



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

**ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E CUMMÈRTZIU
ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO**

07.01.00 Direzione generale del Turismo, Artigianato e Commercio

07.01.02 Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo

PROCEDURA APERTA

ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023

CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA

**"Servizi di supporto specialistico per l'istruttoria delle pratiche e l'assistenza
agli operatori delle attività turistiche e ricettive"**

CUP: E79B26000120002



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E CUMMÈRTZIU ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO

07.01.00 Direzione generale del Turismo, Artigianato e Commercio

07.01.02 Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo

INDICE

SEZIONE A – VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA (80 punti).....	3
SEZIONE B – METODO DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO TECNICO (80 punti)	8
SEZIONE C – METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA (20 punti).....	9
SEZIONE D – METODO DI CALCOLO DEI PUNTEGGI	9



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E CUMMERTZIU ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO

07.01.00 Direzione generale del Turismo, Artigianato e Commercio

07.01.02 Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo

SEZIONE A – VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA (80 punti)

La soglia minima di sbarramento per l'offerta tecnica è pari a 48 punti su 80 (60%); le offerte al di sotto di tale soglia sono escluse dalla graduatoria.

Legenda: T = Criterio TABELLARE; D = Criterio DISCREZIONALE (punteggio attribuito dalla Commissione con giudizio motivato).

Quadro sinottico dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica

COMPONENTE	PUNTEGGIO
Offerta tecnica	80 pt
Offerta economica (ribasso % sul canone mensile a base d'asta € 32.400,00)	20 pt
TOTALE	100 pt

Tabella dettagliata dei criteri di valutazione

N°	MACRO CRITERIO	ID	CRITERIO DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE	TIPO	PT MAX
1	Esperienze pregresse	1.1	Contratti analoghi eseguiti per PA (servizi call center, helpdesk, istruttoria pratiche), ulteriori rispetto al servizio di punta richiesto come requisito minimo di partecipazione/ammissione	Per contratto aggiuntivo: >100k e <250k: 1 pt; ≥250k e <500k: 2 pt; ≥500k e <1M: 3 pt; ≥1M: 4 pt. Saranno valutati max 2 contratti. (0 punti in caso di mancata presentazione dei certificati di regolare esecuzione).	T	8
2		2.1	Esperienza del Responsabile del Servizio (RS) : anni di esperienza in gestione di servizi per PA o in coordinamento di team ulteriori rispetto al minimo richiesto nel Capitolato (5 anni)	Per anni aggiuntivi: da 1 a 2: 2 pt; da 3 a 4: 4 pt; 5 o più: 6 pt.	T	6



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E CUMMÈRTZIU ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO

07.01.00 Direzione generale del Turismo, Artigianato e Commercio

07.01.02 Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo

		2.2	Esperienza degli Istruttori Senior (IS): anni di esperienza ulteriore rispetto al minimo richiesto nel Capitolato (24 mesi) per ciascun IS proposto.	Per ogni IS con esperienza aggiuntiva ≥ 2 anni: 2 pt. Saranno valutati max 2 IS	T	4
		2.3	Profili specialistici aggiuntivi rispetto alla composizione minima del Gruppo di Lavoro (es. esperto normativa turistica, analista dati, esperto piattaforme SUAPE/ROSS1000).	Per ogni profilo aggiuntivo coerente e adeguatamente descritto: 3 pt. Saranno valutati max 2 profili.	T	6
		2.4	Modello organizzativo e modalità di esecuzione: definizione dei ruoli, delle responsabilità e delle modalità di esecuzione per ciascun ambito di attività al fine di ottimizzare lo svolgimento del servizio.	Saranno valutate qualità, completezza ed efficacia delle soluzioni organizzative proposte.	D	3
		2.5	Modalità di relazione con l'Amministrazione: modalità attraverso le quali saranno curati i rapporti tra l'Amministrazione e il GdL, con particolare riferimento ai momenti di maggior richiesta di assistenza.	Saranno valutati: l'efficacia, la concretezza, la funzionalità e la contestualizzazione delle soluzioni proposte, la capacità previsionale e progettuale nonché il livello di dettaglio, la chiarezza e l'eshaustività delle trattazioni.	D	3
		2.6	Flessibilità organizzativa: adeguato grado di flessibilità per fronteggiare eventuali situazioni di concentrazione di attività e di picchi non programmati e/o non prevedibili, eventuali indisponibilità di personale, eventuali altre emergenze attinenti, a vario titolo, all'erogazione del servizio.	Saranno valutati: l'efficacia, la concretezza, la funzionalità e la contestualizzazione delle soluzioni proposte, la capacità previsionale per garantire la continuità del servizio, con riguardo alla gestione delle assenze, alla sostituzione del personale, alla disponibilità di risorse dedicate e agli strumenti di knowledge management e gestione del turn-over.	D	6
3 P. MAX 30	Capacità operativa e livelli di servizio offerti	3.1	Throughput settimanale pratiche RLO e CIN: numero di pratiche di locazione occasionale privata o imprenditoriale che il team si impegna a completare per settimana lavorativa con il rilascio dello IUN e del CIN	40-60 prat./sett: 2 pt; 61-90: 4 pt; 91-120: 6 pt; 121-150: 8 pt; >150: 10 pt.	T	10



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E CUMMÈRTZIU ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO

07.01.00 Direzione generale del Turismo, Artigianato e Commercio

07.01.02 Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo

				<i>Il valore dichiarato diventa SLA contrattuale con tolleranza $\pm 10\%$.</i>		
		3.2	Throughput settimanale pre-istruttoria SUAPE: numero di pratiche SUAPE (avvio/riclassificazione) che il team si impegna a completare come pre-istruttoria pronta per i funzionari RAS, calcolati per settimana lavorativa.	15-25 prat./sett: 2 pt; 26-40: 4 pt; 41-60: 6 pt; 61-80: 8 pt; >80: 10 pt. <i>Il valore dichiarato diventa SLA contrattuale</i>	T	10
		3.3	Tasso di risposta al call center: percentuale di chiamate gestite entro 60 secondi, in aggiunta alla soglia minima dell'80% prevista dal Capitolato.	81%-85%: 2 pt; 86%-90%: 4 pt; 91%-95%: 6 pt; >95%: 8 pt. <i>Il valore dichiarato diventa SLA contrattuale.</i>	T	8
		3.4	Tempo di prima risposta ai ticket Interacta: tempo massimo migliorativo rispetto alla soglia minima di 2 gg. lavorativi prevista dal Capitolato.	Risposta entro 1 giorno lavorativo: 1 pt. Risposta entro 4 ore lavorative: 2 pt. <i>Il valore dichiarato diventa SLA contrattuale.</i>	T	2
4		4.1	Soluzioni tecnologiche e strumenti aggiuntivi: proposta di strumenti/piattaforme/metodologie non previsti come requisito minimo, funzionali al miglioramento della qualità e dell'efficienza (es. sistemi monitoring real-time, dashboard, AI a supporto dell'istruttoria).	Saranno valutati: l'innovatività, funzionalità e concreta integrazione con le piattaforme regionali esistenti.	D	4
P. MAX 10	Soluzioni migliorative e servizi aggiuntivi	4.2	Servizi aggiuntivi: proposta di servizi non inclusi nelle prestazioni minime che l'offerente si impegna a erogare senza oneri per l'Amministrazione (es. guide operative semplificate, FAQ, analisi statistiche sui flussi di pratiche).	Saranno valutate: la concretezza e l'utilità dei servizi aggiuntivi proposti.	D	2
		4.3	Copertura servizio di assistenza territoriale mediante sportello fisico: proposta migliorativa rispetto a quanto prescritto nel Capitolato.	Ore aggiuntive: 12 ore sett.: 2 punti 24 ore sett.: 4 punti	T	4



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E CUMMÈRTZIU ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO

07.01.00 Direzione generale del Turismo, Artigianato e Commercio

07.01.02 Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo

5 P. MAX 4	Possesso di Certificazioni <i>In caso di Raggruppamento RTI/Consorzio, il punteggio sarà riconosciuto se uno dei soggetti che costituiscono il raggruppamento/consorzio ordinario sia in possesso della certificazione; per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c), d) del Codice, se il consorzio o una delle consorziate esecutrici sia in possesso della certificazione.</i>	5.1	Certificazione ISO 9001:2015 o equivalente in corso di validità, rilasciata da organismo accreditato per i servizi oggetto dell'appalto.	Possesso: 1 pt. Assenza: 0 pt.	T	1
		5.2	Certificazione ISO/IEC 27001:2013 o superiore in materia di sicurezza delle informazioni, in corso di validità.	Possesso: 1 pt. Assenza: 0 pt.	T	1
		5.3	Certificazione UNI/PdR 125:2022 o equivalente per la parità di genere, in corso di validità.	Possesso: 1 pt. Assenza: 0 pt.	T	1
		5.4	Certificazione ISO 37001:2016 per sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione, in corso di validità.	Possesso: 1 pt. Assenza: 0 pt.	T	1
		TOTALE OFFERTA TECNICA				

CONTENUTO DELL'OFFERTA TECNICA

L'offerta deve contenere a pena di esclusione i seguenti documenti:

- 1) **Relazione tecnica** del servizio offerto, chiara e coerente con le specifiche tecniche e le prestazioni definite nel Capitolato Tecnico. Detto documento non potrà superare le 5 pagine formato A4, con utilizzo di carattere Arial o open font equivalente, dimensione 10, interlinea singola, margini 2 cm sia superiore che inferiore, sia destro che sinistro. Si precisa che nel conteggio del numero massimo di pagine si intendono inclusi eventuali grafici, tabelle e cronoprogramma delle attività; sono invece esclusi la copertina e l'indice. La Relazione tecnica, in particolare, contiene una proposta tecnico-organizzativa con tutte le informazioni necessarie e sufficienti a consentire alla Commissione incaricata della valutazione delle offerte di:
 - verificare il rispetto delle caratteristiche tecniche minime richieste dal Capitolato tecnico;



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E CUMMÈRTZIU ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO

07.01.00 Direzione generale del Turismo, Artigianato e Commercio

07.01.02 Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo

- apprezzare le eventuali caratteristiche tecniche migliorative rispetto a quanto richiesto;
- procedere all'attribuzione del punteggio qualitativo nel rispetto dei criteri stabiliti nella "Griglia di Valutazione" di cui al precedente paragrafo.

La Relazione tecnica dovrà contenere i seguenti elementi:

Con riferimento ai criteri da 2.1 a 2.6:

- a) Esperienza del Responsabile del Servizio (RS) in gestione di servizi per PA o in coordinamento di team, con evidenza degli anni di esperienza ulteriori rispetto al minimo richiesto nel Capitolato (art. 9.2);
- b) Esperienza degli Istruttori Senior (IS), con evidenza degli anni di esperienza ulteriori rispetto al minimo richiesto nel Capitolato (art. 9.2);
- c) Profili specialistici aggiuntivi (es. esperto normativa turistica, analista dati, esperto piattaforme SUAPE/ROSS1000) rispetto alla composizione minima del Gruppo di Lavoro richiesta nel Capitolato (art. 9.2);
- d) Modello organizzativo e modalità di esecuzione del servizio, con particolare riferimento alla definizione dei ruoli, delle responsabilità e delle modalità di esecuzione per ciascun ambito di attività di cui all'art. 8 del Capitolato, al fine di ottimizzare lo svolgimento del servizio;
- e) Modalità di relazione con l'Amministrazione attraverso le quali saranno curati i rapporti tra l'Amministrazione e il GdL, con particolare riferimento ai momenti di maggior richiesta di assistenza;
- f) Flessibilità organizzativa per fronteggiare eventuali situazioni di concentrazione di attività e di picchi non programmati e/o non prevedibili, eventuali indisponibilità di personale, eventuali altre emergenze attinenti, a vario titolo, all'erogazione del servizio;

Con riferimento ai criteri da 3.1 a 3.4:

- g) Throughput settimanale pratiche RLO e CIN: numero di pratiche che il team si impegna a completare per settimana lavorativa;
- h) Throughput settimanale pre-istruttoria SUAPE: numero di pratiche SUAPE (avvio/riclassificazione) che il team si impegna a completare per settimana lavorativa;
- i) Tasso di risposta al call center: percentuale di chiamate gestite entro 60 secondi, in aggiunta alla soglia minima dell'80% prevista dal Capitolato (art. 8.6);
- j) Tempo di prima risposta ai ticket Interacta: tempo massimo migliorativo rispetto alla soglia minima di 2 gg. lavorativi prevista dal Capitolato (art. 8.6);



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E CUMMÈRTZIU ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO

07.01.00 Direzione generale del Turismo, Artigianato e Commercio

07.01.02 Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo

Con riferimento ai criteri da 4.1 a 4.3:

- k) Proposta di strumenti/piattaforme/metodologie non previsti come requisito minimo, funzionali al miglioramento della qualità e dell'efficienza (es. sistemi monitoring real-time, dashboard, AI a supporto dell'istruttoria);
- l) Proposta di servizi aggiuntivi (es. guide operative semplificate, FAQ, analisi statistiche sui flussi di pratiche).
- m) Proposta di ulteriore copertura del servizio di assistenza territoriale mediante sportello fisico (*in termini di ore aggiuntive, che possono essere svolte da uno o più operatori*), migliorativa rispetto a quanto previsto nel Capitolato (art. 8.5).

2. (eventuali, per il criterio 1.1): Schede descrittive di massimo **due contratti analoghi eseguiti** (servizi call center, helpdesk, istruttoria pratiche) ritenuti significativi della propria capacità a realizzare le prestazioni richieste, ulteriori rispetto al requisito minimo richiesto relativo al servizio di punta (*Relazione tecnica, art. 8.3*), con indicazione di committente, oggetto, importo e periodo di esecuzione (inizio e fine), corredate dai relativi certificati di regolare esecuzione. Nel caso di esecuzione in RTI, dovrà essere indicata la tipologia di servizi effettivamente eseguiti e il relativo importo.

3. (eventuali, per i criteri 5.1 – 5.4): Certificazioni possedute (ISO 9001, ISO/IEC 27001, UNI/PdR 125, ISO 37001), in corso di validità.

Qualora la descrizione e/o la documentazione risulti insufficiente o mancante, la Commissione attribuirà punteggio pari a 0 all'elemento corrispondente.

SEZIONE B – METODO DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO TECNICO (80 punti)

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un **punteggio discrezionale (D)**, è attribuito un coefficiente sulla base dell'attribuzione discrezionale di un coefficiente variabile da zero ad uno da parte di ciascun commissario. La Commissione calcola la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari all'offerta in relazione al sub-criterio in esame, al fine di ottenere il coefficiente medio C_{xi} da applicare al medesimo.

Nella seguente tabella è indicato il valore del coefficiente relativo ai diversi livelli di valutazione.

Giudizio qualitativo	Coefficiente
Ottimo	Fino a 1



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E CUMMÈRTZIU ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO

07.01.00 Direzione generale del Turismo, Artigianato e Commercio

07.01.02 Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo

Buono	Fino a 0,80
Discreto	Fino a 0,70
Sufficiente	Fino a 0,60
Mediocre	Fino a 0,40
Scarso	Fino a 0,20
Non adeguato	0

SEZIONE C – METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA (20 punti)

Il punteggio dell'offerta economica (PT_E) è attribuito in relazione al ribasso percentuale offerto sull'importo a base di gara.

All'elemento economico è attribuito un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la seguente **formula con interpolazione lineare**:

$$C_i = \frac{R_i}{R_{max}}$$

Dove:

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo

R= ribasso percentuale del concorrente i-esimo

R_{max} = ribasso percentuale più conveniente

SEZIONE D – METODO DI CALCOLO DEI PUNTEGGI



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E CUMMÈRTZIU ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO

07.01.00 Direzione generale del Turismo, Artigianato e Commercio

07.01.02 Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo

Relativamente agli elementi cui è assegnato un **punteggio discrezionale (D)**, il punteggio tecnico per il concorrente i-esimo $P(i)$ sarà determinato utilizzando il “**metodo aggregativo compensatore**” con l'applicazione della seguente formula:

$$P_i = \sum_{x=1}^n C_{xi} \cdot P_x$$

Dove:

P_i = punteggio del concorrente i-esimo

C_{xi} = coefficiente criterio di valutazione X per il concorrente i-esimo

P_x = punteggio (peso) criterio X

$X = 1, 2, \dots, n$

Riparametrazione: al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel singolo criterio nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato attribuendo all'offerta del concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto per il criterio il punteggio massimo previsto e alle offerte degli altri concorrenti un punteggio proporzionale decrescente.

Non si procederà a una seconda riparametrazione.

Quanto agli elementi cui è assegnato un **punteggio tabellare (T)**, il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto.

Il punteggio tecnico definitivo, per ciascuna offerta, sarà dato dalla somma dei punteggi ottenuti sui singoli criteri di valutazione.

Il **punteggio economico** si ottiene moltiplicando il coefficiente C_i per il peso dell'elemento economico (uguale a 20).

Il **punteggio complessivo** attribuito a ciascuna offerta sarà ottenuto sommando il punteggio dell'offerta tecnica con quello dell'offerta economica.

In caso di parità prevale l'offerta con miglior punteggio tecnico e in caso di ulteriore parità trova applicazione il criterio del sorteggio ai sensi dell'art. 108, comma 12 del D.lgs. 36/2023.

La stazione appaltante si riserva di verificare la congruità dell'offerta ai sensi dell'art. 110 del D.lgs. 36/2023 qualora emergano ribassi anomali o elementi tali da pregiudicare la qualità dell'esecuzione.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E CUMMÈRTZIU
ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO

07.01.00 Direzione generale del Turismo, Artigianato e Commercio

07.01.02 Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo

In ogni caso si procede alla verifica di congruità quando il punteggio relativo sia all'offerta tecnica sia all'offerta economica è pari o superiore ai quattro quinti (4/5) del rispettivo punteggio massimo attribuibile, ai sensi dell'art. 110, comma 1, del D.Lgs. n. 36/2023.

Il Direttore del Servizio
Pierangelo Lucio Orofino



Pierangelo Lucio
Orofino
28.07.2026 17:48:07
GMT+02:00