

ASSESSORADU DE SU TURISMU, ARTESANIA E CUMMÈRTZIU

ASSESSORATO DEL TURISMO, ARTIGIANATO E COMMERCIO

Direzione Generale del Turismo, Artigianato e Commercio

Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo (CDR 07.01.02)

PROCEDURA APERTA

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

CAPITOLATO TECNICO

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

CUP: E79B26000120002

Sommario

Art. 1 – PREMESSA.....	3
Art. 2 – DEFINIZIONI	3
Art. 3 – DISPOSIZIONI NORMATIVE E DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO.....	4
Art. 4 – TIPOLOGIA E OGGETTO DEL CONTRATTO	4
Art. 5 – CORRISPETTIVO, PRESTAZIONI E VALORE DEL CONTRATTO	4
Art. 6 – DURATA DEL CONTRATTO	5
Art. 7 – AVVIO DEL SERVIZIO E TERMINI DI ESECUZIONE	5
Art. 8 – DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	5
8.1 Gestione del call center telefonico e riscontri via PEO	6
8.2 Gestione delle richieste helpdesk mediante sistema Interacta	6
8.3 Gestione delle istruttorie delle locazioni turistiche/occasionali (RLO).....	6
8.4 Gestione delle pre-istruttorie SUAPE	7
8.5 Servizio di assistenza territoriale mediante sportello fisico.....	8
8.6 Livelli di servizio (SLA) e standard di qualità.....	8
Art. 9 – CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITÀ E GRUPPO DI LAVORO	8
9.1 Modalità di svolgimento	9
9.2 Composizione del Gruppo di Lavoro	10
Art. 10 – CONTROLLI E VERIFICA DI REGOLARE ESECUZIONE	11
Art. 11 - GARANZIA DEFINITIVA.....	11
Art. 12 – REVISIONE DEI PREZZI	12
Art. 13 – MODIFICHE DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE	13
Art. 14 – PROPRIETÀ DEI PRODOTTI E RISERVATEZZA.....	13
Art. 15 – PENALI.....	13
Art. 16 – SAC, CORRISPETTIVI E PAGAMENTI.....	14
Art. 17 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO	14

Art. 1 – PREMESSA

La presente procedura di appalto ha per oggetto l'acquisizione, mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023, dei servizi di supporto specialistico per l'istruttoria delle pratiche e l'assistenza agli operatori delle attività turistiche e ricettive (di seguito "il Servizio"), a supporto delle attività del Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo (di seguito "Servizio ORS") della Direzione Generale dell'Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio della Regione Autonoma della Sardegna. Il presente Capitolato Tecnico definisce i contenuti fondamentali del servizio, le modalità di esecuzione, i requisiti del gruppo di lavoro, le condizioni economiche e le disposizioni contrattuali.

Art. 2 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente Capitolato si adottano le seguenti definizioni:

- Aggiudicatario, o anche Affidatario: il soggetto cui sarà affidato il servizio all'esito della procedura di gara;
- Stazione Appaltante o Committente: il Servizio ORS dell'Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio della Regione Autonoma della Sardegna;
- RUP: il Responsabile Unico del Progetto, individuato nella Determinazione a contrarre;
- DEC: il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, responsabile del controllo tecnico-contabile e amministrativo;
- Gruppo di Lavoro (GdL): il team di risorse umane messo a disposizione dall'Aggiudicatario per l'esecuzione del Servizio;
- PDL: Postazione Di Lavoro, comprensiva di hardware, sistema operativo, suite applicativa per l'elaborazione documentale delle istruttorie, sistema per la lettura delle planimetrie CAD e delle mappe GIS, client VPN GlobalProtect per il collegamento alla rete regionale, sistema Cisco Jabber e licenze necessarie per la centrale telefonica Cisco ed il collegamento al sistema di call-center;
- Piattaforma RLO Cittadino: la piattaforma regionale per la gestione delle pratiche di locazione turistica e affitti brevi;
- Piattaforma SUAPE: il portale regionale per la presentazione delle pratiche di Sportello Unico per le Attività Produttive e per l'Edilizia;
- ROSS1000: la piattaforma regionale per la gestione del registro delle strutture ricettive;
- Piattaforma ASR: il sistema di gestione delle strutture ricettive e dei codici identificativi unici;
- Interacta: il sistema di trouble-ticket utilizzato dal Servizio ORS per la gestione delle richieste di assistenza;
- IUN-CIR: il codice Identificativo Regionale assegnato alle strutture ricettive e locazioni occasionali ai sensi della normativa regionale vigente.
- CIN: il Codice Identificativo Nazionale assegnato alle strutture e locazioni occasionali ai sensi della normativa nazionale vigente.

Art. 3 – DISPOSIZIONI NORMATIVE E DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

L'esecuzione del Servizio è regolata dalle seguenti disposizioni normative e regolamentari:

- D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 – Codice dei contratti pubblici;
- L.R. 9 febbraio 2026, n. 1 – Legge di stabilità regionale 2026; L.R. 6 febbraio 2026, n. 2 – Bilancio di previsione triennale 2026-2028;
- L.R. 16 ottobre 2017, n. 16 e relative direttive di attuazione in materia di strutture ricettive e attività turistiche;
- D.Lgs. 14 luglio 2020, n. 83 e Legge di bilancio 2026 in materia di codici identificativi CIN;
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. n. 196/2003 ss.mm.ii.;
- D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 (sicurezza sul lavoro).

Art. 4 – TIPOLOGIA E OGGETTO DEL CONTRATTO

Il contratto ha per oggetto l'affidamento di *servizi di supporto specialistico per l'istruttoria delle pratiche e l'assistenza agli operatori delle attività turistiche e ricettive di competenza del Servizio ORS*, con corrispettivo mensile fisso e a canone, indipendentemente dal volume di pratiche effettivamente gestite.

Il Codice **CPV principale** è 79500000-9 "Servizi d'ufficio", il CPV accessorio è il 75125000-8 – Servizi amministrativi connessi al turismo.

La scelta del corrispettivo mensile è motivata dalla necessità di garantire la continuità del servizio e la disponibilità costante del Gruppo di Lavoro, considerata la variabilità non predicibile dei volumi di attività. Il contratto non costituisce in alcun modo somministrazione di lavoro, da cui si distingue per l'organizzazione dei mezzi necessari da parte dell'appaltatore, che può anche risultare dall'esercizio del potere organizzativo e direttivo nei confronti dei lavoratori utilizzati nell'appalto, nonché per l'assunzione, da parte del medesimo appaltatore, del rischio d'impresa.

Al fine di assicurare il corretto svolgimento del rapporto contrattuale, l'Amministrazione assumerà un ruolo di indirizzo rispetto alle attività previste dal presente Capitolato e attiverà un'azione di monitoraggio continuativa del contratto e dell'esecuzione del servizio, per la verifica e validazione delle consegne previste e la segnalazione di eventuali carenze rispetto a quanto contrattualmente previsto.

Art. 5 – CORRISPETTIVO, PRESTAZIONI E VALORE DEL CONTRATTO

Il corrispettivo contrattuale è determinato in forma di canone mensile fisso e onnicomprensivo.

L'importo a base d'asta è pari a € 1.166.400,00 IVA esclusa. Il valore complessivo dell'appalto stimato ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. n. 36/2023, comprensivo dell'opzione di proroga per un massimo di 3 (tre) anni, è pari a **€ 2.332.800,00 IVA esclusa.**

Ai sensi dell'art. 108, comma 9, del D.Lgs. 36/2023, trattandosi di servizi di natura intellettuale, non sono indicati i costi della manodopera e gli oneri aziendali concernenti la salute e sicurezza. Gli oneri per la sicurezza da interferenze sono pari a € 0,00.

L'appalto è costituito da un unico lotto poiché la suddivisione in lotti, considerato l'insieme delle attività richieste e le loro caratteristiche e specificità tecnico-prestazionali, non garantirebbe la necessaria gestione unitaria del servizio e precluderebbe la possibilità di coordinare le varie attività complesse previste per la sua realizzazione.

Art. 6 – DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto ha durata di **36 (trentasei) mesi** decorrenti dall'avvio dell'esecuzione.

La Stazione Appaltante si riserva le seguenti opzioni contrattuali, ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023:

- Proroga contrattuale, ai sensi dell'art. 120, comma 10, ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto, per una durata massima di 3 (tre) anni. Il valore stimato della proroga è pari a € **1.166.400,00 IVA esclusa.**

Art. 7 – AVVIO DEL SERVIZIO E TERMINI DI ESECUZIONE

Entro cinque (5) giorni lavorativi dalla comunicazione di avvio del servizio da parte del RUP, l'Aggiudicatario dovrà:

- comunicare il nominativo del Responsabile del Servizio (RS);
- presentare la composizione nominativa del Gruppo di Lavoro con i documenti a comprova di quanto dichiarato in sede di gara;
- sottoscrivere il Piano di Sicurezza e il contratto di nomina a Responsabile del Trattamento dei Dati (DPA);
- partecipare alla riunione di avvio con il RUP e il DEC per la definizione dei protocolli operativi, ivi incluse le modalità di accesso alla rete regionale in VPN GlobalProtect e le credenziali di accesso ai sistemi informativi regionali.

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di trasmettere l'elenco di tutti i lavoratori che eseguiranno le prestazioni.

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di trasmettere all'Amministrazione, in caso di sostituzione o di impiego di nuovo personale, l'elenco di tutti i nominativi dei lavoratori che eseguiranno le prestazioni.

Art. 8 – DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI

8.1 Gestione del call center telefonico e riscontri via PEO

L'Aggiudicatario gestisce le richieste di primo livello tramite call center dedicato dalle 10:00 alle 13:00 dal lunedì al venerdì salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante.

Le attività includono:

- a. gestione delle richieste di primo livello (informazioni generali sull'apertura di strutture ricettive, tempistiche di rilascio IUN/CIN, reset password ROSS1000, informazioni procedurali sulle pratiche RLO e SUAPE);
- b. tracciatura di tutte le chiamate gestite su sistema CRM, con annotazione delle richieste che necessitano di escalation verso gli operatori RAS;
- c. riscontro alle richieste pervenute sulla casella mail dedicata del Servizio, con segnalazione agli operatori RAS ove necessario;
- d. rendicontazione mensile del volume di chiamate gestite, dei tempi medi di risposta, del tasso di abbandono e delle tipologie di richiesta.

8.2 Gestione delle richieste helpdesk mediante sistema Interacta

L'Aggiudicatario dà riscontro alle richieste pervenute tramite Interacta per quanto di propria competenza assegnando agli operatori RAS le richieste che richiedono interventi di livello superiore.

Le attività includono:

- a. presa in carico, classificazione e gestione dei ticket di primo livello entro i termini di risposta previsti dalla tabella SLA del successivo paragrafo 9.5;
- b. smistamento ai referenti RAS dei ticket che richiedono accesso a sistemi o competenze non delegate all'Aggiudicatario;
- c. monitoraggio dello stato di avanzamento dei ticket assegnati e sollecito in caso di superamento dei termini;
- d. rendicontazione mensile del volume di ticket gestiti, dei tempi di risposta e del tasso di risoluzione in primo livello.

8.3 Gestione delle istruttorie delle locazioni turistiche/occasional (RLO)

L'Aggiudicatario si occupa della pre-istruttoria delle richieste pervenute attraverso la piattaforma RLO Cittadino relative alle locazioni turistiche e agli affitti brevi. Le attività includono:

- a. Verifica della completezza e correttezza formale delle domande e della documentazione allegata;

- b. Valutazione dell'approvabilità della richiesta o dell'eventuale necessità di richiedere integrazioni documentali;
- c. Predisposizione delle comunicazioni di richiesta di integrazioni, da trasmettere all'istruttore RAS per la firma;
- d. A seguito di istruttoria con esito positivo: popolamento della piattaforma ROSS1000 e rilascio delle credenziali di accesso all'operatore;
- e. Emissione e aggiornamento dei codici IUN/CIN per le strutture richiedenti, con acquisizione dei dati nella piattaforma ASR;
- f. Rendicontazione settimanale del numero di pratiche trattate, degli esiti e dei tempi medi di lavorazione.

8.4 Gestione delle pre-istruttorie SUAPE

L'Aggiudicatario esegue la pre-istruttoria delle pratiche SUAPE per avvio e riclassificazione strutture ricettive (L.R. n. 16/2017).

Le attività includono:

1. Acquisizione della richiesta e inserimento su piattaforma ad uso interno per l'assegnazione e il monitoraggio dello stato della pratica;
2. Inserimento della pratica SUAPE nel fascicolo della struttura ricettiva presente nell'area comune;
3. Verifica della completezza della documentazione (moduli, allegati, planimetrie);
4. Esame delle planimetrie e quantificazione della capacità ricettiva;
5. Esame della modulistica e verifica del possesso dei requisiti strutturali e funzionali dichiarati;
6. Predisposizione delle comunicazioni di richiesta di integrazioni, da trasmettere all'operatore RAS per la firma;
7. Predisposizione del preavviso di rigetto ai sensi dell'art. 10-bis L. n. 241/90;
8. Emissione del parere favorevole da trasmettere al funzionario RAS per la firma e l'inserimento nella piattaforma SUAPE;
 - A seguito di istruttoria con esito positivo: acquisizione dei dati nella piattaforma ASR e popolamento/aggiornamento della piattaforma ROSS1000;
 - Rendicontazione settimanale del numero di pratiche trattate, degli esiti e dei tempi medi di lavorazione.

8.5 Servizio di assistenza territoriale mediante sportello fisico

Al fine di garantire l'effettiva accessibilità dei servizi oggetto del presente appalto anche all'utenza con basso livello di alfabetizzazione digitale, l'aggiudicatario dovrà assicurare un servizio di sportello fisico presso le sedi territoriali dell'Amministrazione, con particolare riferimento alla sede di Oristano, occasionalmente anche nelle sedi di Sassari, Olbia, Nuoro, Tortolì, Carbonia. Tale servizio, complementare rispetto ai canali digitali e da remoto già previsti, dovrà garantire assistenza diretta e personalizzata agli utenti impossibilitati, per difficoltà oggettive nell'uso degli strumenti informatici, a fruire delle prestazioni attraverso i canali telematici.

L'aggiudicatario dovrà garantire la presenza di almeno due unità del Gruppo di lavoro, per un totale di 6 ore settimanali ciascuna.

Le modalità di erogazione del servizio (giorni e orari di apertura, numero di operatori dedicati, sedi coinvolte) saranno concordate in fase esecutiva col Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), in relazione alle esigenze dell'utenza rilevate nel corso della durata contrattuale.

8.6 Livelli di servizio (SLA) e standard di qualità

ATTIVITÀ	INDICATORE SLA	VALORE MINIMO
Call center	Tasso di risposta entro 60 secondi	≥ 80%
Helpdesk Interacta – primo livello	Tempo di prima risposta dal giorno lavorativo di apertura	≤ 2 gg. lavorativi
Pratiche RLO	Tempo di completamento dalla data di assegnazione	≤ 10 gg. lavorativi
Pratiche SUAPE	Tempo di completamento dalla data di assegnazione	≤ 15 gg. lavorativi

I valori migliorativi offerti in sede di gara in relazione ai criteri di valutazione dell'offerta tecnica — in particolare il tasso di risposta del call center, il throughput settimanale delle pratiche RLO/CIN e SUAPE e il tempo di prima risposta ai ticket — integrano i valori minimi di cui alla tabella che precede e, ove più favorevoli, assumono valore di SLA contrattuale vincolante per l'intera durata dell'appalto, soggetto alle penali di cui al successivo Art. 15.

Si precisa che il mancato raggiungimento delle prestazioni proposte in sede di offerta tecnica non costituisce inadempimento quando:

- la Stazione appaltante non assegna un numero sufficiente di pratiche;
- le pratiche risultano sospese per integrazioni;
- le piattaforme sono indisponibili;
- l'istruttoria dipende da firme o atti riservati al personale RAS.

Art. 9 – CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITÀ E GRUPPO DI LAVORO

9.1 Modalità di svolgimento

Il luogo principale di esecuzione del servizio è la Regione Sardegna. Le prestazioni potranno essere svolte presso le sedi dell'Amministrazione Regionale, presso la sede dell'Aggiudicatario e/o da remoto. La modalità da remoto è consentita purché non pregiudichi la qualità e l'efficacia del servizio reso e potrà essere privilegiata ove compatibile con le esigenze operative. Le attività si svolgono principalmente attraverso le piattaforme informatiche regionali (RLO Cittadino, SUAPE, ROSS1000, ASR, Interacta), accessibili in modalità sicura tramite connessione VPN con il client GlobalProtect alla rete regionale.

Dotazioni a carico della Stazione Appaltante (modalità in presenza). Qualora le prestazioni siano svolte in presenza presso gli uffici del Servizio ORS in Oristano, la Stazione Appaltante fornisce: scrivania e sedia a norma, telefono fisso, alimentazione e connettività di rete. È esclusa la PDL che rimane a carico dell'Aggiudicatario.

Dotazioni a carico dell'Aggiudicatario (modalità da remoto). In caso di svolgimento delle prestazioni in modalità da remoto, sono interamente a carico dell'Aggiudicatario, senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante, le seguenti dotazioni per ciascuna unità del Gruppo di Lavoro operante da remoto:

- Postazione di Lavoro (PDL) completa: hardware idoneo, sistema operativo aggiornato, suite applicativa per l'elaborazione degli allegati documentali previsti nell'istruttoria (elaborazione testi, fogli di calcolo, sistema di gestione progetti e planimetrie CAD, gestione PDF e mappe GIS;
- Licenze software necessarie per l'elaborazione della documentazione istruttoria richiesta dal presente Capitolato;
- Client VPN GlobalProtect configurato e funzionante per il collegamento alla rete regionale della Regione Autonoma della Sardegna, nel rispetto delle specifiche tecniche comunicate dalla Stazione Appaltante all'avvio del servizio, incluse le licenze per la centrale telefonica Cisco ed il client software Cisco Jabber per l'accesso al numero del call-center tramite la postazione di lavoro con cuffia e microfono;
- Connettività internet adeguata e affidabile, idonea a garantire il rispetto degli SLA contrattuali.

Le suddette dotazioni sono comprese nel corrispettivo mensile contrattuale. L'Aggiudicatario è responsabile della loro piena operatività, manutenzione e aggiornamento per l'intera durata del contratto, senza diritto a compensi aggiuntivi.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere la presenza fisica del Gruppo di Lavoro, o di parte di esso, presso gli uffici del Servizio ORS in Oristano o nelle altre sedi territoriali (Cagliari, Carbonia, Sassari, Olbia, Nuoro, Tortolì), qualora necessario per esigenze operative specifiche (consultazione documenti cartacei, riunioni tecniche, formazione sul campo). Tali richieste saranno comunicate con congruo preavviso. Lo scambio di informazioni potrà avvenire tramite riunioni in

presenza e/o in modalità telematica, PEC, e-mail e piattaforme di condivisione online. L'Aggiudicatario rimane il datore di lavoro del proprio personale e il responsabile dell'organizzazione del GdL tramite il proprio Responsabile del Servizio (RS).

L'Aggiudicatario è obbligato ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori gli obblighi di condotta previsti dal Codice di comportamento del personale del Sistema Regione (D.G.R. n. 68/15 del 31.12.2025) e il Patto di Integrità (D.G.R. n. 2/16 del 15.01.2025), impegnandosi a trasmettere copia degli stessi e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione.

9.2 Composizione del Gruppo di Lavoro

CODICE	PROFILO PROFESSIONALE	N. MIN.	REQUISITI MINIMI
RS	Responsabile del Servizio	1	Laurea magistrale o equivalente; almeno 5 anni di esperienza in gestione di servizi per PA; comprovata esperienza in coordinamento di team.
IS	Istruttore Senior	2	Laurea triennale o equivalente; almeno 24 mesi di esperienza in attività istruttorie di pratiche amministrative per PA; conoscenza della normativa regionale in materia turistica.
OP	Operatore Istruttore	3	Diploma di istruzione secondaria superiore; almeno 6 mesi di esperienza in front-office, helpdesk o istruttoria amministrativa; conoscenza degli applicativi di base e dei sistemi di gestione documentale.
OP-CC	Operatore Call Center	2	Diploma di istruzione secondaria superiore; almeno 6 mesi di esperienza in attività di call center o assistenza telefonica.

La composizione del gruppo di lavoro è da intendersi quale numero minimo di unità lavorative da garantire da parte dell'Aggiudicatario ai fini dell'attuazione delle attività oggetto del servizio. Il gruppo di lavoro, nella sua composizione definitiva, sarà quella risultante dall'eventuale offerta migliorativa presentata in sede di gara che andrà ad integrare il gruppo minimo.

È ammessa la possibilità che i soggetti proponenti si avvalgano, all'interno del gruppo di lavoro indicato nella proposta progettuale presentata in sede di offerta, di ulteriori figure professionali che si ritiene possano offrire un valore aggiunto per la realizzazione delle attività.

Successivamente all'aggiudicazione, il gruppo di lavoro proposto, sia quello minimo che quello integrato da altre figure professionali aggiuntive, potrà essere modificato solo previa valutazione e autorizzazione da parte dell'Amministrazione. Il soggetto Aggiudicatario dovrà presentare specifica e motivata richiesta indicando i nominativi e i curricula dei professionisti proposti in sostituzione di quelli indicati nell'offerta e che abbiano un curriculum con competenze professionali analoghe o più qualificate, rispetto a quelle dei professionisti da sostituire. La sostituzione o variazione del GdL senza assenso dell'Amministrazione costituisce causa di risoluzione del contratto.

Al fine di assicurare il corretto svolgimento del rapporto contrattuale, l'Amministrazione assumerà un ruolo di indirizzo e coordinamento rispetto alle attività previste dal presente Capitolato.

Art. 10 – CONTROLLI E VERIFICA DI REGOLARE ESECUZIONE

Il DEC verifica la regolarità e la qualità delle prestazioni. L'Aggiudicatario trasmette al DEC entro 5 giorni lavorativi dalla chiusura di ciascun mese: report mensile per tipologia (RLO, SUAPE, call center, helpdesk) con volumi, esiti e tempi medi; rendiconto rispetto degli SLA con evidenza degli scostamenti; segnalazione di criticità operative.

Art. 11 - GARANZIA DEFINITIVA

Il soggetto affidatario prima della sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia, denominata "garanzia definitiva" nella misura e nei modi stabiliti dall'art. 117 del d.lgs. n. 36/2023 pari al 10 (dieci) % dell'importo contrattuale e tale obbligazione sarà indicata negli atti e documenti di affidamento del servizio. La garanzia è prestata per l'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e per il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'Affidatario. La garanzia sarà svincolata secondo quanto previsto dal Codice all'emissione del Certificato di regolare esecuzione.

Ai sensi dell'art. 106, comma 8, del Codice l'importo della garanzia è ridotto nei termini di seguito indicati.

a) Riduzione del 30% in caso di possesso della certificazione di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000. In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione si ottiene:

- per i soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettere e), f), g), h) del Codice solo se tutti soggetti che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della certificazione;
- per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c) e d) del Codice se il consorzio o almeno una delle imprese consorziate sia in possesso della certificazione.

b) Riduzione del 50% in caso di partecipazione di micro, piccole e medie imprese e di raggruppamenti di operatori economici o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da micro, piccole e medie imprese. Tale riduzione non è cumulabile con quella indicata alla lett. a).

c) Riduzione del 10% cumulabile con quelle di cui alle precedenti lettere a) e b) in caso di presentazione di garanzie fideiussorie:

- gestite mediante ricorso a piattaforme telematiche operanti con tecnologie basate su registri distribuiti;
- verificabili telematicamente sul sito internet dell'emittente.

d) Riduzione del 10% in caso di possesso di una o più delle seguenti certificazioni: UNI ISO 45001, UNI/PdR 125. Tale riduzione è cumulabile con quelle indicate alle lett. a), b) e c).

In caso di cumulo delle riduzioni, la riduzione successiva è calcolata sull'importo che risulta dalla riduzione precedente.

Art. 12 – REVISIONE DEI PREZZI

In conformità a quanto previsto dall'art. 60 e dall'Allegato II.2-bis del Codice, è ammessa la revisione dei prezzi contrattuali qualora, durante l'esecuzione del Contratto, si verifichino particolari condizioni oggettive che determinino una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5% dell'importo complessivo contrattuale.

La revisione si applica nella misura dell'80% della variazione eccedente la suddetta soglia e riguarda le prestazioni ancora da eseguire al momento dell'attivazione della clausola di revisione.

Ai sensi della Tabella D1 di cui all'Allegato II.2-bis al Codice, ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizzeranno gli indici dei prezzi alla produzione dei servizi (PPS), pubblicati sul portale istituzionale dell'ISTAT unitamente alla relativa metodologia di calcolo, validi per le prestazioni associate al CPV prevalente 79500000-9 "Servizi d'ufficio", il cui codice ATECO associato è 82 "Attività di supporto per le funzioni d'ufficio e altri servizi di supporto alle imprese".

L'andamento degli indici verrà monitorato dalla stazione appaltante con periodicità semestrale al fine di valutare se sussistono le condizioni per l'attivazione della clausola di revisione. In virtù del principio di buona fede contrattuale e leale collaborazione, l'appaltatore è tenuto a segnalare tempestivamente alla Stazione Appaltante le variazioni dell'indice che comportino la necessità di revisione.

La variazione è calcolata come differenza fra il valore dell'indice al momento della rilevazione e il corrispondente valore del mese del provvedimento di aggiudicazione. In caso di sospensione o proroga dei termini per l'aggiudicazione nelle ipotesi di cui all'articolo 1 commi 3, 4 e 5 dell'Allegato I.3, il valore di riferimento per il calcolo della variazione è quello relativo al termine massimo per l'aggiudicazione previsto dal comma 2 del medesimo articolo.

Nei contratti di subappalto o sub-contratti comunicati alla stazione appaltante, le clausole di revisione dei prezzi si applicano anche alle prestazioni subappaltate. Tali clausole, definite tra le parti, devono rispettare i limiti e i criteri previsti dal presente paragrafo. Il Fornitore è responsabile della corretta attuazione delle disposizioni sulla revisione dei prezzi nei confronti del subappaltatore.

Art. 13 – MODIFICHE DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE

Le modifiche al contratto in corso di esecuzione sono ammesse nei casi e nei limiti dell'art. 120 del D.Lgs. n. 36/2023.

Art. 14 – PROPRIETÀ DEI PRODOTTI E RISERVATEZZA

Tutti i prodotti, documenti, elaborati, database e output generati nell'esecuzione del Servizio sono di proprietà esclusiva della Regione Autonoma della Sardegna e non potranno essere utilizzati dall'Aggiudicatario per scopi diversi da quelli contrattuali né ceduti a terzi senza esplicita autorizzazione scritta della Stazione Appaltante.

L'Aggiudicatario e il suo personale sono tenuti al rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), al D.Lgs. n. 196/2003 ss.mm.ii. e a tutte le misure tecniche e organizzative concordate nel contratto di nomina a Responsabile del Trattamento dei Dati. In caso di violazione delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali, l'Aggiudicatario è tenuto a notificare l'evento al DEC entro ventiquattro (24) ore dalla venuta a conoscenza.

Le attività svolte da remoto tramite VPN GlobalProtect garantiscono lo stesso livello di sicurezza informatica e riservatezza assicurato dall'operatività in presenza.

Art. 15 – PENALI

TIPO DI INADEMPIMENTO	PENALE	MASSIMALE
Mancato rispetto degli SLA (per ogni punto % di scostamento mensile)	0,1‰ del valore mensile	1% del valore mensile
Mancata trasmissione del report mensile (per ogni giorno lavorativo di ritardo)	€ 150,00/giorno	€ 1.500,00
Sostituzione profilo chiave senza comunicazione al DEC nei termini	€ 500,00	€ 2.000,00
Interruzione del servizio non autorizzata (per ogni giorno o frazione)	1‰ del valore contrattuale	10% del valore contrattuale
Mancato funzionamento VPN che causi interruzione attività (per giorno lavorativo)	€ 200,00/giorno	€ 2.000,00

L'importo complessivo delle penali non può superare il 10% del valore contrattuale; al raggiungimento di tale soglia la Stazione Appaltante ha facoltà di risolvere il contratto.

Art. 16 – SAC, CORRISPETTIVI E PAGAMENTI

L'Amministrazione, a seguito di verifica positiva della relazione di SAC (Stato avanzamento contratto) proposta dall'Affidatario con cadenza trimestrale posticipata, provvederà ad inviare formalmente l'approvazione del SAC con l'autorizzazione alla fatturazione. In caso di verifica negativa del SAC l'Amministrazione comunicherà formalmente le osservazioni/contestazioni con la richiesta di integrazione o rettifica della relazione di SAC e/o dell'importo proposto dall'Affidatario.

Per ciascun Stato di avanzamento e a seguito di certificazione di regolare esecuzione dei servizi da parte del DEC, l'Aggiudicatario emetterà regolare fattura anch'essa con cadenza trimestrale posticipata, contenente un'analitica descrizione dei servizi/forniture erogati nel periodo di riferimento, che consenta di ricostruire le singole voci che compongono il compenso, corredata dal riferimento al SAC.

Il RUP esamina la fattura presentata dall'Aggiudicatario entro 10 giorni dalla loro protocollazione. In caso di visto negativo, il RUP provvede entro cinque giorni a rifiutare la fattura elettronica tramite il sistema di interscambio (SDI) con motivazione a beneficio dell'Affidatario.

Qualora ricorrano i presupposti per l'applicazione di penali a carico dell'Aggiudicatario, l'escussione delle medesime avviene trattenendo il relativo ammontare dal corrispettivo dovuto.

Il pagamento del corrispettivo mensile avviene entro i 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura elettronica, previa verifica della regolare esecuzione delle prestazioni da parte del DEC e acquisizione del DURC in corso di validità.

Le fatture devono necessariamente riportare il CIG, il CUP, il Codice di Fatturazione della S.A. e il numero di riferimento del contratto, i pagamenti sono soggetti alla disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. n. 136/2010 ss.mm.ii.

Art. 17 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO

La Stazione Appaltante ha facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 122 del D.Lgs. n. 36/2023 in caso di: grave inadempimento (termine di regolarizzazione non inferiore a 15 giorni); raggiungimento del 10% di penali; cessione o subappalto non autorizzato, interposizione fittizia; perdita dei requisiti di partecipazione. Il recesso è esercitabile ai sensi dell'art. 123, con preavviso di 30 giorni.



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

Il Direttore del Servizio
Pierangelo Lucio Orofino