendario di massima degli appalti successivi :
in mesi : 12 oppure in giorni : (dall'aggiudicazione dell'appalto)

II.3) Durata dell'appalto o termine di esecuzione :

Durata in mesi : 36 oppure in giorni : (dall'aggiudicazione dell'appalto)
oppure
inizio: (gg/mm/aaaa)
conclusione: (gg/mm/aaaa)

Sezione III : Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

III.1) Condizioni relative all'appalto:

III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste:(se del caso)

Come da disciplinare di gara

III.1.2) Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:

Fondi bilancio INPS

III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:(se del caso)

Come da disciplinare di gara

III.1.4) Altre condizioni particolari:(se del caso)

La realizzazione dell'appalto è soggetta a condizioni particolari : sì no
(in caso affermativo) Descrizione delle condizioni particolari:

III.2) Condizioni di partecipazione:

III.2.1) Situazione personale degli operatori economici, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale:

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

a) insussistenza cause di esclusione ex art.38 del D. Lgs. n.163/2006 e altre interdizioni di legge; b) iscrizione per attività inerenti all'oggetto di gara nel registro delle imprese o in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza se si tratta di uno Stato dell'UE. Il resto come da Disciplinare di gara.

III.2.2) Capacità economica e finanziaria:

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti: (se del caso)

A) le dichiarazioni di almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. n. 385 del 1/9/1993, rilasciate successivamente alla data di pubblicazione del presente Bando. È fatta salva la previsione di cui all'art.41 comma 3° del D.Lgs. 163/06;
B) un fatturato globale di impresa, realizzato negli ultimi tre esercizi finanziari il cui bilancio o altro documento fiscale o tributario equivalente sia stato già approvato al momento della pubblicazione del Bando, non inferiore a 1,5 volte il valore della procedura al netto dell'IVA;
C) un fatturato specifico relativo a servizi analoghi all'oggetto dell'Appalto a favore di soggetti pubblici e privati, realizzato negli ultimi tre esercizi finanziari il cui bilancio o altro documento fiscale o tributario equivalente sia stato già approvato al momento della

pubblicazione del Bando, non inferiore a € 200.000,00, al netto dell'IVA. In caso di partecipazione in RTI, come da Disciplinare di gara.

III.2.3) Capacità tecnica:

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti: *(se del caso)*

III.2.4) Informazioni concernenti appalti riservati:*(se del caso)*

- L'appalto è riservato ai laboratori protetti
- L'esecuzione dell'appalto è riservata ai programmi di lavoro protetti

III.3) Condizioni relative agli appalti di servizi:

III.3.1) Informazioni relative ad una particolare professione:

La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione : sì no

(in caso affermativo) Citare la corrispondente disposizione legislativa, regolamentare o amministrativa applicabile :

III.3.2) Personale responsabile dell'esecuzione del servizio:

Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali del personale incaricato della prestazione del servizio : sì no

Sezione IV : Procedura

IV.1) Tipo di procedura:

IV.1.1) Tipo di procedura:

Aperta

Ristretta

Ristretta accelerata

Giustificazione della scelta della procedura accelerata:

Procedura negoziata

Sono già stati scelti alcuni candidati (se del caso nell'ambito di alcuni tipi di procedure negoziate) : sì no
(in caso affermativo, indicare il nome e l'indirizzo degli operatori economici già selezionati nella sezione VI.3 Altre informazioni)

Negoziata accelerata

Giustificazione della scelta della procedura accelerata:

Dialogo competitivo

IV.1.2) Limiti al numero di operatori che saranno invitati a presentare un'offerta:(procedure ristrette e negoziate, dialogo competitivo)

Numero previsto di operatori:

oppure

Numero minimo previsto: _____ e (se del caso) numero massimo

Criteri obiettivi per la selezione del numero limitato di candidati:

IV.1.3) Riduzione del numero di operatori durante il negoziato o il dialogo:(procedura negoziata, dialogo competitivo)

Ricorso ad una procedura in più fasi al fine di ridurre progressivamente il numero di soluzioni da discutere o di offerte da negoziare : sì no

IV.2) Criteri di aggiudicazione

IV.2.1) Criteri di aggiudicazione (contrassegnare le caselle pertinenti)

Prezzo più basso

oppure

Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai

criteri indicati di seguito (i criteri di aggiudicazione vanno indicati con la relativa ponderazione oppure in ordine discendente di importanza qualora non sia possibile la ponderazione per motivi dimostrabili)

criteri indicati nel capitolato d'oneri, nell'invito a presentare offerte o a negoziare oppure nel documento descrittivo

| Criteri | Ponderazione | Criteri | Ponderazione |
|---------|--------------|---------|--------------|
| 1. | | 6. | |
| 2. | | 7. | |
| 3. | | 8. | |
| 4. | | 9. | |

| Criteria | Ponderazione | Criteria | Ponderazione |
|----------|--------------|----------|--------------|
| 5. | | 10. | |

IV.2.2) Informazioni sull'asta elettronica

Ricorso ad un'asta elettronica sì no

(in caso affermativo, se del caso) Ulteriori informazioni sull'asta elettronica:

IV.3) Informazioni di carattere amministrativo:

IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice:(se del caso)
[RS30/800/2011 del 29/12/2011](#)

IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto:

sì no

(in caso affermativo)

Avviso di preinformazione Avviso relativo al profilo di committente

Numero dell'avviso nella GUUE: del: (gg/mm/aaaa)

Altre pubblicazioni precedenti (se del caso)

IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e documenti complementari o il documento descrittivo:(nel caso di dialogo competitivo)

Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti

Data: Ora:

Documenti a pagamento sì no

(in caso affermativo, indicare solo in cifre) Prezzo: Valuta:

Condizioni e modalità di pagamento:

IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione:

Data: [20/02/2012](#) Ora: [13:00](#)

IV.3.5) Data di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare:(se noto, nel caso di procedure ristrette e negoziate e del dialogo competitivo)

Data:

IV.3.6) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:

Qualsiasi lingua ufficiale dell'UE

Lingua o lingue ufficiali dell'UE:

[IT](#)

Altro:

IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta:

fino al: :

oppure

Durata in mesi : oppure in giorni : [180](#) (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte:

Data : [22/02/2012](#) (gg/mm/aaaa) Ora 15:00

(se del caso) Luogo : [Presso la Direzione centrale Risorse Strumentali di INPS](#)

Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte (se del caso) :

sì no

(in caso affermativo) Informazioni complementari sulle persone ammesse e la procedura di apertura :

[Come da disciplinare di gara](#)

Sezione VI: Altre informazioni

VI.1) Informazioni sulla periodicità: (se del caso)

Si tratta di un appalto periodico : sì no

(in caso affermativo) Indicare il calendario di massima per la pubblicazione dei prossimi avvisi:

VI.2) Informazioni sui fondi dell'Unione europea:

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea : sì no
(in caso affermativo) Indicare il calendario di massima per la pubblicazione dei prossimi avvisi:

VI.3) Informazioni complementari: (se del caso)

Per le ulteriori prescrizioni di dettaglio sui requisiti di partecipazione alla celebrazione della procedura e i contenuti dell'Appalto, si rimanda alla documentazione pubblicata sul sito ufficiale dell'INPS. Si rinvia all'art. 6 comma 5° del Disciplinare di gara per i divieti di partecipazione relativi alla procedura. Le richieste di chiarimenti dovranno pervenire esclusivamente via mail all'indirizzo dc.risorsestrumentali@postacert.inps.gov.it entro le ore 12.00 del 7 febbraio 2012. La documentazione nonché le richieste di chiarimenti e le relative repliche saranno pubblicate sul sito www.inps.it - Aste gare e fornitori - Gare - Bandi di gara - Accentrate. Le repliche in questione andranno ad integrare la lex specialis con effetto dalla data della loro pubblicazione sul sito, ai fini della partecipazione alla procedura. Sarà onere dei Concorrenti esaminare il contenuto dei chiarimenti pubblicati, rimanendo l'Amministrazione dispensata da ogni obbligo di ulteriore comunicazione nei confronti degli stessi. Sarà insindacabile diritto della Stazione Appaltante quello di procedere all'aggiudicazione anche nel caso di una o due sole Offerte valide, nonché quello di non procedervi affatto, qualora nessuna Offerta risultasse conveniente o idonea in relazione all'oggetto del Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 81, comma 3°, del D.Lgs. 163/06 come previsto al Disciplinare di gara art. 15 comma 20°. La procedura prevede la presentazione dematerializzata delle offerte. A tal fine il Concorrente dovrà richiedere le credenziali di accesso al Sistema dell'INPS a partire dal 23 gennaio 2012 fino a 48 ore antecedenti il termine ultimo di presentazione delle Offerte. Ai fini della partecipazione alla procedura, il Concorrente dovrà possedere ovvero impegnarsi a possedere entro la data ultima di presentazione delle offerte, quanto previsto all'art. 7 comma 2° del Disciplinare di gara. In caso di RTI/ consorzio come da Disciplinare di gara. Il Responsabile del Procedimento è la Dott.ssa Maria Luisa Ghiandai. CIG: 3764062A37

VI.4) Procedure di ricorso:

VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso:

Denominazione ufficiale: [TAR del Lazio](#)

Indirizzo postale: [Via Flaminia, 189](#)

Città: [Roma](#)

Codice postale: [00196](#)

Paese: [Italia \(IT\)](#)

Telefono:

Posta elettronica:

Indirizzo internet: (URL)

Organismo responsabile delle procedure di mediazione (se del caso)

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale:

Città:

Codice postale:

Paese:

Telefono:

Posta elettronica:

Indirizzo internet: (*URL*)

VI.4.2) Presentazione di ricorsi: (*compilare il punto VI.4.2 oppure, all'occorrenza, il punto VI.4.3*)

VI.4.3) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione dei ricorsi:

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale:

Città:

Codice postale:

Paese:

Telefono:

Posta elettronica:

Indirizzo internet: (*URL*)

VI.5) Data di spedizione del presente avviso:

[29/12/2011](#) (*gg/mm/aaaa*) - ID:2011-181857

Allegato A
Altri indirizzi e punti di contatto

I) Indirizzi e punti di contatto dai quali è possibile ottenere ulteriori informazioni

Denominazione ufficiale: _____ Carta d'identità nazionale: *(se noto)*
Indirizzo postale: _____
Città: _____ Codice postale: _____ Paese: _____
Punti di contatto: _____ Telefono: _____
All'attenzione di: _____
Posta elettronica: _____
Indirizzo internet: *(URL)* _____

II) Indirizzi e punti di contatto presso i quali sono disponibili il capitolato d'oneri e la documentazione complementare

Denominazione ufficiale: _____ Carta d'identità nazionale: *(se noto)*
Indirizzo postale: _____
Città: _____ Codice postale: _____ Paese: _____
Punti di contatto: _____ Telefono: _____
All'attenzione di: _____
Posta elettronica: _____
Indirizzo internet: *(URL)* _____

III) Indirizzi e punti di contatto ai quali inviare le offerte/domande di partecipazione

Denominazione ufficiale: _____ Carta d'identità nazionale: *(se noto)*
Indirizzo postale: _____
Città: _____ Codice postale: _____ Paese: _____
Punti di contatto: _____ Telefono: _____
All'attenzione di: _____
Posta elettronica: _____
Indirizzo internet: *(URL)* _____

IV) Indirizzi dell'altra amministrazione aggiudicatrice a nome della quale l'amministrazione aggiudicatrice acquista

Denominazione ufficiale [INAIL - Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro](#) Carta d'identità nazionale (se noto):
Indirizzo postale: [Piazzale Giulio Pastore, 6](#)
Città [Roma](#) Codice postale [00144](#)
Paese [Italia \(IT\)](#)

----- (Utilizzare l'allegato A, sezione IV, nel numero di copie necessario) -----

Allegato B

Informazioni sui lotti

Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice [Servizio di Mystery Audit sul Contact Center Multicanale INPS, INAIL e altri Enti](#)

Lotto n. : **Denominazione :**

1) Breve descrizione:

2) Vocabolario comune per gli appalti (CPV):

Vocabolario principale:

3) Quantitativo o entità:

(se noto, indicare solo in cifre) Valore stimato, IVA esclusa:

Valuta:

oppure

Valore: tra :

e:

Valuta:

4) Indicazione di una durata diversa dell'appalto o di una data diversa di inizio/conclusione:(se del caso)

Durata in mesi : oppure in giorni : (dall'aggiudicazione dell'appalto)

oppure

inizio: (gg/mm/aaaa)

conclusione: (gg/mm/aaaa)

5) Ulteriori informazioni sui lotti:

Allegato C1 – Appalti generici
Categorie di servizi di cui alla sezione II: Oggetto dell'appalto
Direttiva 2004/18/CE

- Categoria n. [1] Oggetto**
- 1 Servizi di manutenzione e riparazione
 - 2 Servizi di trasporto terrestre [2], inclusi i servizi con furgoni blindati, e servizi di corriere ad esclusione del trasporto di posta
 - 3 Servizi di trasporto aereo di passeggeri e merci, escluso il trasporto di posta
 - 4 Trasporto di posta per via terrestre [3] e aerea
 - 5 Servizi di telecomunicazioni
 - 6 Servizi finanziari: a) Servizi assicurativi b) Servizi bancari e finanziari [4]
 - 7 Servizi informatici e affini
 - 8 Servizi di ricerca e sviluppo [5]
 - 9 Servizi di contabilità, revisione dei conti e tenuta dei libri contabili
 - 10 Servizi di ricerca di mercato e di sondaggio dell'opinione pubblica
 - 11 Servizi di consulenza gestionale [6] e affini
 - 12 Servizi attinenti all'architettura e all'ingegneria, anche integrata; servizi attinenti all'urbanistica e alla paesaggistica; servizi affini di consulenza scientifica e tecnica; servizi di sperimentazione tecnica e analisi
 - 13 Servizi pubblicitari
 - 14 Servizi di pulizia degli edifici e di gestione delle proprietà immobiliari
 - 15 Servizi di editoria e di stampa in base a tariffa o a contratto
 - 16 Servizi di smaltimento dei rifiuti solidi e delle acque reflue, servizi igienico-sanitari e simili
- Categoria n. [7] Oggetto**
- 17 Servizi alberghieri e di ristorazione
 - 18 Servizi di trasporto per ferrovia
 - 19 Servizi di trasporto per via d'acqua
 - 20 Servizi di supporto e sussidiari per il settore dei trasporti
 - 21 Servizi legali
 - 22 Servizi di collocamento e reperimento di personale [8]
 - 23 Servizi di investigazione e di sicurezza, eccettuati i servizi con furgoni blindati
 - 24 Servizi relativi all'istruzione, anche professionale
 - 25 Servizi sanitari e sociali
 - 26 Servizi ricreativi, culturali e sportivi [9]
 - 27 Altri servizi

1 Categorie di servizio ai sensi dell'articolo 20 dell'allegato II A della direttiva 2004/18/CE .

2 Esclusi i servizi di trasporto per ferrovia che rientrano nella categoria 18.

3 Esclusi i servizi di trasporto per ferrovia che rientrano nella categoria 18.

4 Esclusi i servizi finanziari relativi all'emissione, all'acquisto, alla vendita o al trasferimento di titoli o di altri strumenti finanziari, nonché dei servizi forniti da banche centrali. Sono inoltre esclusi: i servizi relativi all'acquisto o al noleggio, mediante qualunque mezzo finanziario, di terreni, edifici esistenti o altri immobili o relativi diritti; tuttavia i contratti finanziari conclusi contemporaneamente oppure prima o dopo il contratto di acquisto o noleggio, in qualunque forma, sono soggetti alla presente direttiva.

- 5 Esclusi i servizi di ricerca e sviluppo diversi da quelli di cui beneficia esclusivamente l'amministrazione aggiudicatrice per l'uso nell'esercizio della propria attività, nella misura in cui la prestazione del servizio sia interamente retribuita dall'amministrazione aggiudicatrice.
- 6 Esclusi i servizi di arbitrato e di conciliazione.
- 7 Categorie di servizi ai sensi dell'articolo 21 e dell'allegato II B della direttiva 2004/18/CE.
- 8 Esclusi i contratti di lavoro.
- 9 Ad esclusione dei contratti aventi per oggetto l'acquisto, lo sviluppo, la produzione o la coproduzione di programmi televisivi da parte di emittenti, e dei contratti concernenti il tempo di trasmissione.