



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

ai sensi dell'art. 41, comma 12, e dell'Allegato I.7 del D.Lgs. n. 36/2023

Relazione tecnico illustrativa

Procedura aperta per l'affidamento dei

**"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

1. PREMESSA.....	3
2. CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
3. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO	4
4. INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA SICUREZZA.....	5
5. DURATA DELL'APPALTO E OPZIONI CONTRATTUALI.....	5
6. MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE	6
7. CALCOLO DEGLI IMPORTI E PROSPETTO ECONOMICO	6
8. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE.....	8
8.1 Requisiti di idoneità professionale	8
8.2 Requisiti di capacità economica e finanziaria	9
8.3 Requisiti di capacità tecnica e professionale	9
9. ALLEGATI.....	9



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

1. PREMESSA

Il presente documento viene redatto in adempimento alle disposizioni dell'art. 41, comma 12, del D.Lgs. n. 36/2023 che prevede che la progettazione di servizi e forniture si articoli, di regola, in un unico livello, e in esecuzione dell'Allegato I.7, che definisce i contenuti minimi del progetto, costituiti almeno da una relazione generale illustrativa, da capitolato tecnico e da documento di stima economica.

Il progetto del servizio posto a gara è descritto nella presente relazione illustrativa e dettagliato nel Capitolato Tecnico nonché nell'ulteriore documentazione di gara. Nei paragrafi seguenti si riportano il contesto in cui è inserito il servizio, le motivazioni dell'affidamento e i contenuti progettuali.

L'intervento è stato inserito nella programmazione triennale per l'acquisto di beni e servizi con il codice CUI S80002870923202500575.

2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Tra le principali competenze del Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo (di seguito Servizio ORS) della Direzione Generale dell'Assessorato del Turismo, Artigianato e Commercio rientrano: la gestione delle pratiche relative alle attività turistiche e ricettive, l'istruttoria delle domande di locazione turistica e affitti brevi attraverso la piattaforma RLO Cittadino, l'istruttoria delle pratiche SUAPE per l'avvio e la riclassificazione delle strutture ricettive, nonché le attività di assistenza agli operatori economici e ai privati che si rivolgono al Servizio attraverso diversi canali (call center, sistema di ticketing Interacta, posta elettronica).

L'analisi dei volumi di attività gestiti nel periodo novembre 2023 – febbraio 2026 evidenzia una pressione strutturale e continuativa sui canali di assistenza e sulle attività istruttorie. Il totale aggregato delle istanze gestite ammonta a 68.016 unità, così suddivise:

- Sistema di Trouble Ticket Interacta (nov. 2023 – feb. 2026): 14.880 ticket;
- Chiamate al call center (nov. 2024 – feb. 2026): 11.500 chiamate gestite;
- Pratiche locazioni turistiche e affitti brevi mediante RLO Cittadino (gen. 2024 – feb. 2026): 31.812 pratiche;
- Pratiche locazioni turistiche e affitti brevi mediante e-mail e PEC per casi particolari (gen. 2024 – feb. 2026): circa 4.460 pratiche;
- Pratiche SUAPE per avvio e riclassificazione strutture ricettive (ott. 2023 – feb. 2026): 5.364 pratiche.

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

Nel corso del 2026 si prevede un ulteriore significativo incremento dei volumi, in particolare a seguito dell'obbligo di riclassificazione di tutte le strutture ricettive introdotto dalle direttive di attuazione alla L.R. n. 16/2017, che comporta l'attesa di circa 3.500-4.000 nuove pratiche SUAPE entro agosto 2026.

L'attività di certificazione CIN/IUN ha raggiunto il 91,21% delle strutture censite (43.769 strutture), ma si registrano settimanalmente tra le 300 e le 400 nuove pratiche di richiesta codice IUN/CIN e variazioni, a conferma che il processo di registrazione non è ancora completato.

L'analisi sopra descritta evidenzia la necessità, per questa Stazione Appaltante, di avvalersi di un servizio di supporto esterno qualificato per garantire la continuità e la qualità dei servizi resi agli operatori del settore turistico e ricettivo, e per consentire al personale RAS di concentrarsi sulle attività di responsabilità esclusiva.

Considerato che si è provveduto a valutare le eventuali alternative alla presente procedura, esaminando l'attuale offerta CONSIP applicabile ai fabbisogni oggetto dell'appalto, si è riscontrata l'assenza di convenzioni stipulate da Consip S.p.A aventi ad oggetto tale tipologia di servizio o altri servizi comparabili.

Il presente affidamento trova copertura negli stanziamenti assegnati al Servizio sul Capitolo SC09.4180 del Bilancio regionale, in attuazione della L.R. 09.02.2026, n. 1 "Legge di stabilità 2026" e della L.R. 06.02.2026, n. 2 "Bilancio di previsione triennale 2026-2028".

3. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

Nel quadro del contesto sopra descritto, il Servizio ORS intende acquisire, mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023, i servizi di supporto specialistico per l'istruttoria delle pratiche e l'assistenza agli operatori delle attività turistiche e ricettive.

I servizi oggetto del presente affidamento riguardano le seguenti macro-attività:

- Gestione del call center telefonico e riscontri via posta elettronica ordinaria per le richieste di primo livello degli operatori e dei privati;
- Gestione delle richieste di helpdesk mediante il sistema di trouble-ticket Interacta, con presa in carico delle richieste di competenza e smistamento agli operatori RAS delle richieste di livello superiore;
- Gestione delle istruttorie delle locazioni turistiche/occasional (affitti brevi) attraverso la piattaforma RLO Cittadino, con verifica della completezza e correttezza formale della documentazione, popolamento della piattaforma ROSS1000 e rilascio delle credenziali di accesso;
- Gestione delle pre-istruttorie per l'avvio e la riclassificazione delle strutture ricettive mediante piattaforma SUAPE, con verifica della documentazione, esame delle planimetrie, verifica dei requisiti strutturali e funzionali, predisposizione delle comunicazioni istruttorie e supporto all'acquisizione dei dati nelle piattaforme ASR e ROSS1000;

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

- Supporto alle attività di emissione e aggiornamento dei codici IUN/CIN per le strutture ricettive;
- Attività di sportello on-site di supporto all'utenza priva di competenze digitali.

In relazione alla possibile suddivisione dell'appalto in lotti, si è valutata l'opportunità di procedere in tal senso ai sensi dell'art. 58 del D.Lgs. n. 36/2023. All'esito dell'istruttoria, si è ritenuto di non procedere a tale suddivisione in quanto le prestazioni oggetto di affidamento presentano carattere di unitarietà tecnico-funzionale, afferendo a un unico processo integrato di gestione delle istanze, disciplinato da normative e metodologie operative omogenee e trasversali alle diverse tipologie di servizio.

4. INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA SICUREZZA

In coerenza con quanto previsto dal Capitolato Tecnico, il Gruppo di Lavoro dell'Aggiudicatario opera presso le sedi dell'Amministrazione regionale, presso la sede dell'Aggiudicatario e/o da remoto, in quest'ultimo caso tramite connessione VPN GlobalProtect alla rete regionale. Le prestazioni in presenza si svolgono presso uffici destinati ad attività amministrativa d'ufficio e di sportello verso l'utenza, nelle sedi territoriali del Servizio Osservatorio, Ricerca e Sviluppo, con una prevalenza presso la sede territoriale di Oristano in Piazza Eleonora. Ai sensi dell'art. 26, comma 3-ter, del D.Lgs. n. 81/2008, non è prevista la redazione del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze), in quanto le attività del personale dell'Aggiudicatario si svolgono in ambienti di lavoro destinati esclusivamente ad uso ufficio, senza interferenze con lavorazioni di carattere industriale, fisico o con rischi specifici che richiedano misure di coordinamento.

Gli oneri per la sicurezza da interferenze sono pertanto pari a € 0,00.

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 l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

5. DURATA DELL'APPALTO E OPZIONI CONTRATTUALI

Il contratto avrà una durata di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del servizio.

In conformità con quanto previsto dal D.Lgs. n. 36/2023, la Stazione Appaltante si riserva le seguenti opzioni contrattuali:

- Proroga contrattuale, ai sensi dell'art. 120, comma 10, del D.Lgs. n. 36/2023, 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.



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

Restano ferme le modifiche del contratto in corso di esecuzione ammesse nei casi e nei limiti di cui all'art. 120 del D.Lgs. n. 36/2023, secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico.

6. MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE

La scelta del contraente avviene mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023, con pubblicazione del bando nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, sulla Banca dati nazionale dei contratti pubblici e sulla piattaforma SardegnaCAT, nonché nelle ulteriori sedi previste dalla normativa vigente, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108, comma 2, del D.Lgs. n. 36/2023.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica è effettuata in base ai seguenti punteggi massimi:

CRITERIO	PUNTEGGIO MASSIMO
Valutazione dell'offerta tecnica	80 punti
Valutazione dell'offerta economica	20 punti
TOTALE	100 punti

7. CALCOLO DEGLI IMPORTI E PROSPETTO ECONOMICO

Il corrispettivo contrattuale è determinato in forma di canone mensile fisso e onnicomprensivo. Il canone mensile a base d'asta è pari a **€ 32.400,00** IVA esclusa. Il relativo impegno di spesa trova integrale copertura negli stanziamenti del capitolo SC09.4180, la cui provvista annuale strutturale di € 500.000,00 lordi (IVA 22% inclusa) risulta ampiamente capiente rispetto al fabbisogno negli esercizi 2026 (pro quota), 2027, 2028, 2029 ed esercizi seguenti.

L'importo totale a base d'asta per 36 mesi è pari a € 1.166.400,00 IVA esclusa (€ 32.400,00 moltiplicato per 36 mesi). 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, importo superiore alla soglia di rilevanza europea per gli appalti di servizi, con conseguente obbligo di pubblicazione del bando nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.



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

Il valore dell'appalto, determinato ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. n. 36/2023, è stato stimato sulla base dei volumi di attività storici e previsti per il triennio 2026-2029, del corrispettivo mensile riconosciuto nell'ambito dell'affidamento diretto di cui alla Determinazione n. rep. 720/2026, adeguato alla durata triennale e al maggior perimetro di attività atteso, e di analisi di benchmarking su affidamenti analoghi effettuati da altre amministrazioni regionali.

La stima del costo del personale è stata effettuata sulla base del CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi, stipulato da Confcommercio Imprese per l'Italia con Filcams-CGIL, Fisascat-CISL e UILTuCS-UIL, rinnovato il 22 marzo 2024, con applicazione delle tabelle retributive in vigore dal 1° novembre 2025.

I profili professionali del Gruppo di Lavoro minimo sono stati assimilati ai seguenti livelli di inquadramento del CCNL: Responsabile del Servizio (RS) al 2° livello; Istruttore Senior (IS) al 3° livello; Operatore Istruttore (OP) al 4° livello; Operatore Call Center (OP-CC) al 5° livello.

PROFILO	LIVELLO CCNL	RETRIB. MENS. LORDA	RAL ANNUA (14 MENS.)	CONTRIB. DL (29,78%)	TFR (7,41%)	COSTO ANNUO (1 RIS.)	COSTO ANNUO (N RIS.)
RS (n=1)	2°	€ 2.235,65	€ 31.299,10	€ 9.320,87	€ 2.318,45	€ 42.938,42	€ 42.938,42
IS (n=2)	3°	€ 1.983,91	€ 27.774,74	€ 8.271,32	€ 2.057,39	€ 38.103,45	€ 76.206,89
OP (n=3)	4°	€ 1.783,75	€ 24.972,50	€ 7.436,81	€ 1.849,81	€ 34.259,13	€ 102.777,39
OP-CC (n=2)	5°	€ 1.660,08	€ 23.241,12	€ 6.921,21	€ 1.721,56	€ 31.883,89	€ 63.767,78
TOTALE	8 risorse	---	---	---	---	€ 285.690,48 / anno	€ 285.690,48

Formula di calcolo

- RS: $42.938,42 \times 1 = 42.938,42$
- IS: $38.103,45 \times 2 = 76.206,89$
- OP: $34.259,13 \times 3 = 102.777,39$
- OP-CC: $31.883,89 \times 2 = 63.767,78$

Totale complessivo: € 285.690,48 / anno

Importo mensile: € 23.807,54



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

Ferma restando la natura intellettuale dei servizi ai sensi dell'art. 108, comma 9, del D.Lgs. n. 36/2023, ai soli fini della dimostrazione della congruità della base d'asta il canone mensile è stato stimato sulla base delle seguenti componenti di costo:

COMPONENTE	IMPORTO MENSILE (€)	NOTE
(a) Costo-del personale	23.807,54	8 unità GdL – CCNL Terziario Distribuzione e Servizi – Confcommercio
(b) Servizi e forniture strumentali	1.334,49	A carico SA in presenza; a carico Aggiudicatario in remoto (PDL+licenze +VPN GlobalProtect + Cisco Jabber)
(c) Spese generali e overhead (18% di a)	4.285,36	Costi indiretti di struttura dell'aggiudicatario: continuità del servizio (copertura assenze e turnover), formazione e aggiornamento del personale, coordinamento e monitoraggio degli SLA, back-office amministrativo, adempimenti in materia di sicurezza e protezione dei dati, coperture assicurative.
(d) Utile	2.942,74	10% su componenti (a)+(b)+(c) = € 29.427,39 × 10%
(e) Arrotondamento e oneri residuali	29,87	
TOTALE COSTI STIMATI MENSILI + UTILE	32.400,00	

8. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

8.1 Requisiti di idoneità professionale

Ai fini della partecipazione alla procedura di gara è richiesto il seguente requisito di idoneità:

- Iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara. Per l'operatore economico di altro Stato membro, non residente in Italia: iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali degli altri Stati membri di cui all'allegato II.11 del Codice.

Ai fini della comprova, l'iscrizione nel Registro è acquisita d'ufficio dalla stazione appaltante tramite il FVOE. Gli operatori stabiliti in altri Stati membri caricano nel fascicolo virtuale i dati e le informazioni utili alla comprova del requisito, se disponibili. L'iscrizione deve risultare attiva e non soggetta a misure di sospensione o cancellazione, pena l'esclusione.



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

8.2 Requisiti di capacità economica e finanziaria

Non sono previsti requisiti di capacità economica e finanziaria per questa procedura.

8.3 Requisiti di capacità tecnica e professionale

Il requisito di capacità tecnica e professionale richiesto, ai sensi dell'art. 100 comma 11 del D.lgs. 36/2023 è il seguente:

- Esecuzione negli ultimi dieci anni antecedenti la pubblicazione del bando di gara di uno o più contratti analoghi a quelli di *servizi di istruttoria delle pratiche e l'assistenza all'utenza pubblica o aziendale inerente le procedure amministrative* a favore di Amministrazioni Pubbliche, di importo complessivo minimo pari almeno a € 1.500.000,00 IVA esclusa, di cui almeno uno di importo minimo pari a € 250.000,00 IVA esclusa.

Il predetto importo minimo è determinato in misura proporzionata e non eccedente il valore complessivo dell'appalto stimato ai sensi dell'art. 14 (€ 2.332.800,00 IVA esclusa, comprensivo dell'opzione di proroga), nel rispetto dei principi di proporzionalità e di apertura alla concorrenza di cui all'art. 100, comma 11, del D.Lgs. n. 36/2023.

9. ALLEGATI

-
- Capitolato Tecnico;
 - Criteri di valutazione dell'offerta.

Il Direttore del Servizio
Pierangelo Lucio Orofino



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