

Servizio di assistenza con supporto telefonico e teleassistenza agli utenti dei sistemi informativi della Regione Sardegna

Procedura aperta CIG 7313695C08

CUP: E71B17000160009

CPV: 79511000-9 Servizi di operatore telefonico

DISCIPLINARE DI GARA E CAPITOLATO TECNICO-PRESTAZIONALE

SOMMARIO

1.	Premesse ed informazioni generali	2
2.	Vicende successive all'indizione e svolgimento della procedura ed al contratto	3
3.	Oggetto	4
3.1.	Ambito e modalità.....	4
3.2.	Attori e Utenti.....	4
3.3.	Attività previste.....	5
3.4.	Dimensionamento del servizio.....	6
3.5.	Gruppo di lavoro.....	6
3.6.	Luogo di prestazione del servizio.....	7
3.7.	Dotazioni del gruppo di lavoro.....	8
3.8.	Formazione del gruppo di lavoro e presa in carico.....	8
4.	Decorrenza, durata, termini e tempi di esecuzione del servizio	8
5.	Importo a base d'asta	8
6.	Livelli di servizio (SLA) e penali	8
7.	Soggetti ammessi, divieti e cause di esclusione	10
8.	Criteri di aggiudicazione dell'appalto	11
8.1.	Criteri di attribuzione del punteggio tecnico.....	12
8.2.	Metodo di valutazione e attribuzione del punteggio economico.....	13
8.3.	Verifica sulle offerte anomale.....	13
9.	Modalità di formulazione e presentazione delle offerte e di svolgimento della procedura	14
9.1.	Recapito e termine di presentazione delle offerte.....	15
9.2.	Modalità di predisposizione della Busta A - Documentazione amministrativa.....	16
9.3.	Predisposizione dell'offerta tecnica – Busta B.....	19
9.4.	Predisposizione dell'offerta economica – Busta C.....	20
9.5.	Sedute di gara.....	20
10.	Verifica dei requisiti di legge	21
11.	Stipula del contratto	22
12.	Corrispettivi e condizioni di fatturazione	23
13.	Spese di pubblicazione in GURI e sui quotidiani	23
14.	Divieto di cessione del contratto e di subappalto	23
15.	Modifica del contratto durante il periodo di efficacia	24
16.	Cessione del credito	25
17.	Sospensione dell'esecuzione del contratto	25
18.	Risoluzione del contratto	26
19.	Recesso dal contratto	27
20.	Obblighi di riservatezza	27
21.	Controversie, ricorso giurisdizionale e rimedi alternativi	27
22.	Trattamento dei dati personali	28
23.	Comunicazioni, chiarimenti e quesiti	28
24.	Responsabile del procedimento	29
25.	Allegati	29

1. Premesse ed informazioni generali.

Il presente documento fornisce tutte le informazioni inerenti la procedura aperta per l'affidamento da parte di Sardegna IT (Società in house della regione Autonoma della Sardegna) a operatore di mercato dei servizi di assistenza con supporto telefonico e teleassistenza agli utenti dei sistemi informativi della Regione Sardegna.

Le specifiche generali della gara sono indicate nella tabella appresso.

CIG:	7313695C08
CUP	E71B17000160009
Avviso GUUE	in GUUE n. 2017/S 242-504754 del 16.12.2017
Avviso GURI	in GURI, V serie speciale contratti pubblici n. 147 del 22.12.2017
Oggetto:	Servizi di assistenza con supporto telefonico e teleassistenza agli utenti dei sistemi informativi della Regione Sardegna
Base d'asta:	euro 333.000,00 (Trecentotrentatremila/00) IVA esclusa
Criterio di selezione:	Offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 3 del D.Lgs n. 50/20166 Punteggio attribuibile: 70/100 + 30/100 (70% tecnico e 30% economico)
Stazione appaltante	Sardegna IT S.r.l. <i>indirizzo: Via Dei Giornalisti n. 6 - 09122 CAGLIARI - CA (Italia)</i> <i>telefono: (+39) 070.6069015- fax (+39) 070.6069016</i> <i>e-mail: gare@sardegna.it</i> <i>PEC: segreteria@pec.sardegna.it</i> <i>sito internet: http://www.regione.sardegna.it/</i>

2. Vicende successive all'indizione e svolgimento della procedura ed al contratto.

Sardegna IT ha adottato la decisione di indire la gara in oggetto con Determinazione dell'Amministratore Unico n. 91/2017 del 13.12.2017

La gara è bandita con procedura aperta pubblicata in Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (GUUE), numero 2017/S 242-504754 del 16.12.2017, sulla GURI, V serie speciale contratti pubblici numero 147 del 22.12.2017, sul «profilo di committente» della stazione appaltante http://www.sardegna.it/servizi/bandi_gare.html e sulla sezione gare del sito istituzionale della Regione Autonoma della Sardegna <http://www.regione.sardegna.it/> e sulla piattaforma informatica del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti

L'estratto dell'avviso di gara sarà altresì pubblicato, entro i termini di legge, su due quotidiani a diffusione nazionale e su due quotidiani a diffusione locale.

Le informazioni basilari della gara sono contenute in detto Bando, mentre tutte le informazioni inerenti e la documentazione necessaria sono contenute nel presente disciplinare e nei suoi Allegati - che costituiscono parte integrante dello stesso - e sono pubblicate sui siti internet sopra indicati.

Il presente Disciplinare, quindi, descrive e disciplina le condizioni specifiche del servizio richiesto, i requisiti di partecipazione alla gara, i diritti, gli obblighi ed i divieti per i concorrenti e per l'aggiudicatario, le modalità di presentazione delle offerte, la scadenza del termine di presentazione delle offerte, la data di convocazione della prima seduta pubblica, i criteri di valutazione delle offerte, le penali e tutte le altre informazioni di tipo tecnico, amministrativo e giuridico inerenti lo svolgimento della procedura e l'esecuzione del contratto.

La pubblicazione dell'Avviso di gara, del presente Disciplinare e degli Allegati, la partecipazione alla gara, la formazione della graduatoria e la proposta di aggiudicazione avanzata dalla Commissione giudicatrice, non comportano per la Stazione appaltante alcun obbligo di aggiudicazione, né per i partecipanti alla procedura, alcun diritto o pretesa a qualsivoglia prestazione da parte della Stazione appaltante stessa.

La Stazione appaltante si riserva il diritto di non procedere all'aggiudicazione nel caso in cui nessuna delle offerte presentate sia ritenuta idonea o in caso di presenza di pubblico interesse in tal senso.

La Stazione appaltante si riserva la facoltà di aggiudicare la gara anche in presenza di una sola offerta valida e congrua, ovvero di indire una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara, ai sensi dell'articolo 63, comma 2, lettera a) del D.Lgs. n. 50/2016, nel caso di infruttuoso esperimento della presente procedura.

La Stazione appaltante si riserva la facoltà di agire in autotutela per sospendere, modificare ed annullare la procedura di gara e/o di non aggiudicarla, in qualunque momento e qualunque sia lo stato di avanzamento della stessa, senza che gli interessati all'aggiudicazione possano esercitare nei suoi confronti alcuna pretesa di qualsivoglia natura, a titolo di compenso, di risarcimento, di indennità, di indennizzo o di rimborso spese.

La Stazione appaltante si riserva la facoltà di affidare in futuro servizi complementari e/o analoghi a quelli già affidati all'Aggiudicatario del contratto di cui alla presente procedura, indicando una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara, nei limiti, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 63, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016.

I concorrenti, con la presentazione delle offerte, consentono al trattamento dei rispettivi dati societari e personali, per le esigenze concorsuali, ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii., recante il Codice in materia di protezione dei dati personali.

La semplice presentazione dell'offerta non vincola in alcun modo la Stazione appaltante che si riserva la facoltà insindacabile di sospendere la procedura e non procedere all'aggiudicazione, segnatamente per ragioni di pubblico interesse e, comunque, ove si evidenziasse la irregolarità, non idoneità o non economicità e convenienza delle offerte presentate.

Con la presentazione dell'offerta l'aggiudicatario s'impegna ad effettuare le prestazioni nei modi e nei termini dalla stessa stabiliti e, comunque, nel rispetto delle disposizioni del presente disciplinare e della normativa vigente.

Nessun compenso o rimborso di spese spetta all'offerente per effetto della presentazione dell'offerta.

A norma dell'art. 51, comma 1 D.lgs. n. 50/2016, si specifica che la gara è stata impostata con un lotto unico di fornitura in quanto da un lato l'indivisibilità delle prestazioni dedotte in gara appalesano la necessità di tenere una univoca linea procedurale e contrattuale e dall'altro, la base d'appalto di non elevata entità, snon rende necessaria né opportuna la suddivisione in più lotti a vantaggio della partecipazione delle PMI.

3. Oggetto

Oggetto del contratto di cui alla presente gara è l'erogazione di servizi di assistenza con supporto telefonico e teleassistenza agli utenti dei sistemi informativi della Regione Sardegna, meglio descritti nei paragrafi che seguono.

3.1. Ambito e modalità

Il servizio fornito dovrà garantire l'assistenza agli utenti riguardante l'utilizzo dei sistemi regionali, impiegando risorse professionali con competenze già acquisite in ambito help desk, capaci di operare gestendo le richieste di supporto pervenute mediante contatto telefonico e/o email e censendo le richieste su apposito sistema di trouble ticketing.

I 17 sistemi regionali interessati dal servizio di assistenza sono paragonabili per dimensione e complessità ai seguenti:

- Anagrafe sanitaria degli assistiti della Regione Sardegna → <http://www.sardegناسalute.it/index.php?xsl=313&s=187126&v=2&c=3436>
- Centro Unico di Prenotazione delle prestazioni sanitarie specialistiche → <https://cup.sardegناسalute.it/>
- Fascicolo Sanitario Elettronico → <https://fse.sardegناسalute.it/>
- Scelta e revoca del medico via web → <http://www.sardegناسalute.it/sceltamedico/>
- Sistema Informativo delle Politiche Sociali → <http://www.sardegناسociale.it/sipso/>
- Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi → <http://www.regione.sardegna.it/tscns/>

3.2. Attori e Utenti

- Medici

- Operatori e referenti per le aziende sanitarie
- Operatori e referenti per i comuni
- Utenti regionali e cittadini
- Aziende private

3.3. Attività previste

Le principali attività da erogare da parte dell'help desk per gli utenti dei sistemi oggetto dell'assistenza sono le seguenti:

- Informare e supportare cittadini, professionisti e operatori sanitari sull'attivazione e l'utilizzo della Tessera Sanitaria - Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS)
- Informare e supportare cittadini e operatori sanitari nell'attivazione e nell'utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico
- Informare e supportare gli operatori sanitari nell'attivazione e utilizzo della Carta Operatore - Carta Nazionale dei Servizi (CO-CNS)
- Fornire informazioni sui servizi messi a disposizione dalla RAS finalizzati alla dematerializzazione di processi socio sanitari
- Supportare gli utenti nelle procedure di utilizzo degli applicativi e degli strumenti e/o servizi associati, finalizzati alla dematerializzazione dei processi (prescrittivi/erogativi) sanitari
- Fornire supporto tecnico per le attività di installazione e configurazione dei gestionali di cartella clinica e dei software applicativi in generale, necessari alla dematerializzazione dei processi socio-sanitari
- Ricontattare gli utenti per la risoluzione delle problematiche segnalate e/o pianificate con teleassistenza
- Fornire supporto agli utenti sulle funzionalità del Centro Unico di Prenotazione via web (CUP WEB)
- Assistere gli utenti del sistema di gestione dell'Anagrafe Sanitaria regionale
- Supportare gli utenti del sistema di Accreditamento delle Strutture Sanitarie e Socio Sanitarie sarde
- Supportare gli assistiti nella scelta e revoca del medico di famiglia via web
- Supportare gli utenti del Sistema Informativo delle Politiche Sociali nella profilazione, autenticazione e accesso al sistema, nella compilazione e trasmissione delle schede e degli allegati delle domande di sussidio a favore delle categorie svantaggiate
- Supportare le imprese nella compilazione online e trasmissione al Servizio Prevenzione e Sicurezza degli Ambienti di Lavoro (SPreSAL) delle Aree Socio Sanitarie Locali (ASSL) e alle Direzioni Territoriali competenti del Lavoro (DTL), la notifica preliminare di apertura del cantiere edile
- Fornire supporto tecnico per la gestione delle domande e procedimenti amministrativi;
- Assistere e supportare gli utenti dei sistemi amministrativi
- Assistere e supportare i referenti regionali rispetto alle segnalazioni pervenute via email
- Creazione e gestione delle credenziali di accesso ai sistemi informatici per gli utenti regionali e comunali
- Fornire supporto agli utenti durante la fase di login ai servizi regionali online
- Individuare, analizzare e risolvere le problematiche segnalate dagli utenti dei sistemi secondo gli SLA definiti e interagendo con i diversi attori dei processi (quali a titolo d'esempio i fornitori dei servizi)
- Tracciare e censire le attività svolte nell'ambito dell'erogazione del servizio di assistenza, secondo modalità e strumenti messi a disposizione dalla stazione appaltante

- Monitorare lo stato di lavorazione delle segnalazioni censite sui ticket aperti per anomalie riconducibili ai servizi di dematerializzazione dei processi in ambito socio-sanitario, fino alla risoluzione delle stesse e alla conseguente chiusura dei ticket
- Contattare proattivamente gli utenti nelle casistiche di anomalie di utilizzo dei servizi rilevate nell'ambito del monitoraggio e dell'elaborazione dei dati di utilizzo dei servizi di dematerializzazione dei processi in ambito socio-sanitario
- Fornire assistenza tecnica agli utenti a seguito di contatto inbound
- Realizzare contatti outbound sulla base degli elenchi forniti dalla stazione appaltante
- Interagire con tutti gli attori del processo nel rispetto delle procedure definite
- Aggiornare costantemente i referenti della stazione appaltante
- Produrre periodicamente (bimestralmente) deliverable e SAL delle attività svolte

3.4. Dimensionamento del servizio

E' richiesto un dimensionamento del servizio tale da assicurare la gestione di eventi di assistenza anche simultanei e garantire sempre il pieno rispetto dei livelli di servizio richiesti.

A titolo puramente indicativo si rende noto che, fino alla mensilità di Giugno 2017, la struttura di help desk rispettando le medesime condizioni di esecuzione e i livelli di servizio richiesti con la presente procedura, ha lavorato:

- evadendo richieste di assistenza via telefono fino a un massimo di 9.600 chiamate/mese, con una media giornaliera di 138 richieste evase
- evadendo richieste di assistenza via email fino a un massimo di 1000 email/mese, con una media giornaliera di 50 richieste evase
- censendo e tracciando tutte le richieste di assistenza servite nelle modalità telefonica/email mediante piattaforma di trouble ticketing e gestendo fino a un massimo di 5.000 ticket/mese, con una media giornaliera di 250 ticket gestiti (apertura, monitoraggio, aggiornamento, chiusura).

A titolo di solo parametro di riferimento, si rende noto che utilizzando un numero di risorse professionali pari a n. 9 impiegate continuativamente, i livelli di servizio sotto riportati sono stati rispettati.

3.5. Gruppo di lavoro

Il fornitore dovrà identificare la composizione del gruppo di lavoro, ivi compreso una figura specifica quale coordinatore del gruppo di lavoro stesso, l'organizzazione al proprio interno, le mansioni e i processi lavorativi che riterrà opportuno istituire, le gerarchie, le interazioni con i cittadini e utenti dei sistemi, nonché con i referenti terzi (p.es. fornitori degli applicativi dei sistemi utilizzati dagli utenti da assistere) e con i referenti per la stazione appaltante (nello specifico del Responsabile del Settore Assistenza Utente, Direttore dell'Esecuzione del Contratto, Responsabile Unico del Procedimento).

Dovrà altresì esplicitare il numero di risorse che riterrà di impiegare per soddisfare i livelli di servizio richiesti. Il personale impiegato potrà essere organizzato in gruppi di lavoro equivalenti e interscambiabili, per consentire agli operatori di help desk di effettuare 8 ore lavorative giornaliere e garantire le necessarie pause riposo e pranzo, con turnazione da concordarsi con i referenti per la stazione appaltante.

Avendo il personale impiegato il rapporto di dipendenza lavorativa diretta con l'aggiudicatario, l'esecutore avrà la responsabilità del coordinamento e della gestione dell'operatività delle risorse impiegate, con rispetto delle regolamentazioni logistiche e del personale vigenti nella sede di lavoro e nell'osservanza di tutte le norme di legge e di contratto collettivo vigenti.

Eventuali modifiche in corso d'opera potranno essere concordate tra i referenti, per l'esecutore e per la stazione appaltante, a seconda delle esigenze dettate dai servizi regionali assistiti dal servizio di help desk.

a. Profili e competenze dei componenti del gruppo di lavoro

Al fine di garantire livelli adeguati e qualitativamente accettabili di erogazione del servizio, è richiesto l'impiego di profili professionali attinenti e coerenti alle mansioni affidate per la fornitura da erogarsi, quali a titolo d'esempio operatori di help desk e tutor.

Sono richieste le seguenti competenze minime per i suddetti profili professionali:

- diploma di scuola media superiore, con preferenza per indirizzo Tecnico Informatico/Elettronico o Laurea
- comprovata esperienza in attività di supporto telefonico agli utenti per servizi IT, con almeno n. 2 anni di esperienza già maturata
- ottima conoscenza del pacchetto Office
- buona conoscenza dei sistemi operativi Windows
- conoscenza di base sulla connettività PC-internet in presenza di connessioni ADSL e UMTS

b. Sostituzione di componenti il gruppo di lavoro

Potendo essere opportuna la presenza continuativa dello stesso personale impiegato per tutta la durata della fornitura, al fine di rispettare e mantenere i livelli di servizio previsti, le sostituzioni delle risorse operative dovranno essere comunicate con congruo preavviso e saranno soggette ad approvazione da parte della stazione appaltante, dietro presentazione dei relativi curricula, nel rispetto dei requisiti indicati per ciascuna figura professionale da sostituire. Laddove la sostituzione richiedesse un adeguato periodo di formazione e affiancamento per la risorsa entrante, lo stesso dovrà essere concordato con la stazione appaltante ed effettuato antecedentemente all'entrata in servizio della risorsa subentrante, con relativo costo interamente a carico del fornitore.

In caso di assenza temporanea di parte del personale impiegato per eventi occasionali/accidentali (quali a titolo d'esempio eventi di malattia), o pianificati (quali a titolo d'esempio ferie e permessi retribuiti), il fornitore dovrà tempestivamente avvisare la stazione appaltante e attivarsi per garantire comunque i livelli di servizio richiesti.

Per il personale ritenuto non adeguato, la stazione appaltante potrà procedere alla richiesta di sostituzione, che dovrà avvenire nel rispetto dei livelli di servizio previsti e secondo contratto. Al fine di assicurare l'erogazione del servizio di help desk secondo i livelli definiti e le esigenze attese dai referenti RAS dei servizi regionali assistiti, Sardegna IT si riserva il diritto di richiedere la sostituzione di uno o più operatori impiegati per inidoneità dell'operatore nel caso di:

- Manifesta inidoneità e/o incompetenza nell'esecuzione delle attività richieste
- Reiterati ritardi nella presa in carico delle attività
- Reclami specifici da parte degli utenti assistiti
- Incapacità di ascolto e inappropriata gestione della comunicazione con l'utente
- Inefficienza e/o mancanza di zelo professionale
- Inosservanza della disciplina e delle regole aziendali applicate nel luogo di lavoro
- Incapacità di lavorare in gruppo e in spazi condivisi
- Incapacità di redigere le richieste di assistenza in modo chiaro e corretto (insufficiente padronanza della lingua italiana parlata e scritta)

3.6. Luogo di prestazione del servizio

Il servizio di help desk dovrà erogarsi presso i locali di Sardegna IT; attualmente la sede è in via dei Giornalisti 6 "Edificio E" - 09122 Cagliari, dove sono centralizzate le funzioni di esercizio del servizio richiesto in fornitura. La sede potrà essere spostata in ogni caso entro il territorio della città metropolitana di Cagliari.

3.7. Dotazioni del gruppo di lavoro

A supporto e funzionalmente all'erogazione del servizio, Sardegna IT metterà a disposizione le apparecchiature e gli strumenti informatici atti allo svolgimento delle attività richieste. Nello specifico sarà fornita all'esecutore la seguente dotazione:

- postazioni di lavoro dotate di scrivanie e sedie per ufficio
- postazioni telefoniche Alcatel-Lucent IP TOUCH 4038 con cuffie e microfono, attestate su centralino VOIP gestito mediante piattaforma software Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition
- accesso utente al centralino telefonico tramite il software Alcatel CCsupervision funzionale al monitoraggio dell'attività svolta dagli operatori di help desk e all'estrazione dei dati di produzione
- personal computer portatili, dotati di Sistema Operativo Windows 7, Suite Office 2010, client LogMeIn 7.10 (interventi in teleassistenza), client Internet
- utenze di accesso al sistema di trouble ticketing Atlassian JIRA Software v6.4.1, utilizzato quale strumento di lavorazione degli eventi di assistenza gestiti dal fornitore

3.8. Formazione del gruppo di lavoro e presa in carico

Sardegna IT terrà corsi di formazione con l'obiettivo di far acquisire le competenze necessarie in relazione ai servizi da assistere, agli strumenti da utilizzare e alle procedure operative da seguire.

Le sessioni formative verranno concordate tra i referenti dell'esecutore e della stazione appaltante nel rispetto dei livelli di servizio da garantire.

Si specifica che Sardegna IT non corrisponderà corrispettivo aggiuntivo all'importo di aggiudicazione della fornitura per l'effort dedicato dalle risorse del fornitore alla necessaria formazione. La stazione appaltante si riserva di verificare, laddove lo ritenesse opportuno, le competenze del personale impiegato, mediante somministrazione di test specifici per ogni sistema/servizio da assistere.

4. Decorrenza, durata, termini e tempi di esecuzione del servizio.

Si prevede che il servizio verrà avviato non prima del 01.01.2018 e dovrà erogarsi per un anno dalla data di avvio.

Il servizio avrà presidio settimanale, feriale, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 18:00.

5. Importo a base d'asta.

L'importo previsto a base d'asta, per la durata di un anno dall'avvio del servizio, è pari a 333.000,00 € Iva Esclusa, onnicomprensivo.

6. Livelli di servizio (SLA) e penali.

Nel periodo di erogazione del servizio di assistenza, la stazione appaltante verificherà la corretta esecuzione dei lavori affidati nel rispetto dei livelli come di seguito indicati, o nel rispetto dei livelli contrattualizzati laddove migliorativi, riservandosi il diritto di applicare, nei casi di mancato rispetto, le penali come successivamente o contrattualmente (laddove definite per livelli migliorativi) previste:

Liv.	Tipo di richiesta di assistenza	Canale	Modalità	Tempo* massimo di presa in carico/Soglia1	Tempo* massimo di evasione con risoluzione o eventuale escalation /Soglia2	Penale
SL1a	Richiesta	Inbound	Telefonica	30" dalla	20' nel 90% del preso	0,3 per mille del canone

	assistenza generica			ricezione nel 90% del pervenuto su base bimestrale	in carico su base bimestrale	bimestrale per ogni punto % di scostamento negativo rispetto alla soglia
SL1b	Richiesta assistenza generica	Inbound	Email	1g dalla ricezione nel 90% su base bimestrale	2gg nel 90% del preso in carico su base bimestrale	0,3 per mille del canone bimestrale per ogni punto % di scostamento negativo rispetto alla soglia
SL2a	Richiesta di supporto all'esecuzione di una o più funzionalità del sistema	Inbound	Telefonica	30" dalla ricezione nel 90% del pervenuto su base bimestrale	20' nel 95% del preso in carico su base bimestrale	1 per mille del canone bimestrale per ogni punto % di scostamento negativo rispetto alla soglia
SL2b	Richiesta di supporto all'esecuzione di una o più funzionalità del sistema	Inbound	Email	1g dalla ricezione nel 90% del pervenuto su base bimestrale	2gg nel 95% del preso in carico su base bimestrale	1 per mille del canone bimestrale per ogni punto % di scostamento negativo rispetto alla soglia
SL3a	Rilevazione/segnalazione di anomalia del sistema utilizzato o che si vuole utilizzare con richiesta di risoluzione	Inbound	Telefonica	30" dalla ricezione nel 90% del pervenuto su base bimestrale	15' nel 90% del preso in carico su base bimestrale	1 per mille del canone bimestrale per ogni punto % di scostamento negativo rispetto alla soglia
SL3b	Rilevazione/segnalazione di anomalia del sistema utilizzato o che si vuole utilizzare con richiesta di risoluzione	Inbound	Email	1g dalla ricezione nel 90% del pervenuto su base bimestrale	2gg nel 90% del preso in carico su base bimestrale	1 per mille del canone bimestrale per ogni punto % di scostamento negativo rispetto alla soglia
SL4	Contatto utenti dei sistemi per esecuzione interventi di verifica problematiche/risoluzione anomalie rilevate/riscontri informativi	Outbound	Telematica (Telefonica/Email/Teleassistenza)	1g dalla segnalazione dell'esigenza scalata in Inbound o assegnata dal referente per la stazione appaltante	2gg nel 90% del preso in carico su base bimestrale (previa raggiungibilità/disponibilità utente del sistema)	1 per mille del canone bimestrale per ogni punto % di scostamento negativo rispetto alla soglia
SL5	Produzione e consegna delle relazioni bimestrali di Stato Avanzamento Lavori	-	PEC	1g dalla data di fine bimestre	9gg dalla data di fine bimestre (compresi i giorni necessari a rielaborazione documentale nei casi eventuali di rigetto SAL per incompletezza e/o non correttezza)	1 per mille del canone bimestrale per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia

* Tempo* massimo di presa in carico/Soglia: valutato su base temporale variabile secondo lo specifico SLA indicato in tabella (minuti [']/ore[h]/giorni[g])

Entro 10 giorni dalla contestazione della penale, l'esecutore del contratto può proporre istanza motivata di disapplicazione o riduzione della stessa. Sull'istanza di disapplicazione delle penali decide la Stazione appaltante su proposta del Responsabile del procedimento, sentito il Direttore dell'esecuzione.

L'addebito dell'importo delle penali sarà effettuato con detrazione sull'importo della fattura relativa al periodo di competenza.

In caso di violazioni che generano una o più penali per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale, la Stazione appaltante ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, con le conseguenze previste dalla legge.

7. Soggetti ammessi, divieti e cause di esclusione.

Sono ammessi a partecipare alla procedura gli operatori economici come definiti dall'art. 3, comma 1 lettera p) e dall'art. 45, comma 1 e 2 del D.lgs. 50/2016, ossia:

a) gli imprenditori individuali, anche artigiani, e le società, anche cooperative;

b) i consorzi fra società cooperative di produzione e lavoro costituiti a norma della legge 25 giugno 1909, n. 422, e del decreto legislativo del Capo provvisorio dello Stato 14 dicembre 1947, n. 1577, e successive modificazioni, e i consorzi tra imprese artigiane di cui alla legge 8 agosto 1985, n. 443;

c) i consorzi stabili, costituiti anche in forma di società consortili ai sensi dell'articolo 2615-ter del codice civile, tra imprenditori individuali, anche artigiani, società commerciali, società cooperative di produzione e lavoro. I consorzi stabili sono formati da non meno di tre consorziati che, con decisione assunta dai rispettivi organi deliberativi, abbiano stabilito di operare in modo congiunto nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture per un periodo di tempo non inferiore a cinque anni, istituendo a tal fine una comune struttura di impresa.

d) i raggruppamenti temporanei di concorrenti, costituiti dai soggetti di cui alle lettere a), b) e c), i quali, prima della presentazione dell'offerta, abbiano conferito mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, qualificato mandatario, il quale esprime l'offerta in nome e per conto proprio e dei mandanti;

e) i consorzi ordinari di concorrenti di cui all'articolo 2602 del codice civile, costituiti tra i soggetti di cui alle lettere a), b) e c) del presente comma, anche in forma di società ai sensi dell'articolo 2615-ter del codice civile;

f) le aggregazioni tra le imprese aderenti al contratto di rete ai sensi dell'articolo 3, comma 4-ter, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, convertito, con modificazioni, dalla legge 9 aprile 2009, n. 33;

g) i soggetti che abbiano stipulato il contratto di gruppo europeo di interesse economico (GEIE) ai sensi del decreto legislativo 23 luglio 1991, n. 240;

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 48, comma 8, del D.lgs. 50/2016, è consentita la presentazione di offerte da parte di raggruppamenti temporanei di imprese e di consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lettere d) ed e) del medesimo decreto, anche se non ancora costituiti. In tal caso l'offerta deve essere sottoscritta da tutti gli operatori economici che costituiranno i raggruppamenti temporanei o i consorzi ordinari di concorrenti e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, gli stessi operatori conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, da indicare in sede di offerta e qualificata come mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti. Allo scopo è trasmesso in allegato 2 al presente documento il modello di documento inerente la suddetta dichiarazione di impegno.

E' fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti.

I consorzi stabili, i consorzi fra società cooperative di produzione e lavoro costituiti a norma della legge 25 giugno 1909, n. 422, e del decreto legislativo del Capo provvisorio dello Stato 14 dicembre 1947, n. 1577 e successive modificazioni e i consorzi tra imprese artigiane di cui alla legge 8 agosto 1985, n. 443, dovranno indicare in sede di offerta per quali consorziati il Consorzio concorre; a questi ultimi è fatto divieto di

partecipare, in qualsiasi altra forma, alla medesima gara; in caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale.

E' vietata l'associazione in partecipazione.

Salvo quanto disposto ai commi 17, 18 e 19 dell'art. 48 del D.lgs. 50/2016, è vietata qualsiasi modificazione alla composizione dei raggruppamenti temporanei e dei consorzi ordinari di concorrenti rispetto a quella risultante dall'impegno presentato in sede di offerta.

E' altresì posto il divieto di partecipazione disgiunta di imprese che si trovino, rispetto ad un altro partecipante, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del Codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale (cfr. art. 80, comma 5, lettera m del D.Lgs. n. 50/2016).

Ogni operatore economico, in qualunque modo o forma si presenti (concorrente singolo, raggruppato o consorziato o in rete), deve dichiarare e poter comprovare individualmente l'idoneità professionale di cui all'art. 83, comma 1, lettera a) e comma 3 del D.Lgs. n. 50/2016 (iscrizione alla CCIAA o equivalente) e l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del medesimo decreto. Allo scopo può essere utilizzato il modello di domanda di partecipazione con dichiarazioni allegato n. 1 al presente documento. Le citate dichiarazioni devono essere rese ai sensi del D.P.R. 445/2000 e quindi accompagnate da fotocopia semplice di un documento di identità in corso di validità del dichiarante.

In relazione alla suddetta domanda di partecipazione, si specifica che, ai sensi dell'art. 83, comma 9, del D.Lgs. n. 50/2016 le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio prevista dal citato decreto e sotto richiamata.

In particolare, in caso di mancanza, incompletezza e di ogni altra irregolarità essenziale degli elementi afferenti la sola documentazione amministrativa, la stazione appaltante assegna al concorrente un termine, non superiore a dieci giorni, perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicandone il contenuto e i soggetti che le devono rendere. In caso di inutile decorso del termine di regolarizzazione, il concorrente è escluso dalla gara. Costituiscono irregolarità essenziali non sanabili le carenze della documentazione che non consentono l'individuazione del contenuto o del soggetto responsabile della stessa.

8. Criteri di aggiudicazione dell'appalto

La gara sarà aggiudicata a favore del concorrente che presenterà l'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 3 del D.Lgs. n. 50/2016, da individuare sulla base dei parametri e con i pesi di seguito elencati:

CRITERIO	PUNTEGGIO MASSIMO
Punteggio tecnico	70
Punteggio economico	30
TOTALE	100

Il punteggio totale complessivo (PC) viene determinato dalla somma algebrica del punteggio dell'offerta economica (Pe) e del punteggio tecnico (Pt) calcolato applicando la seguente formula: $PC = Pt + Pe$.

La Commissione giudicatrice procederà alla valutazione delle offerte tecniche ed all'attribuzione del relativo punteggio in base ai criteri indicati nei seguenti sotto-paragrafi.

I punteggi ottenuti dall'esame tecnico ed economico saranno quindi sommati al fine di ottenere la graduatoria finale, aggiudicando la gara al concorrente che ha ottenuto il punteggio totale maggiore.

La gara verrà aggiudicata al concorrente la cui offerta ottiene la massima valutazione totale.

A parità di punteggio complessivo l'aggiudicazione avviene a favore dell'offerente che ha ottenuto il maggiore punteggio tecnico.

La Stazione appaltante si riserva il diritto di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida e congrua.

8.1. Criteri di attribuzione del punteggio tecnico

Ai fini della valutazione tecnica delle offerte, nella tabella seguente, è definita la ripartizione del punteggio tecnico massimo assegnabile, 70 punti, con il dettaglio della suddivisione in criteri e sotto-criteri dei singoli punteggi assegnabili a ciascun offerente, dalla Commissione giudicatrice.

1	<i>Offerta globale</i>	<i>fino a punti</i>	12
1.a	Qualità, dimensionamento, idoneità, flessibilità e completezza del servizio offerto	fino a punti	12
2	<i>Modalità di realizzazione della fornitura</i>	<i>fino a punti</i>	20
2.a	Organizzazione del gruppo di lavoro	fino a	5
2.b	Qualità ed efficacia della proposta dei processi e delle modalità di interazione del gruppo di lavoro con i referenti terzi (fornitori applicativi e referenti per la stazione appaltante)	fino a	5
2.c	Modalità con cui l'offerente intende garantire la correttezza, l'appropriatezza, la coerenza e l'eshaustività delle informazioni censite in ogni ticket aperto e lavorato, e relativo a ciascuna richiesta di supporto pervenuta	fino a	5
2.d	Modalità con cui l'offerente intende gestire l'attività di coordinamento della fornitura con particolare riferimento ai rapporti con la stazione appaltante	fino a	5
3	<i>Esperienza del gruppo di lavoro e del personale impiegato</i>	<i>fino a punti</i>	28
3.a	Comprovata esperienza lavorativa in attività di assistenza con supporto telefonico, teleassistenza, registrazione e lavorazione su sistemi di trouble ticketing	fino a	5
3.b	Comprovata esperienza lavorativa nell'assistenza agli utenti, con risoluzione delle problematiche tipiche degli applicativi (interfaccia utente) che consentono la fruizione dei servizi sanitari regionali	fino a	5
3.c	Comprovata esperienza lavorativa con mansioni inerenti i profili richiesti, presso una o più aziende pubbliche o private che abbiano operato a supporto del sistema informativo sociosanitario regionale con particolare riferimento a <ul style="list-style-type: none"> - Interfaccia Fascicolo Sanitario Elettronico - Add-on integrazione SW di Cartella Clinica MMG e PLS con il Fascicolo Sanitario Elettronico - Anagrafe Assistibili Sanitaria 	fino a	5
3.d	Comprovata esperienza lavorativa che determina la conoscenza delle funzionalità di autenticazione e firma digitale tramite carta nazionale dei servizi	fino a	4
3.e	Comprovata esperienza lavorativa che determina la conoscenza del processo di dematerializzazione della prescrizione medica regolamentato dal DM 2 novembre 2011 e successivi	fino a	3
3.f	Comprovata esperienza lavorativa che determina la conoscenza delle principali funzionalità lato utente dei protocolli di rete di telecomunicazione, utilizzati per il collegamento in sicurezza tra gli operatori e i sistemi regionali, quali i collegamenti mediante reti private virtuali (VPN) e i collegamenti tramite certificati SSL (via HTTPS con WS Security)	fino a	3
3.g	Comprovata esperienza lavorativa in campo IT di almeno 4 anni	fino a	3

4	<i>Proposte migliorative</i>	Fino a punti	10
	Erogazione del servizio di assistenza con livelli migliorativi rispetto al valore Soglia 2 previsto da disciplinare di gara per SL1, SL2 e SL3: 1 punto per ogni punto % oltre il 90% del preso in carico su base bimestrale, fino a un massimo di 10 punti (100%)	Fino a punti	10

Per ciascuna offerta e singolo criterio sopra definito, la Commissione di gara provvederà ad esprimere la propria valutazione di giudizio attribuendo un peso percentuale da applicarsi al punteggio massimo assegnabile in relazione al grado di soddisfazione della parte di offerta in esame, così ponderato:

<i>Valutazione ponderata</i>	<i>Peso %</i>
Non pertinente	0%
Molto poco significativo	10%
Poco significativo	20%
Del tutto insufficiente	30%
Insufficiente	40%
Mediocre	50%
Sufficiente	60%
Discreto	70%
Buono	80%
Molto buono	90%
Ottimale	100%

8.2. Metodo di valutazione e attribuzione del punteggio economico

Il punteggio economico sarà assegnato in funzione del prezzo a corpo offerto per il servizio per tutta la durata del contratto. Detto punteggio sarà assegnato applicando la formula, conforme a quanto previsto nell'Allegato P al D.P.R. n. 207/2010 per gli elementi quantitativi ed il prezzo, seguente:

$$P_{Off,i} = \frac{Off_{min}}{Off_i} \times 30$$

dove:

$P_{Off,i}$ è il punteggio attribuito all'offerta i-esima

Off_{min} è l'importo dell'offerta più bassa

Off_i è l'importo dell'offerta i-esima

30 è il punteggio massimo attribuito per l'offerta economica.

8.3. Verifica sulle offerte anomale

Ai sensi dell'art. 97, comma 3 del D.Lgs. n. 50/2016 si procederà alla valutazione della congruità delle offerte in relazione alle quali sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione, siano entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal presente disciplinare.

La valutazione di congruità verrà effettuata direttamente dalla Commissione giudicatrice di gara, secondo le modalità di cui al predetto art. 97, comma 1, 4, 5, 6 e 7 del D.Lgs. n. 50/2016.

All'esito del procedimento di verifica delle offerte anomale, saranno escluse le offerte per le quali la prova fornita non giustifica sufficientemente il basso livello di prezzi o di costi proposti o se si accerta che l'offerta è anormalmente bassa in quanto:

- a) non rispetta gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali elencate nell'allegato X al D.lgs. 50/2016.
- b) non rispetta gli obblighi in tema di subappalto indicati all'articolo 105 del D.lgs. 50/2016;
- c) sono incongrui gli oneri aziendali della sicurezza;
- d) il costo del personale è inferiore ai minimi salariali retributivi indicati nelle apposite tabelle di cui all'articolo 23, comma 16 del D.lgs. 50/2016.

9. Modalità di formulazione e presentazione delle offerte e di svolgimento della procedura.

Ciascuna offerta deve pervenire mediante raccomandata postale A/R, corriere o per consegna a mani alla stazione appaltante mediante un apposito **plico d'invio**, il quale dev'essere debitamente chiuso, sigillato con ceralacca ovvero con strisce adesive od incollate, timbrato e controfirmato sui lembi di chiusura e deve riportare esternamente:

- le indicazioni riguardanti l'impresa concorrente mittente (denominazione o ragione sociale ed altri dati identificativi, compresi recapiti telefonici, fax, e-mail e, se posseduto, indirizzo di posta elettronica certificata). In caso di partecipazione da parte di raggruppamento o consorzio di concorrenti non ancora costituito al momento di presentazione della domanda, le suddette indicazioni devono riguardare tutte le imprese raggruppande / consorziande.
- il destinatario: Sardegna IT Srl – Via Dei Giornalisti n. 6 - 09122 Cagliari, piano 3 - Ufficio Protocollo
- **l'indicazione del CIG 7313695C08**
- la denominazione della gara "Servizio di assistenza con supporto telefonico e teleassistenza agli utenti dei sistemi informativi della Regione Sardegna"
- la dicitura "**NON APRIRE - PROTOCOLLARE ESTERNAMENTE**".

Il plico d'invio deve contenere al suo interno le seguenti 3 (tre) diverse buste:

- a) **Busta A**, contenente la domanda di partecipazione e la documentazione amministrativa a corredo della stessa, come indicata nel successivo par. 8.2 del presente documento.

Tale busta dev'essere chiusa e sigillata con ceralacca ovvero con strisce adesive o incollate, timbrata e controfirmata su tutti i lembi di chiusura, salvo quelli già preincollati dalla fabbrica e deve riportare esternamente:

- le indicazioni riguardanti l'impresa concorrente (ditta, ragione o denominazione sociale). In caso di partecipazione da parte di raggruppamento o consorzio di concorrenti non ancora costituito al momento di presentazione della domanda, le suddette indicazioni devono riguardare tutte le imprese raggruppande / consorziande.
- la dicitura: "Busta A - Documentazione Amministrativa"
- l'indicazione del CIG 7313695C08 ;
- la denominazione della gara "Servizio di assistenza con supporto telefonico e teleassistenza agli utenti dei sistemi informativi della Regione Sardegna"

- b) **Busta B**, contenente l'offerta tecnica formulata come indicato nel successivo par. 8.3 del presente documento.

Tale busta dev'essere anch'essa chiusa e sigillata con ceralacca ovvero con strisce adesive o incollate, timbrata e controfirmata su tutti i lembi di chiusura, salvo quelli già preincollati dalla fabbrica e deve riportare esternamente:

- le indicazioni riguardanti l'impresa concorrente (ditta, ragione o denominazione sociale). In caso di partecipazione da parte di raggruppamento o consorzio di concorrenti non ancora costituito al momento di presentazione della domanda, le suddette indicazioni devono riguardare tutte le imprese raggruppande / consorziande.
- la dicitura: "Busta B - Offerta Tecnica"
- l'indicazione del CIG 7313695C08
- la denominazione della gara "Servizio di assistenza con supporto telefonico e teleassistenza agli utenti dei sistemi informativi della Regione Sardegna"

c) **Busta C**, contenente l'offerta economica formulata come indicato nel successivo par. 9.4 del presente documento.

Tale busta dev'essere altresì chiusa e sigillata con ceralacca ovvero con strisce adesive o incollate, timbrata e controfirmata su tutti i lembi di chiusura, salvo quelli già preincollati dalla fabbrica.

La busta C dev'essere non trasparente (in modo tale da impedire la conoscibilità del suo contenuto dall'esterno) e deve riportare esternamente:

- le indicazioni riguardanti l'impresa concorrente (ditta, ragione o denominazione sociale). In caso di partecipazione da parte di raggruppamento o consorzio di concorrenti non ancora costituito al momento di presentazione della domanda, le suddette indicazioni devono riguardare tutte le imprese raggruppande / consorziande.
- la dicitura: "Busta C - Offerta Economica"
- l'indicazione del CIG 7313695C08
- la denominazione della gara "Servizio di assistenza con supporto telefonico e teleassistenza agli utenti dei sistemi informativi della Regione Sardegna".

9.1. Recapito e termine di presentazione delle offerte

Il plico d'invio, come sopra descritto, deve pervenire, **a pena di esclusione**, presso la stazione appaltante al seguente indirizzo:

Sardegna IT Srl – Via Dei Giornalisti n. 6 - 09122 Cagliari, piano 3 - Ufficio Protocollo

entro e non oltre le **ore 13:00 del giorno lunedì 22 gennaio 2018**

Non saranno ritenute valide, anche se sostitutive o aggiuntive rispetto alle precedenti, le offerte pervenute oltre il sopraddetto termine.

Si considerano presentate in tempo utile, entro il termine indicato, le offerte consegnate a mano presso l'ufficio protocollo della Stazione appaltante o pervenute a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o corriere. In caso di inoltro a mezzo postale, raccomandata o corriere, rimane a cura degli interessati il rispetto dei termini di consegna, non essendo in alcun modo la Stazione appaltante responsabile di eventuali ritardi rispetto al termine di cui sopra; in tutti i casi non farà fede il timbro postale.

La stazione appaltante declina sin d'ora ogni responsabilità relativa a disguidi postali o di qualunque altra natura che impediscano il recapito della suddetta documentazione all'indirizzo ed entro il termine perentorio sopra indicato.

I rischi, derivanti dalla mancata consegna o dal mancato recapito del plico entro il termine perentoriamente fissato, rimangono a completo carico dell'impresa concorrente, da qualsiasi causa dipendano e indipendentemente dalla modalità prescelta per l'invio del plico medesimo.

Si precisa fin d'ora che non si procederà all'apertura dei plichi d'invio che non siano debitamente chiusi e sigillati, nonché timbrati e controfirmati, su tutti i lembi di chiusura.

9.2. Modalità di predisposizione della Busta A - Documentazione amministrativa

La Busta A contiene la documentazione amministrativa e deve essere composta dai seguenti documenti:

a. Domanda di partecipazione e dichiarazioni

(conforme al modello predisposto e in Allegato 1 al presente Disciplinare), atta a dimostrare l'assenza delle cause di esclusione ed il possesso dei prescritti requisiti di capacità economico-finanziaria.

In relazione alle ipotesi di dichiarazioni presenti nel suddetto modello allegato 1 che prevedono risposte multiple e alternative (identificate da "oppure" tra una voce e l'altra) si evidenzia che è necessario selezionare la sola specifica dichiarazione confacente alla situazione propria del dichiarante, segnando la relativa voce con un segno distintivo o depennando, interlineando o eliminando le voci dichiarative non confacenti.

La dichiarazione deve essere datata e sottoscritta in calce dal legale rappresentante del concorrente o dal soggetto regolarmente munito dei relativi poteri di firma; in quest'ultimo caso deve essere allegato idoneo e valido documento atto a comprovarne la legittimazione.

La predetta dichiarazione deve essere accompagnata da copia semplice di un documento d'identità (in corso di validità) del dichiarante.

In caso di partecipazione di concorrente raggruppato, consorziato o aggregato (RTI, Consorzio, GEIE, rete d'impresa) la domanda e tutte le ivi previste dichiarazioni devono essere autonomamente rese e sottoscritte da ciascun legale rappresentante di ogni soggetto facente parte del concorrente raggruppato, consorziato o aggregato.

Ai sensi dell'art. 83, comma 9, del D.Lgs. n. 50/2016 le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio prevista dal citato decreto e sotto richiamata.

In particolare, in caso di mancanza, incompletezza e di ogni altra irregolarità essenziale degli elementi afferenti la sola documentazione amministrativa, la stazione appaltante assegna al concorrente un termine, non superiore a dieci giorni, perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicandone il contenuto e i soggetti che le devono rendere. In caso di inutile decorso del termine di regolarizzazione, il concorrente è escluso dalla gara. Costituiscono irregolarità essenziali non sanabili le carenze della documentazione che non consentono l'individuazione del contenuto o del soggetto responsabile della stessa.

b. Allegati alla domanda di partecipazione

Alla domanda di partecipazione con dichiarazioni redatta come sopra indicato devono-possano essere allegati:

I documenti specificati alle lettere da "A" a "F" devono essere allegati, nei modi ivi descritti (salvo per il documento sub "C" che può essere omesso, in presenza delle condizioni ivi indicate; i documenti specificati alle lettere da "G" a "K" devono essere allegati solo eventualmente, nei casi e per le ipotesi specificate.

Allegati necessari:

A) **Copia del presente disciplinare di gara con capitolato prestazionale sottoscritto** da un soggetto legittimato a rappresentare l'offerente **per sua totale espressa accettazione**;

B) **Garanzia provvisoria** pari al 2% (due per cento) dell'importo posto a base d'appalto (€ 333.000,00) e di validità non inferiore a 180 (centottanta) giorni naturali e consecutivi dalla data di scadenza prevista per la presentazione dell'offerta, secondo le modalità previste dell'art. 93 del D.Lgs. 50/2016.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. La

cauzione copre la mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell'affidatario ed è svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto medesimo, per l'Aggiudicatario ed unitamente alla comunicazione dell'aggiudicazione definitiva per i non aggiudicatari e, comunque, entro 30 giorni da detta aggiudicazione definitiva medesima.

L'importo della garanzia, e del suo eventuale rinnovo, è ridotto:

- del 50 per cento per gli operatori economici ai quali venga rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO9000;
- del 30 per cento, anche cumulabile con la riduzione di cui al precedente punto, per gli operatori economici in possesso di registrazione al sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS), ai sensi del regolamento (CE) n. 1221/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009, o del 20 per cento per gli operatori in possesso di certificazione ambientale ai sensi della norma UNI EN ISO14001;
- del 20 per cento, anche cumulabile con la riduzione di cui ai precedenti punti, per gli operatori economici in possesso, in relazione ai beni o servizi che costituiscano almeno il 50 per cento del valore dei beni e servizi oggetto del contratto stesso, del marchio di qualità ecologica dell'Unione europea (Ecolabel UE) ai sensi del regolamento (CE) n. 66/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009;
- del 15 per cento per gli operatori economici che sviluppano un inventario di gas ad effetto serra ai sensi della norma UNI EN ISO 14064-1 o un'impronta climatica (carbon footprint) di prodotto ai sensi della norma UNI ISO/TS 14067;
- del 30 per cento, non cumulabile con le riduzioni di cui ai punti precedenti, per gli operatori economici in possesso del rating di legalità o della attestazione del modello organizzativo, ai sensi del decreto legislativo n. 231/2001 o di certificazione social accountability 8000, o di certificazione del sistema di gestione a tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori, o di certificazione OHSAS 18001, o di certificazione UNI CEI EN ISO 50001 riguardante il sistema di gestione dell'energia o UNI CEI 11352 riguardante la certificazione di operatività in qualità di ESC (Energy Service Company) per l'offerta qualitativa dei servizi energetici e per gli operatori economici in possesso della certificazione ISO 27001 riguardante il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

Per fruire delle suddette riduzioni, l'operatore economico segnala e documenta il possesso dei relativi requisiti, in sede di domanda di partecipazione.

Ove la riduzione raggiunga il 100% il concorrente non è tenuto a prestare la garanzia provvisoria ma è tenuto comunque a prestare l'impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria definitiva di cui alla successiva lettera C, salvo versi nei casi in cui detto obbligo non sussiste e nel seguito indicati.

NB: In caso di partecipazione in raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzi non ancora costituiti al momento di presentazione della domanda, la cauzione può essere presentata anche solo da una delle più imprese, ma deve essere rilasciata a garanzia di ciascuna impresa che costituirà il raggruppamento / Consorzio.

Nel caso si intendesse presentare la garanzia provvisoria mediante bonifico bancario, a norma dell'art. 93 comma 2 del citato decreto, la somma dovrà essere bonificata all'IBAN: IT29Z0101504812000070463665 indicando nella causale: "Cauzione a garanzia provvisoria ex art. 93 D.lgs. 50/2016 rif. gara CIG 7313695C08". Salvo il caso in cui si proceda all'escussione di detta garanzia a termini di legge (art. 93, comma 6, D.lgs. 50/2016: mancata sottoscrizione del contratto dopo l'aggiudicazione dovuta ad ogni fatto riconducibile all'affidatario o all'adozione di informazione antimafia interdittiva), le garanzie provvisorie prestate mediante bonifico bancario saranno svincolate tramite riaccredito con bonifico bancario della medesima somma al conto corrente utilizzato per il versamento della somma a garanzia provvisoria. N.B.: l'utilizzo di una forma di cauzione provvisoria di cui al citato comma 2 dell'art. 93 del D.lgs. 50/2016 (bonifico bancario o altra forma ivi contemplata) e diversa dalla fidejussione bancaria o assicurativa di cui al comma 1 del medesimo articolo, non esime il concorrente dal prestare separato impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria definitiva, salvo rientri nei casi in cui detto impegno non sia obbligatorio (vedi specifiche al seguente punto).

C) Originale del documento attestante l'**impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria definitiva** di cui all'articolo 103 del D.Lgs. 50/2016, qualora l'offerente risultasse affidatario (anche sotto forma di dichiarazione del fideiussore che rilascia la cauzione provvisoria, contestualmente ad essa), a

norma dell'art. 93, comma 8 del D.lgs. 50/2016. N.B.: Tale impegno non è obbligatorio per le microimprese (imprese, comprese le ditte individuali, che occupano meno di 10 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a € 2 Milioni), per le piccole imprese (imprese, comprese le ditte individuali, che occupano meno di 50 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a € 10 Milioni) e per le medie imprese (imprese che non appartengono alla categoria delle microimprese né a quella delle piccole imprese e che occupano meno di 250 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a € 50 Milioni e il totale di bilancio non supera € 43 milioni) e per i raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da microimprese, piccole e medie imprese.

D) Comprova di **versamento del contributo ANAC** (ex AVCP) di € 35

Il partecipante, in forma singola o associata (in tale ultima forma è sufficiente 1 singolo versamento per tutto il raggruppamento) è tenuto al versamento di € 35 a titolo di contribuzione per la copertura dei costi relativi al funzionamento dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) ai sensi della Delibera dell'ANAC n. 1377 del 21 dicembre 2016, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n.43 del 22 febbraio 2017.

Nella documentazione amministrativa il partecipante è tenuto a dimostrare di aver effettuato il versamento indicato, allegandone i documenti a comprova.

Per eseguire il pagamento, indipendentemente dalla modalità di versamento utilizzata e sotto esplicita, sarà comunque necessario iscriversi on line, anche per i soggetti già iscritti al vecchio servizio, al "servizio di Riscossione" raggiungibile all'indirizzo

<http://www.anticorruzione.it/portal/public/classic/Servizi/ServiziOnline/ServizioRiscossioneContributi>

L'utente iscritto per conto dell'operatore economico dovrà collegarsi al servizio con le credenziali da questo rilasciate e inserire il codice CIG 7313695C08.. che identifica la presente procedura.

Il sistema consentirà:

- il pagamento diretto mediante carta di credito;
- la produzione di un modello da presentare a uno dei punti vendita Lottomatica Servizi, abilitati a ricevere il pagamento.

Sono previste le seguenti modalità di pagamento della contribuzione:

- online mediante carta di credito dei circuiti Visa, MasterCard, Diners, American Express; per eseguire il pagamento sarà necessario collegarsi al "Servizio riscossione" e seguire le istruzioni a video oppure il manuale del servizio da parte della ANAC stessa; a riprova dell'avvenuto pagamento, l'utente otterrà la ricevuta di pagamento, da stampare e allegare alla domanda di partecipazione, all'indirizzo di posta elettronica indicato in sede d'iscrizione. La ricevuta potrà inoltre essere stampata in qualunque momento accedendo alla lista dei "pagamenti effettuati" disponibile on line sul "Servizio di Riscossione";
- in contanti, muniti del modello di pagamento rilasciato dal Servizio di riscossione, presso tutti i punti vendita della rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini. All'indirizzo <http://www.lottomaticaservizi.it> è disponibile la funzione "Cerca il punto vendita più vicino a te". Lo scontrino rilasciato dal punto vendita dovrà essere allegato, in originale o in copia alla domanda di partecipazione.

E) **PASS OE** rilasciato dal sistema **AVCPASS**

I soggetti interessati a partecipare alla procedura devono registrarsi al sistema AVCPASS accedendo all'apposito link sul Portale ANAC-AVCP (Servizi ad accesso riservato - AVCPASS), al link:

<http://www.anticorruzione.it/portal/public/classic/Servizi/ServiziOnline/AVCpass>

selezionando l'accesso per operatore economico e seguendo le istruzioni ivi contenute.

L'operatore economico, dopo la registrazione al servizio AVCPASS, indica al sistema il CIG 7313695C08 della presente procedura di affidamento. Il sistema rilascia un "PASSOE" definitivo da firmare nell'apposito campo (con firma olografa o digitale) ed allegare nell'apposito campo inerente la documentazione amministrativa

F) **Copia fotostatica del documento d'identità del soggetto firmatario** in corso di validità.

Allegati eventuali-facoltativi:

G) Dichiarazioni personali inerenti le cause di esclusione di cui all'art. 80, comma 1 del D.lgs. 50/2016 di tutti i soggetti tenuti (indicati all'art. 80 comma 3 del D.lgs. 50/2016) in assenza della dichiarazione per conto terzi del dichiarante per l'impresa ex art. 47, comma 2 DPR 445/2000 con copia fotostatica del documento d'identità di ciascun dichiarante in corso di validità;

H) Eventuale copia della certificazione di qualità europea e delle altre attestazioni per poter usufruire del beneficio della riduzione della garanzia provvisoria e/o definitiva;

I) Eventuale originale o copia autentica o copia munita di dichiarazione di conformità all'originale resa ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 445/2000 della procura speciale dalla quale si evinca il potere di sottoscrizione da parte del procuratore speciale.

J) Eventuale, in caso di partecipazione in Consorzio stabile ovvero in Consorzio ordinario, RTI e GEIE già costituito al momento della domanda, originale o copia autentica o copia munita di dichiarazione di conformità all'originale resa ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 445/2000 dell'atto costitutivo di tali soggetti.

K) Eventuale, in caso di partecipazione in raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzi non ancora costituito al momento della domanda: dichiarazione d'impegno a costituire tali soggetti contenente l'impegno, in caso di aggiudicazione, a uniformarsi alla disciplina prevista dall'art. 48 del D.Lgs. 50/2016 e, principalmente ed a titolo esemplificativo ma non esaustivo (a tal fine è possibile utilizzare il modello allegato 2 al presente disciplinare).

9.3. Predisposizione dell'offerta tecnica – Busta B

Nella busta "B" dovrà essere contenuta l'offerta tecnica, redatta in lingua italiana sulla base del modello fac-simile allegato 2 al presente documento, datata e sottoscritta in calce dal titolare o legale rappresentante o da soggetto munito degli idonei poteri di firma per il concorrente.

Nel caso di partecipazione in raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzi già costituiti al momento della presentazione della domanda, di GEIE o di rete di imprese, l'offerta tecnica dovrà essere sottoscritta dal titolare, legale rappresentante o da soggetto munito degli idonei poteri di firma, dell'impresa mandataria / capogruppo. **Nel caso di partecipazione in raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzi non ancora costituito** al momento di presentazione della domanda, l'offerta tecnica dovrà essere sottoscritta dal titolare, legale rappresentante o da soggetto munito degli idonei poteri di firma **per ciascuna impresa raggruppanda / consorzianda**.

L'offerta tecnica dovrà essere redatta nel rispetto del modello fac-simile ivi compresa la numerazione dei punti da esplodere, così da specificare chiaramente ed univocamente tutti gli elementi necessari per poter valutare l'offerta medesima.

L'offerta tecnica, a pena d'esclusione, non deve contenere elementi tali da rivelare l'importo dell'offerta economica.

L'offerta tecnica non dovrà altresì contenere alcun riferimento personale ai componenti del gruppo di lavoro o alle altre figure professionali previste (quali nome e cognome, luogo e data di nascita, genere, residenza, codice fiscale, precedenti attività lavorative specificamente indicate) ma unicamente gli elementi generali e utili alla qualificazione del singolo componente in relazione al servizio da rendere (titolo di studio, esperienze pregresse in generale [senza la specificazione del committente/datore di lavoro], abilitazioni/certificazioni pertinenti e altri elementi effettivamente qualificanti rispetto al servizio che il soggetto andrà a erogare). Si avvisa che laddove si ravvisi la presenza di una di dette indicazioni personali non consentite, la valutazione della parte di offerta che la contiene sarà sospesa e terminata ed al relativo criterio sarà assegnato il punteggio di 0 (zero).

9.4. Predisposizione dell'offerta economica – Busta C

L'offerta economica deve rappresentare l'**offerta complessiva** omnicomprensiva per tutta la durata del servizio e non può superare la base d'asta definita per l'appalto. **La presentazione di una offerta superiore a detta base d'asta comporta l'esclusione del concorrente.**

L'offerta dovrà essere formulata utilizzando il modello allegato 3 al presente documento - rispettando le modalità di compilazione previste nello stesso.

L'offerta economica deve essere **datata e sottoscritta in calce** dal legale rappresentante dell'impresa concorrente o dal soggetto regolarmente munito dei relativi poteri di firma. **In caso di partecipazione in raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzi non ancora costituito** alla data di presentazione della domanda, l'offerta economica deve essere datata e sottoscritta dal titolare, legale rappresentante o dal soggetto regolarmente munito dei relativi poteri di firma **di ciascuna impresa raggruppanda / consorzianda.**

Le offerte economiche indeterminate, incomplete, condizionate, plurime, parziali, in aumento, comportano l'**esclusione** del soggetto offerente.

Il concorrente deve dichiarare che l'offerta resta valida, irrevocabile e impegnativa sino al 180° (centottantesimo) giorno decorrente dalla data di scadenza fissata per la presentazione dell'offerta.

L'offerta economica non deve contenere alcun condizionamento o eccezione o elemento in contrasto rispetto a quanto stabilito dal bando.

Le offerte economiche indeterminate, incomplete, condizionate, plurime, parziali, in aumento, comportano l'esclusione del soggetto offerente.

L'offerta economica deve essere resa con apposizione di una marca da bollo da euro 16,00.

Gli offerenti devono specificare nell'offerta economica gli oneri di sicurezza aziendali, che sono comunque inclusi nel prezzo offerto.

9.5. Sedute di gara

La Commissione o il Seggio di gara, salvo diversa comunicazione, **procederà in seduta pubblica**

- presso la sede di Sardegna IT di **Via Dei Giornalisti n. 6 - 09122 Cagliari**
- il giorno martedì 23 gennaio 2018 alle ore 11.00

all'esame dei plichi d'invio e delle buste ivi contenute al fine di verificarne la regolarità e la conformità alle prescrizioni del presente Disciplinare e della legge.

In una o più sedute riservate saranno valutate le offerte tecniche e attribuito il relativo punteggio ad opera di una Commissione giudicatrice composta e nominata ai sensi di legge.

Terminata la fase di valutazione tecnica, in seduta pubblica, sarà data lettura dei punteggi ottenuti da ciascun concorrente in sede di offerta tecnica, si procederà all'apertura delle buste contenenti l'offerta economica, al loro esame ed al conseguente calcolo ed attribuzione del punteggio economico.

Quindi sulla base della graduatoria derivante dalla somma del punteggio tecnico ed economico, sarà determinata l'offerta economicamente più vantaggiosa individuata in quella che avrà totalizzato il punteggio più alto.

Si specifica che la Stazione Appaltante si riserva il diritto di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida.

Le sedute amministrative ed economiche sono pubbliche.

Le informazioni inerenti la data, ora e luogo delle sedute pubbliche successive alla prima saranno rese note con avviso pubblicato sul sito internet istituzionale della Regione Sardegna agli stessi link in cui è pubblicata la documentazione di gara.

Le sedute tecniche e di valutazione di congruità delle offerte anomale sono riservate.

10. Verifica dei requisiti di legge

Successivamente all'aggiudicazione definitiva della procedura si procederà alla verifica dei prescritti requisiti di legge in capo all'aggiudicatario, ai fini della piena efficacia dell'aggiudicazione medesima.

In caso di partecipazione in raggruppamento temporaneo di imprese o di consorzi non ancora costituiti al momento di presentazione della domanda, in aggiunta a quanto sopra previsto, deve essere inoltre prodotta copia dell'atto costitutivo del raggruppamento temporaneo recante anche il mandato speciale irrevocabile con rappresentanza conferito all'impresa già designata mandataria / capogruppo.

La stazione appaltante richiederà ogni altra certificazione attestante la veridicità di quanto auto-certificato dall'aggiudicatario in sede di domanda di partecipazione e, comunque, nel corso della procedura di gara.

La verifica del possesso dei requisiti avverrà, attraverso la "*Banca dati nazionale dei contratti Pubblici*" per mezzo del sistema AVCPASS.

L'aggiudicatario esecutore del contratto è altresì tenuto a presentare entro 10 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione definitiva ai sensi di legge, idoneo documento comprovante la costituzione di una garanzia definitiva conforme a quanto previsto all'art. 103 del D.lgs. 50/2016.

La garanzia definitiva è pari al 10 per cento dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso superiore al dieci per cento la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento; ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento.

L'importo della garanzia, e del suo eventuale rinnovo, è ridotto:

- del 50 per cento per gli operatori economici ai quali venga rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO9000;
- del 30 per cento, anche cumulabile con la riduzione di cui al precedente punto, per gli operatori economici in possesso di registrazione al sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS), ai sensi del regolamento (CE) n. 1221/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009, o del 20 per cento per gli operatori in possesso di certificazione ambientale ai sensi della norma UNI ENISO14001;
- del 20 per cento, anche cumulabile con la riduzione di cui ai precedenti punti, per gli operatori economici in possesso, in relazione ai beni o servizi che costituiscano almeno il 50 per cento del valore dei beni e servizi oggetto del contratto stesso, del marchio di qualità ecologica dell'Unione europea (Ecolabel UE) ai sensi del regolamento (CE) n. 66/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009;
- del 15 per cento per gli operatori economici che sviluppano un inventario di gas ad effetto serra ai sensi della norma UNI EN ISO 14064-1 o un'impronta climatica (carbon footprint) di prodotto ai sensi della norma UNI ISO/TS 14067;
- del 30 per cento, non cumulabile con le riduzioni di cui ai punti precedenti, per gli operatori economici in possesso del rating di legalità o della attestazione del modello organizzativo, ai sensi del decreto legislativo n. 231/2001 o di certificazione social accountability 8000, o di certificazione del sistema di gestione a tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori, o di certificazione OHSAS 18001, o di certificazione UNI CEI EN ISO 50001 riguardante il sistema di gestione dell'energia o UNI CEI 11352 riguardante la certificazione di operatività in qualità di ESC (Energy Service Company) per l'offerta qualitativa dei servizi energetici e per gli operatori economici in possesso della certificazione ISO 27001 riguardante il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

La garanzia definitiva può essere costituita sotto forma di cauzione o fideiussione e può essere rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del 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'appaltatore.

La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione.

La garanzia è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo della cauzione definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

Lo svincolo è automatico, senza necessità di nulla osta della stazione appaltante committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore, degli stati di avanzamento o di analogo documento attestante il regolare avanzamento nell'erogazione del servizio. Sono nulle le pattuizioni contrarie o in deroga. Il mancato svincolo nei quindici giorni dalla consegna degli stati di avanzamento o della documentazione analoga costituisce inadempimento del garante nei confronti dell'impresa per la quale la garanzia è prestata.

In caso di raggruppamenti temporanei le garanzie fideiussorie e le garanzie assicurative sono presentate, su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese.

Ai sensi del comma 11 dell'art. 103 del D.lgs. 50/2016 la stazione appaltante si riserva la facoltà di non richiedere la garanzia definitiva laddove si valuti e sia adeguatamente attestata e motivata, la comprovata solidità dell'operatore economico aggiudicatario ed in luogo di detta garanzia richiedere un ribasso del prezzo di aggiudicazione.

Per tutto quanto qui non regolamentato e richiamato in tema di garanzia definitiva, si rimanda al predetto art. 103 del D.lgs. 50/2016.

11. Stipula del contratto

Come previsto dall'art. 32, comma 9, del D.Lgs 50/2016 il contratto sarà stipulato, nella data fissata dalla stazione appaltante, non prima che siano decorsi 35 (trentacinque) giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione.

Tale termine dilatorio, come previsto dalla lettera a) del comma 10 del medesimo articolo citato, non sarà applicato se è stata presentata o è stata ammessa una sola offerta e non sono state tempestivamente proposte impugnazioni del bando o queste impugnazioni risultano già respinte con decisione definitiva.

A norma del comma 11 del predetto articolo 32 del D.lgs. 50/2016, se è proposto ricorso avverso l'aggiudicazione con contestuale domanda cautelare, il contratto non può essere stipulato, dal momento della notificazione dell'istanza cautelare alla stazione appaltante e per i successivi venti giorni, a condizione che entro tale termine intervenga almeno il provvedimento cautelare di primo grado o la pubblicazione del dispositivo della sentenza di primo grado in caso di decisione del merito all'udienza cautelare ovvero fino alla pronuncia di detti provvedimenti se successiva. L'effetto sospensivo sulla stipula del contratto cessa quando, in sede di esame della domanda cautelare, il giudice si dichiara incompetente ai sensi dell'articolo 15, comma 4, del codice del processo amministrativo di cui all'Allegato I al decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, o fissa con ordinanza la data di discussione del merito senza concedere misure cautelari o rinvia al giudizio di merito l'esame della domanda cautelare, con il consenso delle parti, da intendersi quale implicita rinuncia all'immediato esame della domanda cautelare.

Il contratto sarà stipulato in modalità elettronica secondo le norme vigenti per la stazione appaltante, conformemente al disposto dell'art. 32, comma 14 del D.lgs. 50/2016.

12. Corrispettivi e condizioni di fatturazione

Il corrispettivo delle prestazioni sarà pagato secondo canoni mensili posticipati di importo pari all'importo complessivo offerto per un anno diviso 12 mesi, previa verifica di regolare esecuzione del servizio nel mese di riferimento e relativa autorizzazione alla fatturazione elettronica.

Le fatture dovranno essere intestate a:

Sardegna IT S.r.l.

Sede legale e operativa: Via Dei Giornalisti n. 6 – 09122 Cagliari (CA)

P:IVA, C.F. e iscr. CCIAA Cagliari: 03074520929

Le fatture dovranno riportare espressamente:

- il chiaro riferimento alla presente procedura e al relativo contratto
- il CIG della procedura di gara: 7313695C08
- il CUP E71B17000160009
- il riferimento al mese di competenza e al numero di protocollo del verbale di verifica di conformità o, comunque, della nota di autorizzazione all'emissione della fattura

Si precisa che Sardegna IT è soggetta allo split payment, per effetto dell'art. 1 Manovra correttiva DL 50/2017 che ha esteso l'ambito di applicazione del meccanismo della scissione dei pagamenti dell'IVA e pertanto le fatture, che dovranno essere trasmesse esclusivamente in forma elettronica attraverso il Sistema di Interscambio (SdI) al codice univoco dell'ufficio destinatario delle fatture elettroniche: UFUSG2, dovranno essere emesse con la dicitura "Operazione assoggettata alla scissione dei pagamenti (split payment) ai sensi dell'art.17-ter del DPR 633/1972". Per effetto di quanto esposto, sarà corrisposto il solo imponibile.

Il pagamento della fattura, previa verifica di regolare emissione della fattura, avverrà a 30 giorni data ricevimento fattura fine mese; detto termine è sospeso nei casi di:

- contestazione di qualsiasi irregolarità riscontrata nella esecuzione delle prestazioni affidate;
- irregolarità formale delle fatture o di richiesta di chiarimenti in ordine alle medesime

fino al momento della accertata regolarizzazione delle prestazioni e/o delle fatture o al ricevimento dei chiarimenti.

Si richiama inoltre l'obbligo al rispetto della normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010.

13. Spese di pubblicazione in GURI e sui quotidiani

Ai sensi del Decreto ministeriale del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti del 2 dicembre 2016

"Definizione degli indirizzi generali di pubblicazione degli avvisi e dei bandi di gara, di cui agli articoli 70, 71 e 98 del d.lgs. n. 50 del 2016" (in G.U. n. 20 del 25 gennaio 2017), art. 5, comma 2, le spese per la pubblicazione sulla GURI (disposta ai sensi dell'art. 2, comma 6 del predetto decreto) degli avvisi e del bando di gara e le spese per la pubblicazione sui quotidiani dell'estratto dell'avviso di gara devono essere rimborsate alla stazione appaltante dall'aggiudicatario entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione .

Le spese di pubblicazione in GURI ammontano a complessivi Euro 1.226,27 (di cui imponibile Euro 1.066,22, rimborso marca da bollo € 16,00, diritti fissi € 55, IVA € 89,05).

Le spese di pubblicazione sui quotidiani saranno rese note con apposita comunicazione pubblicata sul profilo di committente non appena definite.

14. Divieto di cessione del contratto e di subappalto

Come previsto dall'art. 105, comma 1, il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità.

Ai fini dell'art. 105, comma 4, lettera a) si specifica che non è ammesso il subappalto di nessuna prestazione contrattuale.

15. Modifica del contratto durante il periodo di efficacia

A norma dell'art. 106 del D.lgs. 50/2016, le modifiche, nonché le varianti, al contratto in corso d'esecuzione sono ammissibili, se proposte o autorizzate dalla stazione appaltante, nei seguenti casi:

A) per prestazioni supplementari da parte del contraente originale di valore non superiore al 50% del valore del contratto iniziale che si sono rese necessarie e non erano incluse nel contratto iniziale, ove un cambiamento del contraente:

- 1) risulti impraticabile per motivi economici o tecnici quali il rispetto dei requisiti di intercambiabilità o interoperabilità tra apparecchiature, servizi o impianti esistenti forniti nell'ambito dell'appalto iniziale;
- 2) comporti per la stazione appaltante notevoli disagi o una consistente duplicazione dei costi;

B) se la necessità di modifica (variante in corso d'opera) è determinata da circostanze impreviste e imprevedibili, compresa la sopravvenienza di nuove disposizioni legislative o regolamentari o provvedimenti di autorità od enti preposti alla tutela di interessi rilevanti, non altera la natura generale del contratto ed il suo valore non supera il 50% del valore del contratto iniziale.

C) se un nuovo contraente sostituisce quello a cui la stazione appaltante aveva inizialmente aggiudicato l'appalto a causa di una delle seguenti circostanze:

- 1) all'aggiudicatario iniziale succede, per causa di morte o per contratto, anche a seguito di ristrutturazioni societarie, comprese rilevazioni, fusioni, scissioni, acquisizione o insolvenza, un altro operatore economico, purché ciò non implichi altre modifiche sostanziali al contratto e non sia finalizzato ad eludere l'applicazione della normativa inerente l'affidamento di contratti pubblici;
- 2) nel caso in cui la stazione appaltante si assume gli obblighi del contraente principale nei confronti dei suoi subappaltatori.

D) la stazione appaltante potrà proporre o ammettere modifiche del contratto per un valore fino al 50% del contratto originario se le modifiche non sono sostanziali ossia non alterano considerevolmente gli elementi essenziali del contratto originariamente pattuiti, ed in particolare:

- 1) non introducono condizioni che, se fossero state contenute nella procedura di affidamento iniziale, avrebbero determinato un diverso esito della stessa;
- 2) non cambiano l'equilibrio economico del contratto a favore dell'aggiudicatario in modo non previsto nel contratto iniziale;
- 3) non estende notevolmente l'ambito di applicazione del contratto;
- 4) non determinano un cambio di contraente al di fuori dei casi descritti alla lettera C).

E) la stazione appaltante può modificare la durata del contratto in corso di esecuzione con una proroga quantificata nel tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente ed in tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

F) la stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario e l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Per tutto quanto qui non regolamentato e richiamato in tema di modifiche e varianti, si rimanda al predetto art. 106 del D.lgs. 50/2016.

16. Cessione del credito

Ai fini dell'opponibilità alla stazione appaltante delle cessioni di crediti derivanti dal contratto, queste devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla stazione appaltante debitrice.

Fatto salvo il rispetto degli obblighi di tracciabilità, le suddette cessioni di crediti sono efficaci e opponibili alla stazione appaltante qualora questa non le rifiuti con comunicazione da notificarsi al cedente e al cessionario entro quarantacinque giorni dalla notifica della cessione.

In ogni caso la stazione appaltante cui è stata notificata la cessione può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto da quest'ultimo stipulato con la stazione appaltante.

Si applicano alle cessioni di crediti derivanti dal contratto a valle della presente procedura, le disposizioni di cui alla legge 21 febbraio 1991, n. 52.

17. Sospensione dell'esecuzione del contratto

A norma dell'art. 107 del D.lgs. 50/2016, quando circostanze speciali e imprevedibili al momento della stipulazione del contratto impediscono in via temporanea la prosecuzione dell'esecuzione del contratto con buon esito, il direttore dell'esecuzione può disporre la sospensione dell'esecuzione del contratto, compilando, se possibile con l'intervento dell'esecutore, il verbale di sospensione, con l'indicazione delle ragioni che hanno determinato l'interruzione dell'esecuzione, dello stato di avanzamento d'esecuzione e delle cautele adottate affinché, alla ripresa, l'esecuzione possa essere continuata ed ultimata senza eccessivi oneri; Il verbale è inoltrato al responsabile del procedimento entro cinque giorni dalla data della sua redazione.

La sospensione può, altresì, essere disposta dal RUP per ragioni di necessità o di pubblico interesse, tra cui l'interruzione di finanziamenti per esigenze di finanza pubblica.

Qualora la sospensione, o le sospensioni, durino per un periodo di tempo superiore ad un quarto della durata complessiva prevista, o comunque quando superino sei mesi complessivi, l'esecutore può chiedere la risoluzione del contratto senza indennità; se la stazione appaltante si oppone, l'esecutore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione oltre i termini suddetti. Nessun indennizzo è dovuto all'esecutore negli altri casi.

Nel caso di sospensioni disposte dalla stazione appaltante per cause diverse da quelle sopra indicate, l'esecutore può chiedere il risarcimento dei danni subiti, quantificato sulla base di quanto previsto dall'articolo 1382 del codice civile.

La sospensione è disposta per il tempo strettamente necessario. Cessate le cause della sospensione, il RUP dispone la ripresa dell'esecuzione e indica il nuovo termine contrattuale.

Ove, successivamente all'avvio dell'esecuzione, insorgano, per cause imprevedibili o di forza maggiore, circostanze che impediscano parzialmente il regolare svolgimento delle prestazioni, l'esecutore è tenuto a proseguire le parti eseguibili, mentre si provvede alla sospensione parziale delle prestazioni non eseguibili, dandone atto in apposito verbale.

Le contestazioni dell'esecutore in merito alle sospensioni dell'esecuzione sono iscritte a pena di decadenza nei verbali di sospensione e di ripresa dell'esecuzione, salvo che per le sospensioni inizialmente legittime, per le quali è sufficiente l'iscrizione nel verbale di ripresa.

L'esecutore che, per cause a lui non imputabili, non sia in grado di ultimare le prestazioni nel termine fissato può richiederne la proroga, con congruo anticipo rispetto alla scadenza del termine contrattuale. In ogni caso la sua concessione non pregiudica i diritti spettanti all'esecutore per l'eventuale imputabilità della maggiore durata a fatto della stazione appaltante.

Sull'istanza di proroga decide il responsabile del procedimento, sentito il direttore dell'esecuzione, entro trenta giorni dal suo ricevimento.

L'esecutore deve ultimare le prestazioni nel termine stabilito dagli atti contrattuali, decorrente dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione o del documento che comunque attesta l'avvio dell'esecuzione stessa.

L'ultimazione delle prestazioni è comunicata dall'esecutore per iscritto (anche con posta elettronica) al direttore dell'esecuzione, il quale procede senza indugio alle necessarie verifiche ed eventuali constatazioni in contraddittorio.

L'esecutore non ha diritto allo scioglimento del contratto né ad alcuna indennità qualora le prestazioni, per qualsiasi causa non imputabile alla stazione appaltante, non siano ultimate nel termine contrattuale e qualunque sia il maggior tempo impiegato.

Per tutto quanto qui non regolamentato e richiamato in tema di sospensione dell'esecuzione del contratto, si rimanda al predetto art. 107 del D.lgs. 50/2016.

18. Risoluzione del contratto

A norma dell'art. 108 del D.lgs. 50/2016, la stazione appaltante può risolvere il contratto, se una o più delle seguenti condizioni sono soddisfatte:

- a) il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di affidamento, come indicato al par. 11;
- b) un modifica contrattuale ha determinato o determinerebbe se adottata, una variazione superiore al 50% al valore del contratto originario;
- c) l'aggiudicatario si è trovato, al momento dell'aggiudicazione in una delle cause di esclusione di cui all'articolo 80, comma 1, D.lgs. 50/2016.

La stazione appaltante risolverà sempre il contratto qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del D.lgs. 50/2016.

Nel caso di risoluzione del contratto l'appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

Per tutto quanto qui non regolamentato e richiamato in tema di risoluzione del contratto, si rimanda al predetto art. 108 del D.lgs. 50/2016.

Il contratto si risolverà inoltre di diritto, ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis della L. 136/2010, anche nel caso in cui il pagamento non avvenga con metodi che garantiscano la piena tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi della citata L. 136/2010.

Il contratto sarà altresì risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:

- Grave inadempimento o ripetuti inadempimenti;
- Quando l'Appaltatore viene sottoposto ad una procedura concorsuale;
- Grave ritardo nell'esecuzione delle prestazioni.

Nelle ipotesi sopra indicate il contratto viene risolto di diritto, con effetto immediato a seguito della dichiarazione della stazione appaltante, in forma di lettera raccomandata, di volersi avvalere della clausola risolutiva. L'Appaltatore è obbligato alla immediata sospensione del servizio. La stazione appaltante si riserva ogni diritto al risarcimento dei danni subiti e subendi, ed in particolare, si riserva di esigere dall'Appaltatore il rimborso delle eventuali spese ed oneri sopportati in aggiunta a quelli che sarebbero derivati dal regolare adempimento del Contratto; delle spese sopportate per la ripetizione della eventuale procedura d'appalto, nonché dei danni di immagine derivanti dalla mancata esecuzione del servizio nei termini prestabiliti.

La stazione appaltante ha facoltà di differire il pagamento al momento della risoluzione al fine di quantificare il danno che l'Appaltatore è tenuto a risarcire, nonché di operare la compensazione tra i due importi.

19. Recesso dal contratto

A norma dell'art. 109 del D.lgs. 50/2016, la stazione appaltante può recedere dal contratto in qualunque tempo previo il pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite nonché del valore dei materiali/prodotti/attrezzature utili all'esecuzione esistenti nel proprio magazzino il cui valore è stato già accertato/accettato dal direttore dell'esecuzione prima della comunicazione di recesso, oltre al decimo dell'importo dei servizi e delle forniture non eseguite, da calcolarsi sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione all'appaltatore da darsi con congruo preavviso, decorso il quale la stazione appaltante prende in consegna la fornitura ed effettua la verifica di regolare esecuzione.

L'appaltatore deve rimuovere dal luogo di esecuzione i materiali non accettati dal direttore dell'esecuzione e deve rimettere il luogo d'esecuzione stesso a disposizione della stazione appaltante nel termine stabilito; in caso contrario lo sgombero è effettuato d'ufficio e a sue spese.

Per tutto quanto qui non regolamentato e richiamato in tema di recesso dal contratto, si rimanda al predetto art. 109 del D.lgs. 50/2016.

20. Obblighi di riservatezza

L'aggiudicatario ha l'obbligo di trattare i dati e le informazioni che entreranno in suo possesso nel rispetto del codice della privacy (D.Lgs. 196/2003), mantenendo riservati i dati sensibili e le informazioni riservate di cui verrà in possesso, impegnandosi a non divulgarli e a non farne uso alcuno per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

L'aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza sopra indicati.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la stazione appaltante ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, salvo il risarcimento dei danni che tale inosservanza abbia cagionato.

21. Controversie, ricorso giurisdizionale e rimedi alternativi

Avverso tutti i provvedimenti relativi alla presente procedura ritenuti viziati, i soggetti che hanno interesse ad agire possono presentare istanza, reclamo o ricorso amministrativo alla stazione appaltante, finalizzati all'emanazione di un provvedimento in autotutela.

In caso di esperimento di ricorso giurisdizionale si applica la disciplina di cui al Libro quarto "ottemperanza e riti speciali", Titolo V "Riti abbreviati relativi a speciali controversie" articoli dal 119 al 124 del codice del processo amministrativo, di cui all'Allegato 1 al decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104. In tal caso è possibile presentare ricorso giurisdizionale amministrativo al TAR Sardegna (Via Sassari, 17 – 09124 Cagliari) entro il termine di trenta giorni dalla piena conoscenza della lesività del provvedimento impugnato.

Le controversie relative a diritti soggettivi derivanti dall'esecuzione del contratto possono essere risolte mediante transazione nel rispetto del codice civile, nell'ipotesi in cui non risulti possibile esperire altri rimedi alternativi.

La proposta di transazione può essere formulata sia dal soggetto aggiudicatario che dal dirigente competente della stazione appaltante, sentito il responsabile unico del procedimento.

La transazione ha forma scritta a pena di nullità.

Per tutto quanto qui non regolamentato e richiamato in tema di ricorso giurisdizionale e rimedi alternativi, si rimanda alla Parte VI, Titolo I "Contenzioso", Capo I "Ricorsi giurisdizionali" e Capo II "Rimedi alternativi alla tutela giurisdizionale" (artt. da 204 a 211) del D.lgs. 50/2016, ove compatibile.

In tutti i casi non devoluti alla giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo e disciplinati dal Codice del Processo Amministrativo, per qualsiasi controversia giudiziale derivante dall'esecuzione del contratto affidato, foro competente è esclusivamente il foro civile di Cagliari.

22. Trattamento dei dati personali

Per la regolare presentazione delle offerte, alle imprese concorrenti è richiesto di fornire dati, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 196/2003, recante il *Codice in materia di protezione dei dati personali*. Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 della citata normativa ed in merito al trattamento dei suddetti dati, la stazione appaltante fornisce le informazioni di seguito riportate.

In relazione alle finalità del trattamento dei dati forniti, si precisa che essi vengono acquisiti ai fini della partecipazione alla procedura, dell'aggiudicazione, della stipulazione e dell'esecuzione del contratto e delle relative comunicazioni dovute per legge.

Il conferimento dei dati ha natura obbligatoria e il rifiuto di fornire i dati richiesti dalla stazione appaltante determina l'esclusione dalla procedura stessa oppure la decadenza dall'aggiudicazione.

Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Tali dati potranno essere anche abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

I dati forniti dai soggetti concorrenti potranno essere comunicati:

- al personale della stazione appaltante che cura il presente procedimento o che svolge attività ad esso attinente;
- a collaboratori autonomi, professionisti, consulenti, che prestino attività di consulenza o assistenza in ordine alla presente procedura;
- ai soggetti interni e/o esterni facenti parte della Commissione di gara, i cui nominativi saranno posti a disposizione degli interessati una volta costituita;
- ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, nei limiti consentiti dalla L. 241/1990;
- Alle autorità pubbliche deputate al controllo su tutti gli atti e i documenti inerenti la procedura.

Relativamente ai suddetti dati, vengono riconosciuti ai concorrenti, in qualità di interessati, i diritti di cui all'articolo 7 del citato D.Lgs. 196/2003.

Di norma i dati forniti dai soggetti concorrenti non rientrano tra i dati classificabili come "sensibili", ai sensi del D.Lgs. 196/2003. In ogni caso, con la presentazione dell'offerta, ciascun concorrente acconsente espressamente al trattamento dei dati personali e/o societari secondo le modalità sopra indicate.

23. Comunicazioni, chiarimenti e quesiti

Ogni comunicazione da e per la stazione appaltante (es. richiesta di chiarimenti e proposizione di quesiti sulla procedura) dovrà essere effettuata mediante invio di PEC o e-mail ai seguenti indirizzi:

PEC: segreteria@pec.sardegna.it

e-mail: gare@sardegna.it .

Con detto strumento è inoltre possibile.

I quesiti e i relativi chiarimenti di interesse generale, saranno resi anonimi e posti in apposito documento pubblicato negli stessi link in cui è pubblicata la documentazione di gara.

Si precisa che le risposte ai quesiti possono modificare quanto indicato nel presente documento ed hanno la prevalenza in caso di discordanza.

24. Responsabile del procedimento

Il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016 è l'Ing. Valter Degiorgi (tel. 070.6069019- e-mail: vdegiorgi@sardegna.it).

25. Allegati

E' allegata al presente documento, quale sua parte integrante e sostanziale, la modulistica facsimile costituita da:

- Allegato 1 - Modello di domanda di partecipazione con dichiarazioni;
- Allegato 1-bis - Modello di dichiarazione per i costituendi RTI o consorzi;
- Allegato 2 – Modello per la redazione dell'offerta tecnica;
- Allegato 3 – Modello per l'offerta economica.