



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

**PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA**

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

RDO 760945

**Acquisizione dei servizi di call e contact center, back-office e
monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti a supporto della Rete
degli URP.**

Capitolato Speciale d'Appalto

Le condizioni del contratto di fornitura che verrà concluso in caso di accettazione dell'offerta del Fornitore sono integrate e modificate dalle clausole che seguono, le quali prevarranno in caso di contrasto sulle Condizioni Generali di Contratto relative al Bando MEPA:

*"ICT 2009 - CATEGORIA: PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI" Rif.
Capitolato tecnico vers. 9.0 del Novembre 2014 - Par. 5.4.21 Prodotto: CPV 79511000-9 – Servizio di Contact
Center*

**PROGETTO INFO RAS, Servizi di assistenza informativa agli utenti sui contenuti del sistema
integrato dei portali e per l'utilizzo della piattaforma di e-democracy a supporto della Rete degli URP**

Procedura telematica di acquisto ai sensi dell'art. 328 del D.P.R. 05-10-2010, n. 207

CUP: E29G14000400008

CIG: 6137430F71



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

1.	Premesse e informazioni generali.....	5
1.2.	Documenti disciplinanti la procedura di affidamento.	6
1.3.	Dati identificativi dell'appalto.	6
1.4.	Soggetti ammessi e cause di esclusione.	7
2.	Oggetto e ammontare dell'appalto.....	8
2.1.	Oggetto.	8
2.2.	Importo a base d'asta e oneri di sicurezza.....	9
2.3.	Requisiti minimi di accettabilità del servizio e condizioni migliorative	9
3.	Descrizione del servizio e prescrizioni inerenti l'offerta tecnica.....	10
3.1.	Requisiti generali minimi	10
3.2.	F01 – Servizio di primo livello o front-line.....	11
3.2.1.	<i>Requisiti minimi del servizio di primo livello.....</i>	<i>11</i>
3.2.2.	<i>Quesiti- condizioni migliorative per la componente F01 – Servizio di primo livello o front-line</i>	<i>14</i>
3.3.	F02 – Servizio di secondo livello o back office.....	14
3.3.1.	<i>Requisiti minimi del servizio di secondo livello</i>	<i>14</i>
3.3.2.	<i>Quesiti – condizioni migliorative per la componente F02 – Servizio di secondo livello o back office</i>	<i>17</i>
3.4.	F03 - Infrastruttura e servizi tecnologici	17
3.4.1.	<i>Requisiti minimi dell'infrastruttura e dei servizi tecnologici</i>	<i>17</i>
3.4.2.	<i>Quesiti condizioni migliorative per la componente F3 – Infrastruttura e servizi tecnologici</i>	<i>20</i>
3.5.	F04 – Gestione della fornitura.....	21
3.5.1.	<i>Requisiti minimi Gestione della fornitura</i>	<i>21</i>
4.	Durata, pianificazione della attività e rendicontazione	21
4.1.	Durata del servizio	21
4.2.	Cronoprogramma della fornitura	22
4.3.	Rendicontazione	23
4.4.	Livelli di servizio	23
5.	Penali applicabili.....	27
6.	Requisiti per la partecipazione.....	27
6.1.	Situazione giuridica – prove richieste.....	27
6.2.	Capacità tecnica e professionale	27
7.	Criterio di selezione della migliore offerta.....	28
7.1.	Verifica sulle offerte anomale.....	32
8.	Modalità di presentazione della domanda di partecipazione e dell'offerta.....	32
8.1.	Accettazione espressa del capitolato, domanda di partecipazione con dichiarazioni e documentazione a corredo.....	32
8.2.	Modalità di presentazione dell'offerta tecnica	35
8.3.	Modalità di presentazione dell'offerta economica	36
9.	Verifica dei requisiti di legge.....	36
10.	Stipula del contratto.....	37
11.	Verifiche finali e attestazione di regolare esecuzione del servizio	38
12.	Corrispettivi e condizioni di fatturazione.....	38
13.	Risoluzione e recesso.....	40



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

14.	Responsabilità dell'aggiudicatario.....	41
15.	Obblighi di riservatezza	41
16.	Variazioni e varianti:	41
17.	Cessione del contratto e subappalto	42
18.	Esonero responsabilità.....	42
19.	Contatti con l'unità ordinante	42
20.	Ricorso avverso atti della procedura e Foro competente a conoscere il contratto	42
21.	Codice di comportamento	43
22.	Trattamento dei dati personali	43
23.	Condizioni generali di fornitura - Rinvio.....	44
24.	Responsabile del procedimento	44
25.	Allegati.....	44
	Appendice A.....	45



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

Acronimi e definizioni

<i>Acronimo</i>	<i>Descrizione</i>
ACD	Automatic call distribution
AglD	Agenzia per l'Italia Digitale (ex DigitPA, ex CNIPA)
CRM	Customer Relationship Management (sistema che consente la tracciatura delle richieste di assistenza ricevute/attività erogate)
RAS	Regione Autonoma della Sardegna
SIP	Sistema integrato dei portali istituzionali della RAS
SLA	Service Level Agreement (in italiano: Accordo sul livello del servizio) definisce le metriche di servizio (es. qualità di servizio) che devono essere rispettate dall'aggiudicatario della fornitura
Ticket	Unità di tracciatura di attività svolte/richieste di assistenza ricevuta
URP	Uffici Relazioni con il Pubblico
IVR	Intercative voice response



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

1. Premesse e informazioni generali.

1.1. Contesto di riferimento.

La Presidenza della Regione autonoma della Sardegna, per il tramite della Direzione generale per la comunicazione, garantisce il coordinamento della Rete degli URP del Sistema Regione, al fine di erogare all'utenza esterna quali, a titolo esemplificativo, cittadini, enti pubblici e imprese private, il necessario supporto informativo per garantire il pieno e corretto accesso alle opportunità e ai servizi erogati dal Sistema Regione.

Il prevalente supporto informativo erogato dagli operatori della Rete degli Urp è costituito dalla gestione da un lato, della banca dati dei procedimenti dell'amministrazione rilevati e aggiornati dall'Urp della Direzione generale per la comunicazione della Presidenza, dall'altro delle informazioni sul Sistema Regione pubblicate nel sito istituzionale attraverso il sistema integrato dei portali.

In ragione delle competenze attribuite alla Direzione generale per la Comunicazione in materia di comunicazione, trasparenza e prevenzione della corruzione, la Presidenza della Regione autonoma della Sardegna promuove la più ampia diffusione delle informazioni relative alle attività istituzionali della Regione autonoma della Sardegna (più avanti denominata con l'acronimo RAS per brevità).

In particolare il D.Lgs. n. 33/2013, entrato in vigore il 20.04.2013, ha disposto che venga assicurata, oltre alla diffusione sul sito internet di dati e di atti pubblicati nella Sezione Amministrazione Trasparente non precedentemente pubblicati, anche la funzionalità del nuovo istituto, "Accesso Civico" messa a disposizione degli utenti, al fine di poter consentire la completa disponibilità della documentazione. Tale istituto produrrà, verosimilmente, una notevole crescita della domanda da parte dell'utenza che è doveroso poter soddisfare con efficienti servizi di comunicazione supportati non solo dal sito internet istituzionale, ma anche dalla competenza e pronta risposta dei servizi di call center della rete URP.

Il Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi, pertanto, anche in linea con gli orientamenti espressi nel PRS 2014-20, strategia 6.7 "Partecipazione e trasparenza" (D.G.R. n.41/3 del 21.10.2014) intende assicurare in maniera permanente l'erogazione del servizio di assistenza informativa agli utenti (attraverso il servizio denominato InfoRAS), integrandolo con le iniziative recentemente avviate e tuttora in corso in tema di Amministrazione Trasparente, tra le quali la piattaforma di partecipazione "E-democracy" ed i centri "Parteci.PA" diffusi su tutto il territorio regionale.

La Presidenza della RAS ha garantito per anni, ad integrazione del presidio della propria Rete degli URP, un ulteriore supporto all'utenza esterna per l'accesso alle informazioni attraverso il servizio di call e contact center per chiamate telefoniche.

Tale servizio, negli anni, è risultato ampiamente utilizzato dall'utenza e ha accresciuto la capacità e potenzialità di supporto all'utente finale gestendo mediamente oltre 3.500 chiamate al mese con costanti livelli di crescita nel corso del tempo.

Per continuare a garantire un accurato presidio delle suddette funzioni istituzionali è intervenuta la deliberazione della Giunta Regionale n. 52/14 del 23 dicembre 2014, avente ad oggetto "Rimodulazione e incremento della dotazione finanziaria per l'attuazione degli interventi relativi al Progetto archivio storico virtuale e al progetto InfoRAS – assegnazione delle risorse umane e finanziarie necessarie per lo svolgimento delle attività dei progetti alla Direzione generale per la comunicazione – Servizio Comunicazione Istituzionale, Trasparenza e Coordinamento Rete URP e Archivi".



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

Il progetto InfoRAS prevede il rafforzamento del presidio, da parte del Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento Rete URP e archivi della Direzione Generale per la comunicazione, delle funzioni di assistenza informativa al fine di garantire all'utenza esterna il necessario supporto informativo e il pieno e corretto accesso alle opportunità, alle attività e ai servizi erogati dal Sistema Regione. L'intervento nello specifico prevede un servizio di assistenza informativa articolata su più livelli:

- monitoraggio costante sulla qualità dei servizi offerti, e sulla ricaduta delle politiche adottate dall'amministrazione in un'ottica di customer satisfaction;
- studio ed aggiornamento dei contenuti del sistema integrato dei portali;
- servizio di supporto, articolato sui due livelli di front-line e back office, comprensivo di attività di call e contact center ad integrazione dei servizi presidiati dalla Rete degli URP, mediante il Numero Verde 800098700;
- servizio di supporto per l'aggiornamento e l'integrazione delle schede informative sui procedimenti amministrativi, per rafforzare il presidio delle attività di back office garantite dall'URP della direzione generale per la comunicazione della Presidenza.

1.2. Documenti disciplinanti la procedura di affidamento.

L'affidamento di cui alla presente procedura avverrà tramite richiesta di offerta (RDO) sul MEPA, Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione.

Le Condizioni Generali del bando ICT 2009 del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione sono integrate e modificate dalle clausole del presente Capitolato, le quali prevarranno in caso di contrasto.

Nello stesso modo, l'indicazione puntuale dei servizi indicati in questo documento ha prevalenza rispetto alle relative righe di catalogo eventualmente utilizzate per comporre la Richiesta di Offerta (RdO), le quali hanno lo scopo di indicare il prodotto di massima.

Per quanto premesso, si richiede espressa accettazione di tutte le condizioni indicate nel presente Capitolato mediante la sottoscrizione dello stesso con firma digitale da parte del Rappresentante Legale della società partecipante.

Il presente Capitolato firmato digitalmente dovrà essere obbligatoriamente allegato all'offerta.

1.3. Dati identificativi dell'appalto.

CIG:	6137430F71
CUP	E29G14000400008
Oggetto:	Servizi di call e contact center, back-office e monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti a supporto della Rete degli URP
Base d'asta:	205.000,00 euro



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

**PRESIDENTZIA
PRESIDENZA**

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

<p>Criterio di selezione:</p>	<p>Offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs n. 163/2006 Punteggio attribuibile: 70/100 + 30/100 (70% tecnico e 30% economico)</p>	
<p>Finanziamento</p>	<p><i>Fonte di finanziamento</i></p>	<p><i>Capitolo di bilancio</i></p>
	<p>Fondo unico programmazione comunitaria PO FESR 2007/2013; decreto Ass.re Programmazione bilancio, credito e assetto del territorio n.7 prot n. 645 del 2 febbraio 2015; L.R. n.2 del 12.01.2015.</p>	<p>Cap.SC01.0809 – SC01.0810 Cod. UPB 01.04.004</p>
<p>Stazione appaltante</p>	<p>Regione Autonoma della Sardegna Direzione generale per la comunicazione Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete Urp e archivi <i>indirizzo: Viale Trento 69 - 09123 CAGLIARI - CA (Italia)</i> <i>telefono: (+39) 070.6069015 - fax (+39) 070.6062053</i> <i>e-mail: rporcu@regione.sardegna.it;</i> <i>laboi@regione.sardegna.it</i> <i>PEC:pres.comunicazione.dirgen@pec.regione.sardegna.it</i> <i>sito internet: http://www.regione.sardegna.it/</i></p>	

1.4. Soggetti ammessi e cause di esclusione.

Sono ammessi a partecipare alla procedura i soli soggetti invitati alla presente RDO, in quanto iscritti agli elenchi di cui al ME.PA CONSIP Bando "ICT 2009 categoria: prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni".

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 37, comma 12, del D.lgs. 163/2006 e ss.mm.ii. l'operatore economico invitato individualmente ha la facoltà di presentare offerta per sé o quale mandatario di operatori riuniti.

In caso di partecipazione in Raggruppamento Temporaneo di Imprese (in seguito RTI), o Consorzio ordinario non ancora costituito/individuato al momento della presentazione dell'offerta, questa deve contenere, pena l'esclusione, l'indicazione dell'impresa che sarà designata capogruppo/mandataria e delle mandanti, nonché l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina prevista dall'articolo 37 del D.lgs. 163/2006 ss.mm.ii., e deve essere sottoscritta dal titolare, legale rappresentante o dal soggetto comunque dotato degli idonei poteri di firma, di tutti i soggetti raggruppandi/consorziandi.

Allo scopo è trasmessa la domanda di partecipazione "Allegato 1", inerente alla dichiarazione di impegno per il RTI o Consorzio ordinario non ancora costituito/individuato al momento della domanda, contenente l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina prevista dall'art. 37 del D.Lgs. 163/2006 ss.mm.ii.

E' ammessa la partecipazione mediante RTI, Consorzio, GEIE o altro Raggruppamento con operatori non iscritti agli elenchi di cui al ME.PA CONSIP Bando "ICT 2009 categoria: prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" purché il ruolo di mandatario sia rivestito dall'operatore invitato.

È fatto comunque divieto ai concorrenti di partecipare alla procedura in più di un RTI o Consorzio o GEIE, di partecipare alla gara in forma individuale, se partecipante anche in RTI o Consorzio o GEIE.



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

I Consorzi stabili dovranno indicare in sede di offerta per quali consorziati il Consorzio concorre; questi ultimi non possono partecipare alla gara in alcuna altra forma e non possono partecipare alla gara come parti per più di un Consorzio stabile. In caso di violazione di tali disposizioni, saranno esclusi dalla gara, oltre agli autori della violazione, tutti i soggetti con essi raggruppati o consorziati e il fatto può costituire reato, ai sensi dell'art. 353 c.p.

In caso di partecipazione in RTI, Consorzio o GEIE già costituito al momento della domanda di partecipazione, questa deve essere sottoscritta dal titolare, legale rappresentante o soggetto comunque dotato degli idonei poteri di firma, della capogruppo/mandataria e deve essere presentata copia autentica del mandato conferito.

In caso di partecipazione contemporanea come operatore economico individuale e come parte di RTI, Consorzio o GEIE e/o come parte di più RTI, Consorzi o GEIE, saranno esclusi i concorrenti rei di detta partecipazione plurima ed anche i RTI, Consorzi o GEIE dei quali facciano parte tali soggetti.

È 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. 38, comma 1, lettera m-quater, D.lgs. 163/2006).

Ogni operatore economico, in qualunque modo o forma si presenti (concorrente singolo, raggruppato o consorziato), deve rendere singolarmente le dichiarazioni inerenti il possesso dei requisiti di ordine generale e l'assenza delle cause di esclusione di cui all'art. 38 del D.lgs. 163/2006 ss.mm.ii. e di cui al modello Allegato 1.

Le dichiarazioni di cui sopra 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.

Saranno esclusi dalla procedura gli operatori economici concorrenti che presentino offerte nelle quali siano sollevate eccezioni e/o riserve e/o vincoli di qualsiasi natura ai termini di fornitura specificati nel capitolato, salve le offerte che presentino condizioni migliorative ammesse in base al presente documento.

2. Oggetto e ammontare dell'appalto.

2.1. Oggetto.

L'oggetto della presente procedura è la fornitura di un servizio di call e contact center per la rete URP (di seguito anche solo Servizio), inteso come l'insieme di servizi professionali, delle tecnologie integrate di telecomunicazione e informatiche e dei processi, suddiviso in due livelli operativi:

1. un primo livello (front-line), dedicato all'utenza, che consenta la gestione delle richieste di assistenza ed il supporto telefonico.
2. un secondo livello (back-office), con lo scopo di supportare la RAS nello studio dei contenuti del sistema integrativo dei portali, collaborare per lo svolgimento di specifiche attività quali l'elaborazione delle schede informative sui procedimenti amministrativi e l'aggiornamento dei contenuti informativi elaborati costantemente dal Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi.

Il Servizio richiesto dovrà essere erogato in modalità "chiavi in mano" e pertanto comprensivo di ogni infrastruttura e dotazione tecnologia necessaria per la resa dei servizi, della raccolta e del back-up periodico dei dati, il monitoraggio, la gestione e la manutenzione di tutti i sistemi hardware



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

e software dedicati al servizio oggetto di fornitura e la produzione della reportistica attestante le attività eseguite. Al termine del periodo contrattuale, tutte le componenti hardware e software, resteranno di proprietà della RAS.

Il servizio di primo e secondo livello dovrà essere obbligatoriamente erogato presso locali di proprietà della RAS siti nel territorio del comune di Cagliari, opportunamente individuati dalla stazione appaltante e comunicati entro l'avvio dei lavori.

Il Servizio richiesto si compone delle seguenti attività:

1. **F01 - Servizio di primo livello o front-line:** ricezione, gestione e monitoraggio delle richieste di assistenza telefoniche
2. **F02 - Servizio di secondo livello o back office:** supporto al servizio di back-office espletato da operatori RAS
3. **F03 - Infrastruttura e dotazioni tecnologiche:** necessarie all'erogazione del servizio
4. **F04 - Gestione della fornitura**

2.2. Importo a base d'asta e oneri di sicurezza

L'importo complessivo a base d'asta è pari di euro 205.000,00 (duecentocinquemila/00) oltre l'IVA dovuta ai sensi di legge; non sono ammesse offerte superiori a detta base d'asta.

Il prezzo offerto per l'esecuzione di quanto sopra si intende comprensivo di tutte le prestazioni connesse ed accessorie che si dovessero rendere necessarie per l'esecuzione a regola d'arte dei servizi in oggetto, nonché di tutti gli oneri diretti ed indiretti derivanti dalla realizzazione di quanto previsto nel presente capitolato, nel pieno rispetto della normativa vigente nazionale e comunitaria applicabile.

L'importo a base d'asta sopra esposto tiene conto e risulta congruo rispetto ai costi medi standardizzati della sicurezza e del costo del lavoro in relazione alle specifiche prestazioni da eseguire e per il settore di riferimento.

Ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008 in fase di esame preventivo dei rischi relativi al servizio in oggetto, l'importo degli oneri della sicurezza è stato valutato pari a zero in quanto non sono rilevabili rischi da interferenze per i quali sia necessario adottare relative misure di sicurezza e che, pertanto, in relazione a quanto previsto dal D.Lgs. n. 81/2008 non è necessario redigere il D.U.V.R.I. – Documento Unico di Valutazione dei Rischi per le Interferenze.

2.3. Requisiti minimi di accettabilità del servizio e condizioni migliorative

Nei paragrafi seguenti sono dettagliati i requisiti minimi di accettabilità e le specifiche tecniche e funzionali che caratterizzano la tipologia dei servizi, la modalità di erogazione ed i livelli di servizio attesi.

Con riferimento alle specifiche richieste per ciascuna tipologia di prodotto e servizio, i capitoli seguenti indicheranno un insieme di requisiti minimi di accettabilità del servizio (**Requisiti**) e di condizioni migliorative proposte rispetto a detti livelli minimi (**Quesiti**) (indicati rispettivamente con notazione **{R_{i,j}}** e **{Q_i}**) e associata numerazione progressiva *i,j*).

Ai fini della loro specificazione, si formulano le seguenti definizioni:



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

- **Requisiti - {Ri,j}** - Sono gli elementi/specifiche che esprimono le caratteristiche **minime di ammissibilità** che devono essere obbligatoriamente rispettate dalla soluzione proposta dal fornitore e che devono essere attestate come condizioni pienamente soddisfatte all'atto della formulazione dell'offerta. **L'assenza anche di uno solo di questi comporta l'esclusione dalla gara**
- **Quesiti (condizioni migliorative) - {Qi}** - Descrivono condizioni e/o specifiche eventualmente aggiuntive o opzionali, attese come migliorative rispetto ai minimi requisiti di cui sopra, e costituiscono elemento di cui il fornitore può fornire proposta e dettaglio descrittivo (nell'ambito dell'offerta tecnica) atta a valorizzare l'offerta stessa e specificare modalità e/o termini di soddisfacimento dei criteri di valutazione tecnica, ovvero a rappresentare elementi tali da qualificare l'offerta in senso migliorativo.

Nella formulazione della propria offerta tecnica l'offerente dovrà pertanto:

- attestare il pieno rispetto dei requisiti minimi richiesti e dare completa ed esaustiva descrizione delle modalità e termini con cui provvederà ad assicurarli;
- descrivere la fornitura proposta nelle sue caratteristiche tecnologiche, metodologie, processi, dimensionamento, piano del lavoro ecc.;
- descrivere le soluzioni proposte come aggiuntive, migliorative e/o complementari che valorizzano l'offerta di cui ai Quesiti, e più in generale illustrare gli eventuali elementi migliorativi e quanto altro utile al fine di evidenziare le peculiarità e la qualità dell'offerta.

Quanto descritto nell'offerta tecnica come compreso nell'importo offerto sarà oggetto di valutazione e, in fase di erogazione del servizio, dovrà essere comunque oggetto di fornitura da parte dell'aggiudicatario che non avrà diritto ad alcun compenso supplementare oltre all'importo di aggiudicazione, per effetto delle condizioni migliorative proposte e messe in opera in fase di erogazione del servizio .

3. Descrizione del servizio e prescrizioni inerenti l'offerta tecnica

Di seguito si elencano le voci di fornitura in funzione delle fasi realizzative e delle milestone indicate nell'art. 4.4.

L'offerta dovrà essere redatta comprendendo tutte le suddette voci di fornitura e dovrà riportare in forma tabellare i suoi punti di forza in relazione a ciascuno dei criteri definiti nella griglia di valutazione dell'offerta tecnica di cui all'art. 7.

Riguardo alla formulazione dell'offerta tecnica, si precisa che non sono ammesse offerte contenenti vincoli o limitazioni di qualsiasi genere, fatte salve le condizioni migliorative descritte nel paragrafo 3.2.2 del presente articolo.

I servizi richiesti sono identificati nelle componenti e specifiche descritte nei paragrafi seguenti.

3.1. Requisiti generali minimi

{R0} Requisiti generali

- {R0.1} Deliverable di progetto:** il rilascio della documentazione prevista per ciascuna attività richiesta è obbligatorio. Ogni documento andrà redatto col nome esatto indicato nel presente capitolato e secondo i template forniti da RAS. Ogni deliverable rilasciato sarà oggetto di verifica e validazione da parte di RAS e l'approvazione degli stessi è



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

vincolante per l'accettazione degli Stati di Avanzamento Lavori rilasciati dal fornitore ed il conseguente pagamento.

{R0.2} Copia digitale e formati editabili della documentazione: tutta la documentazione di progetto dovrà essere rilasciata in formato digitale e dovrà essere resa, oltre che in copia finalizzata in forma finale (es. Adobe PDF) anche in formato normalmente editabile, modificabile, copiabile; schemi, tabelle e altri elaborati grafici, qualora inseriti come copia immagine all'interno di una relazione o documento, dovranno essere anch'essi forniti come file aggiuntivi nel formato editabile con il programma SW che li ha generati.

{R0.3} Strumenti monitoraggio livelli di servizio: il fornitore dovrà mettere a disposizione della stazione appaltante tutti gli strumenti necessari al monitoraggio dei livelli di servizio richiesti nel presente capitolato o offerti in sede di offerta migliorativa.

3.2. F01 – Servizio di primo livello o front-line

Il servizio di primo livello, o front-line, dovrà gestire le richieste di informazioni, assistenza e supporto da parte degli utenti per la fruibilità dei contenuti, dati e atti oggetto di pubblicazione e diffusione per il tramite del sistema integrato regionale di cui al punto 1.1 .

Le richieste dell'utenza al servizio di primo livello saranno inoltrate tramite apposito centralino RAS, i cui dettagli sono forniti nell'appendice A al presente documento, mediante:

- Numero Verde 800 098 700
- Numero RAS 070.6061
 - o alla opzione di risposta "2" per i servizi di contact center
 - o alla opzione di risposta "1" - solo nel caso di mancata copertura del servizio da parte degli operatori RAS - per la ricezione delle chiamate in ingresso, trasferimento chiamata verso i numeri interni delle persone cercate, fornitura del numero telefonico interno della persona richiesta
- in deviazione dagli URP regionali nei casi di chiamata in orari di chiusura degli uffici regionali e nel caso in cui gli operatori URP siano impegnati in altra attività, quale ad esempio il presidio del front-office o la gestione di altra chiamata diretta.

3.2.1. Requisiti minimi del servizio di primo livello

{R1} Requisiti minimi del servizio di primo livello

Di seguito i requisiti relativi al servizio di primo livello. Nei requisiti con specificati valori di soglia, gli eventuali **valori di tolleranza** ammessi sono descritti nel capitolo 4.4.

{R1.1} Il servizio di primo livello opererà con **risposta alle chiamate telefoniche del pubblico** ed erogherà informazioni generali e di dettaglio sulle campagne di comunicazione istituzionale e su tutti i servizi, le iniziative, i bandi e le opportunità attivate da RAS a favore dell'utenza esterna quali, a titolo esemplificativo, cittadini, enti pubblici e imprese private.

{R1.2} Ogni richiesta di assistenza e supporto telefonico dovrà essere **registrata nel Sistema di elaborazione dati** attraverso l'apertura di un ticket, compilato secondo lo schema descritto al requisito {R3.8}, nel rispetto della normativa sulla privacy.



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDENTZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

- {R1.3}** Sul Sistema di elaborazione dati dovrà essere effettuato il **monitoraggio delle richieste di assistenza** scalate agli URP di competenza al fine di poter inoltrare eventuali solleciti nel caso in cui le richieste in carico all'URP di competenza non siano elaborate nelle 48 ore successive alla data di inoltro.
- {R1.4}** Le richieste di supporto e assistenza gestite e il dettaglio delle attività di monitoraggio effettuate dovranno essere descritte in **Report di attività** bimestrali dettagliati sulle attività svolte nel bimestre precedente, riportando "fedelmente" i dati:
- sulla copertura dei servizi;
 - sulle richieste di assistenza ricevute
- È richiesto il rilascio del deliverable:
- *DO1.01-n Report attività servizi primo livello*
- {R1.5}** **Copertura servizio di primo livello:** Erogazione del servizio al pubblico dal lunedì al venerdì, esclusi festivi, su finestra oraria dalle ore 08:30 alle ore 18:30 garantendo un idoneo presidio nelle fasce orarie di maggiore afflusso di richiesta del servizio.
- {R1.6}** **Garanzia presidio del servizio durante l'orario di erogazione del servizio:** Il servizio non deve risultare scoperto per più di 15 minuti nel giorno e per un massimo di 60 minuti nel mese solare.
- {R1.7}** **Numero telefonate gestite nell'arco del giorno:** Rapporto di telefonate gestite nel giorno rispetto alle totali, come $[telefonate\ gestite\ (risposte)] / [totale\ richieste\ telefoniche] \times 100 \geq 90\%$ e fino ad un massimo di 215 telefonate risposte al giorno.
- {R1.8}** **Capacità di soluzione autonoma delle richieste di supporto da parte degli utenti:** Misurata su base mensile come $[richieste\ assistenza\ di\ 1^\circ\ livello\ scalate\ impropriamente\ al\ secondo\ livello] / [totale\ delle\ richieste\ assistenza\ scalate] \times 100 \leq 10\%$.
- {R1.9}** **Assenza di reclami da parte degli utenti:** Tollerato un massimo di 3 reclami al mese
- {R1.10}** **Assenza di reclami da parte dei referenti RAS:** Tollerato un massimo di 3 reclami al mese
- {R1.11}** **Correttezza nella tracciatura delle richieste di assistenza:** Misurato su base giornaliera come $[Totale\ Ticket\ con\ errori\ o\ incompleti\ nel\ giorno] / [Totale\ ticket\ del\ giorno] \times 100 \leq 5\%$
- {R1.12}** **Requisiti del personale da impiegare:** Considerata la necessità di gestire il rapporto con il pubblico/utenti e di interagire con le strutture interne dei vari URP e uffici delle RAS, il servizio dovrà essere realizzato in modo da garantire una qualità elevata e pertanto si richiede l'impiego di personale adeguato allo svolgimento delle attività richieste. Nello specifico le risorse che erogheranno il servizio dovranno possedere i seguenti requisiti:
- Diploma di scuola secondaria di secondo grado o equipollente;
 - buone conoscenze:
 - o in materie giuridico-amministrative, con particolare riferimento alla struttura organizzativa della RAS;
 - o dei processi e procedimenti amministrativi adottati dalla RAS;
 - o dei contenuti e delle modalità di funzionamento del sito istituzionale RAS, inclusi i siti tematici e/o speciali.



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

- esperienza pregressa maturata nella pubblica amministrazione in attività analoghe a quelle oggetto della fornitura;
- idonee capacità comunicative e relazionali;
- avere un'ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
- competenze informatica di base e dei principali software di produttività individuale (word-processing e fogli di calcolo);
- attitudine a lavorare in team.

Nella formulazione dell'offerta dovrà farsi esplicita dichiarazione che i requisiti richiesti per il personale impiegato e la qualità del servizio dovranno essere posseduti alla **data di inizio attività e mantenuti per l'intera durata della fornitura.**

{R1.13} Verifica dei requisiti degli addetti all'erogazione dei servizi: Gli addetti individuati dall'aggiudicatario, prima dell'avviamento ai servizi di cui al {R1.14}, dovranno sostenere un **colloquio di approfondimento** con qualificato personale RAS teso a verificare l'effettivo possesso dei requisiti richiesti e dichiarati dall'aggiudicatario in sede di offerta.

Analoga procedura sarà seguita nel caso di inserimento di nuove risorse durante l'esecuzione del contratto. Il mancato possesso anche di un solo requisito, rilevato dalla RAS in sede di colloquio di approfondimento, sarà motivo di **esclusione** del candidato proposto dall'aggiudicatario ed impegnerà quest'ultimo alla sua **sostituzione** entro 10 giorni con altra risorsa, da sottoporre al colloquio di approfondimento di cui sopra.

Analogamente, qualora la stazione appaltante, in qualunque momento, durante il periodo di esecuzione delle attività, ritenga non adeguate le competenze e/o le capacità e/o i comportamenti di uno o più degli addetti impegnati, ne potrà chiedere, con adeguata motivazione, la **sostituzione**. L'aggiudicatario avrà a disposizione 10 (dieci) giorni lavorativi per la sostituzione degli operatori oggetto di contestazione.

Nell'erogazione dei servizi non potranno essere impegnati addetti che non abbiano preventivamente sostenuto con successo il colloquio di cui sopra.

{R1.14} Avviamento ai servizi: Al fine di assicurare nel più breve tempo possibile gli obiettivi di qualità del servizio, sarà effettuata attività di orientamento e avviamento ai servizi, preliminarmente all'avvio dell'attività operativa. La suddetta attività di avviamento avrà la durata massima di 10 giornate.

Al termine sarà rilasciato il "*Verbale avviamento ai servizi*" che costituirà il nulla osta all'avviamento dei servizi F01 e F02.

{R1.15} Sostituzione degli addetti all'erogazione dei servizi: In caso di sostituzione di uno o più addetti da parte dell'affidatario questi dovrà darne comunicazione alla stazione appaltante con un anticipo di almeno 10 (dieci) giorni lavorativi, al fine di permettere alla RAS di effettuare l'attività di verifica dei requisiti e di avviamento ai servizi per le nuove risorse professionali individuate.

Eventuali **spostamenti** di addetti dal servizio di front-line al servizio di back office e/o viceversa dovranno essere preventivamente comunicati alla RAS, che, verificate le competenze possedute degli interessati, dovrà autorizzarli esplicitamente.



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

3.2.2. Quesiti- condizioni migliorative per la componente F01 – Servizio di primo livello o front-line

Il dettaglio delle condizioni migliorative richieste e oggetto di valutazione per l'attribuzione del punteggio tecnico sono descritte nel paragrafo 7.

- {Q1} Estensione orario copertura giornaliera del servizio**
- {Q2} Incremento garanzia presidio durante l'orario di erogazione del servizio nel mese**
- {Q3} Incremento garanzia presidio durante l'orario di erogazione del servizio nel giorno**
- {Q4} Incremento numero massimo telefonate risposte nel giorno**
- {Q5} Maggiore capacità di soluzione autonoma delle richieste di supporto**
- {Q6} Riduzione del numero di reclami da parte dell'utente fruitore**
- {Q7} Riduzione del numero di reclami da parte dei referenti RAS**

3.3. F02 – Servizio di secondo livello o back office

Il servizio di secondo livello fornisce supporto a RAS per lo studio dei contenuti del Sistema integrato dei portali e collaborazione per lo svolgimento di attività di back office quali l'elaborazione delle schede informative sui procedimenti amministrativi e l'aggiornamento dei contenuti informativi elaborati costantemente dal Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi.

Le attività di back office avranno per oggetto la creazione, la catalogazione e l'organizzazione delle informazioni a cui farà riferimento il front-office e tutti gli operatori della rete regionale degli URP per l'erogazione dei servizi.

Il back office provvederà ad analizzare le varie richieste pervenute, ad organizzare e tenere costantemente aggiornato l'elenco delle FAQ, a promuovere e monitorare la diffusione di campagne informative, e le forme di consultazione pubblica che RAS intenda avviare anche avvalendosi della piattaforma di e-Democracy e ad aggiornare i contenuti pubblicati nei portali del SIP.

RAS periodicamente effettuerà l'audit, il monitoraggio e la misurazione sulla qualità dei servizi offerti dalla RAS al fine di:

- conoscere i livelli di soddisfazione degli utenti fruitori del servizio;
- attivare sondaggi richiedere/ricevere feedback;
- promuovere consultazioni pubbliche (come previsto dal D.lgs 33/2013 e dalla L. 190/2012);
- documentare le casistiche e tematiche di maggior attenzione o richiesta, formulando anche appositi manuali e/o raccolte di risposte e chiarimenti organizzate in modalità FAQ (Frequently Asked Questions).

A tale scopo il servizio di back office dovrà autonomamente produrre report e metriche tali da agevolare il compito di monitoraggio della RAS stessa, da allegarsi ai deliverable periodici previsti.

3.3.1. Requisiti minimi del servizio di secondo livello

- {R2} Requisiti minimi del servizio di secondo livello**



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

Di seguito i requisiti relativi al servizio di secondo livello. Nei requisiti con specificati valori di soglia, gli eventuali **valori di tolleranza** ammessi sono descritti nell'art. 4.4.

- {R2.1} Elaborare schede informative sui procedimenti amministrativi** secondo il template adottato dalla RAS, da pubblicare sul portale istituzionale;
- {R2.2} Aggiornare i contenuti informativi** elaborati costantemente dal Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi e pubblicati sui portali istituzionali della RAS, con particolare riferimento alle sezioni "Struttura organizzativa" e "Rubrica" del portale RAS (www.regione.sardegna.it);
- {R2.3} Redazione e pubblicazione di notizie e approfondimenti** sui portali istituzionali della RAS;
- {R2.4}** Organizzare e aggiornare l'elenco delle **FAQ**;
- {R2.5}** Organizzare e aggiornare i **Manuali di supporto** agli utenti fruitori per l'utilizzo dei servizi della RAS;
- {R2.6}** Fornire supporto alla RAS nella **promozione, monitoraggio e diffusione delle campagne informative** e nelle **forme di consultazione pubblica** per mezzo dei portali istituzionali, compresa la piattaforma di e-Democracy;
- {R2.7} Produzione di report** da allegare ai deliverable previsti relativi al **monitoraggio dei servizi** effettuato dalla RAS, come l'elaborazione degli esiti di sondaggi e/o richieste di feedback;
- {R2.8}** Le attività di back office dovranno essere descritte in **Report attività periodici** bimestrali dettagliati sulle attività svolte nel bimestre precedente, riportando "fedelmente" i dati relativi:
 - alla copertura dei servizi
 - alle richieste di assistenza ricevute
 - alle attività eseguite del back officeÈ richiesto il rilascio del deliverable:
 - *D02.01-n Report attività servizi secondo livello*
- {R2.9} Copertura servizio di secondo livello:** Dal lunedì al venerdì, esclusi festivi su finestra oraria da ore 9,00 a ore 14,00 e dalle ore 15,00 alle 18,00; per una media mensile di copertura del servizio di almeno 420 ore/mese.

Al fine di evitare un ricorso eccessivo alla sostituzione del personale e garantire il consolidamento delle competenze degli addetti, ogni risorsa deve essere impiegata per almeno il 25,00% delle ore di copertura del servizio di secondo livello di cui sopra.
- {R2.10} Assenza di reclami da parte dei referenti RAS:** È tollerato 1 reclamo al mese;
- {R2.11} Capacità di soluzione autonoma delle richieste di attività:** Il requisito è misurato su base mensile, come $[attività\ correttamente\ risolte\ in\ autonomia] / [totale\ attività\ assegnate] \times 100 = > 70\%$.
- {R2.12} Corretta tracciatura delle richieste di assistenza:** Misurata su base giornaliera come $[Totale\ Ticket\ con\ errori\ o\ incompleti] / [Totale\ ticket] \times 100 \leq 5\%$
- {R2.13} Requisiti del personale da impiegare:** considerata la necessità di gestire il rapporto con il pubblico/utenti e di interagire con le strutture interne dei vari URP e uffici delle RAS, il servizio dovrà essere realizzato in modo da garantire una qualità elevata e pertanto si richiede l'impiego di personale adeguato allo svolgimento delle attività



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

richieste. Nello specifico le risorse che erogheranno il servizio dovranno possedere i seguenti requisiti:

- Laurea triennale, specialistica o magistrale;
- ottime conoscenze:
 - o in materie giuridico-amministrative, con particolare riferimento alla struttura organizzativa della RAS;
 - o dei processi e procedimenti amministrativi adottati dalla RAS;
 - o dei contenuti e delle modalità di funzionamento del sito istituzionale RAS, inclusi i siti tematici e/o speciali.
- esperienza pregressa nella pubblica amministrazione in attività attinenti a quelli oggetto di fornitura;
- idonee capacità comunicative e relazionali;
- avere un'ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
- competenze informatica di base e dei principali software di produttività individuale (word-processing e fogli di calcolo);
- attitudine a lavorare in team
- capacità di progettare, organizzare, scrivere contenuti ipertestuali (testo, link, e immagini) destinati alla pubblicazione sul portale istituzionale;
- conoscenza di sistemi editoriali per la pubblicazione sul web, delle dinamiche della comunicazione internet e in particolare delle tecniche di scrittura e dei principi di usabilità e accessibilità.

Nella formulazione dell'offerta dovrà farsi esplicita dichiarazione che i requisiti richiesti per le risorse e la qualità del servizio dovranno essere posseduti alla **data di inizio attività e mantenuti per l'intera durata della fornitura.**

{R2.14} Verifica dei requisiti degli addetti all'erogazione dei servizi: Gli addetti individuati dall'aggiudicatario, prima dell'avviamento ai servizi di cui {R2.15}, dovranno sostenere un colloquio di approfondimento con il personale RAS teso a verificare l'effettivo possesso dei requisiti richiesti e dichiarati dall'aggiudicatario in sede di offerta (ivi compreso l'esibizione del certificato di laurea).

Per i candidati alle attività di back office è prevista, in aggiunta al colloquio, una prova pratica consistente nella redazione di un testo finalizzato alla pubblicazione on line sui portali della RAS e nella verifica delle competenze informatiche di base e dei principali software di produttività individuale (word-processing e fogli di calcolo). Analoga procedura sarà seguita nel caso di inserimento di nuove risorse durante la durata del contratto.

Il mancato possesso, anche di un solo requisito, da parte di ciascun candidato, rilevato dalla RAS in sede di colloquio di approfondimento, sarà motivo di esclusione degli stessi dall'impiego nell'erogazione dei servizi e impegnerà l'aggiudicatario alla sostituzione con altre risorse.

Analogamente, qualora la stazione appaltante, in qualunque momento, durante il periodo di esecuzione delle attività, ritenga non adeguate le competenze e/o le capacità e/o i comportamenti di uno o più degli addetti impegnati, ne potrà chiedere, con adeguata motivazione, la sostituzione. L'aggiudicatario avrà a disposizione 10 (dieci) giorni lavorativi per la sostituzione degli operatori oggetto di contestazione.



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

Nell'erogazione dei servizi non potranno essere impegnati addetti che non abbiamo, preventivamente, sostenuto con esito positivo il colloquio e la prova pratica di cui sopra.

{R2.15} Avviamento ai servizi: Al fine di assicurare nel più breve tempo possibile gli obiettivi di qualità del servizio, sarà preliminarmente effettuata l'attività di orientamento e avviamento ai servizi. L'attività sarà effettuata da personale RAS e rivolta alle risorse professionali individuate per il servizio, e verterà sulle modalità e obiettivi di erogazione dei servizi. La suddetta attività di avviamento avrà la durata massima di 10 giornate.

Al termine sarà rilasciato il "*Verbale avviamento ai servizi*" che costituirà il nulla osta all'avviamento dei servizi F01 e F02.

{R2.16} Sostituzione degli addetti all'erogazione dei servizi: In caso di sostituzione di uno o più addetti da parte dell'affidatario questi dovrà darne comunicazione alla stazione appaltante con un anticipo di almeno 10 (dieci) giorni lavorativi, al fine di permettere alla RAS di effettuare l'attività di verifica dei requisiti e di orientamento e avviamento ai servizi per le nuove risorse professionali individuate.

Eventuali spostamenti di addetti dal servizio di front-line al servizio di back office e/o viceversa dovranno essere preventivamente comunicati alla RAS, che, verificate le competenze possedute degli interessati, dovrà autorizzarli esplicitamente.

3.3.2. Quesiti – condizioni migliorative per la componente F02 – Servizio di secondo livello o back office

Il dettaglio delle condizioni migliorative richieste e oggetto di valutazione per l'attribuzione del punteggio tecnico sono descritte nel par.7.

{Q8} Riduzione della rotazione delle risorse professionali a supporto del back office

{Q9} Competenza del servizio misurata dall'aumento della capacità di soluzione autonoma delle attività richieste

3.4. F03 - Infrastruttura e servizi tecnologici

È oggetto di fornitura l'infrastruttura hardware e software funzionale all'erogazione dei servizi di primo e secondo livello, al monitoraggio e rendicontazione delle attività.

La fornitura F03 si esplicita nelle seguenti sotto-componenti:

- **F03.01 - Centralino telefonico con funzione di Automatic Call Distribution (ACD) e IVR**
- **F03.02 - Sistema elaborazione dati richieste di assistenza**
- **F03.03 - Dotazione informatiche per gli addetti**

3.4.1. Requisiti minimi dell'infrastruttura e dei servizi tecnologici

{R3} Requisiti infrastruttura e servizi tecnologici

{R3.1} Proprietà componenti hardware e software: Al termine del periodo contrattuale, tutte le componenti hardware e software e licenze, resteranno di proprietà della RAS.

{R3.2} Installazione della piattaforma tecnologica: L'infrastruttura tecnologica dovrà essere allestita, esclusivamente, presso i locali che saranno indicati e messi a disposizione dalla stazione appaltante e siti nella città di Cagliari.



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

L'infrastruttura tecnologica dovrà essere collaudata e pronta per avviare l'erogazione dei servizi **entro 15 giorni lavorativi** dalla stipula del contratto o comunque dall'avvio dei lavori.

Al termine del completamento dell'installazione l'aggiudicatario dovrà darne comunicazione formale a RAS che provvederà, entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione, alle verifiche funzionali e al collaudo della sola piattaforma, onde permettere l'avvio effettivo dei servizi all'utenza.

{R3.3} Affidabilità: garantire la continuità operativa e funzionale del sistema secondo i livelli di servizio richiesti all'art. 4.4.

{R3.4} Supporto presa in carico Infrastruttura e servizi tecnologici: 1 mese prima del termine del contratto il fornitore dovrà garantire il supporto necessario, comprensivo del rilascio della documentazione tecnica e operativa, alla presa in carico da parte di RAS dell'infrastruttura e dei servizi tecnologici.

È richiesto il rilascio del deliverable:

- *D03.01 Documentazione tecnico operativa infrastruttura e servizi tecnologici*

{R3.5} Funzionalità Centralino telefonico con funzione di Automatic call Distribution (F03.01): Il sistema ACD, interfacciandosi alla centrale telefonica della RAS, dovrà garantire le seguenti funzionalità per le chiamate dirette al front-line e agli URP:

1. Assegnazione ciclica della chiamata all'operatore con maggior tempo di inattività;
2. Gestione code multiple con possibilità di modificare le assegnazioni su code;
3. Registrazione log orari di connessione/disconnessione;
4. Registrazione automatica dati chiamate (es. ora/giorno di inizio e fine, durata, chiamate perse, abbandonate in coda con indicazione del tempo);
5. Estrazione dei dati di monitoraggio del servizio (es. numero di telefonate nel giorno, per fascia oraria, telefonate ricevute, risposte, abbandonate in coda, perse);
6. Registrazione automatica provenienza del numero chiamato (numero verde, centralino e URP in deviazione);
7. Re-inoltro automatico al front-line delle telefonate dirette agli URP e non prese in carico.

{R3.6} Sistema IVR (F03.01):

1. Risposte automatiche programmabili con messaggi di benvenuto/cortesia con informazioni di carattere generale, personalizzabile per orari/giorno;
2. Messaggio di messa in coda in caso di non disponibilità del supporto;
3. Musiche di cortesia durante l'attesa approvate dalla stazione appaltante;
4. Registrazione automatica, a fine chiamata, della qualità del servizio erogato con valori selezionabili da tastiera;
5. Registrazione automatica provenienza del numero chiamante (cellulare, fisso con indicazione del prefisso).

{R3.7} Interfacciamento ACD con il Centralino telefonico MD1100: È a carico dell'aggiudicatario quanto necessario a interfacciare il sistema ACD con il sistema telefonico regionale, meglio descritto nell'appendice A.

{R3.8} Caratteristiche Sistema elaborazione dati richieste di assistenza (F03.02):



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

1. Il sistema di elaborazione dati dovrà permettere di registrare i dati relativi alle richieste di supporto secondo lo schema minimo riportato in *Tabella 1 - Campi richieste supporto*.
2. La fornitura e il dimensionamento della piattaforma hardware utilizzata, i servizi di manutenzione ed assistenza della stessa, sono a carico dell'aggiudicatario per tutta la durata contrattuale.
3. Gli operatori RAS dovranno disporre di un cruscotto di amministratore, accessibile da internet e/o intranet RTR, per il monitoraggio, estrazione dati e personalizzazione/aggiunta dei campi delle richieste di assistenza.

Tabella 1 - Campi richieste supporto

<i>Campo</i>	<i>Note</i>
Origine della chiamata-	numero verde centralino in deviazione altri URP
Cognome e nome	
Recapito telefonico	
Sesso, e data di nascita	
Città e provincia del chiamante	
Occupazione	
Azione eseguita da operatore	Basata su frasario standard personalizzato e modificabile da operatore amministratore
Motivo della chiamata	Con campo testo libero e scelte multiple personalizzabili da operare amministratore
Grado di soddisfazione dell'utente sul servizio ricevuto	Con campo testo libero e scelte multiple personalizzabili da operare amministratore
Modalità di reperimento del numero chiamato	Con campo testo libero o scelte multiple personalizzabili da operare amministratore
L'utente ha fornito o meno le risposte ai quesiti di cui sopra	Campo tipo Radio button
Note	Campo tipo testo libero
Esito chiamata	Scelta fra le seguenti opzioni chiuso con successo alla prima chiamata - trasmesso all'URP di competenza (menu a tendina con l'elenco degli URP della RAS personalizzabile da operatore amministratore del sistema). Vedi Nota (*) - Aperto, utente da ricontattare
Da richiamare	Campo tipo check-box

Nota (*)



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

Il sistema deve inoltrare in automatico le notifiche email all'URP di competenza selezionato dall'operatore nella fase "Esito chiamata". Il sistema deve permettere agli URP di accedere alla richiesta dell'utente attraverso un link presente nella email e di chiudere il ticket.

Il sistema deve permettere al primo livello di verificare lo stato delle richieste di assistenza scalate agli URP di competenza, al fine di poter inoltrare eventuali solleciti.

Inoltre il sistema deve consentire di visualizzare la lista delle richieste mostrando i principali dati identificativi (es. operatore, data chiamata, codice chiamata, oggetto richiesta, stato richiesta) e il collegamento alla scheda di dettaglio.

{R3.9} Specifiche Dotazione informatiche complete per gli addetti (F03.03):

Le dotazioni informatiche necessarie all'erogazione dei servizi dovranno essere comprese nella fornitura e dovranno rispondere ai seguenti requisiti minimi:

1. **PC** adeguatamente configurati, completi di monitor, tastiera, mouse, programmi di produttività individuale, principali browser e antivirus e coperti da servizio di assistenza on-site per tutta la durata del contratto;
2. **Terminali telefonici** dotati di cuffie microfono compatibili con i servizi del sistema e coperti da servizio di assistenza on-site per tutta la durata del contratto;

{R3.10} Fornitura chiavi in mano: l'infrastruttura hardware e software, nel suo complesso, dovrà essere fornita completa, comprensiva di eventuali accessori non dettagliati nel presente capitolato ma necessari per la messa in opera ed esercizio, funzionante, opportunamente configurata e comprensiva di tutte le eventuali licenze necessarie per l'utilizzo a tempo indeterminato.

{R3.11} Garanzia e assistenza: Per tutta la durata della fornitura il fornitore dovrà provvedere all'assistenza e manutenzione on-site dei dispositivi hardware e software facenti parte dell'infrastruttura. La sostituzione di eventuali parti difettose o mal funzionanti dovrà essere effettuata secondo gli SLA indicati all'art.4.4.

3.4.2. Quesiti condizioni migliorative per la componente F3 – Infrastruttura e servizi tecnologici

{Q10} dati richieste di assistenza: *L'integrazione fra i due sistemi dovrà permettere l'apertura automatica del ticket (sistema di trouble ticketing) nel Sistema elaborazione dati richieste di assistenza alla ricezione della chiamata da parte dell'operatore, con caricamento automatico dei dati acquisiti dal sistema ACD:*

- *Origine della chiamata (numero verde, centralino e in deviazione altri URP)*
- *Numero telefonico del chiamante*
- *Grado di soddisfazione dell'utente sul servizio ricevuto rilevato con il sistema di IVR*

{Q11} Registrazione automatica sul Sistema elaborazione dati del grado di soddisfazione dell'utente rilevato con il sistema di IVR: *Al termine della richiesta di assistenza il sistema*



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

deve, in maniera automatica, richiedere all'utente se è disponibile a fornire la sua valutazione sul servizio ricevuto. In caso di consenso da parte dell'utente:

- *Sottoporre all'utente una serie di quesiti volti a valutare il suo grado di soddisfazione per il servizio ricevuto.*
- *Acquisire le valutazioni fornite dall'utente attraverso la tastiera del suo terminale*
- *Registrare le valutazioni fornite dall'utente associandole alla specifica richiesta nel database delle richieste di assistenza.*

3.5. F04 – Gestione della fornitura

3.5.1. Requisiti minimi Gestione della fornitura

{R4} Gestione della fornitura

- {R4.1}** Il soggetto aggiudicatario dovrà nominare un capo progetto, con lo scopo di:
- gestire l'intero rapporto con la stazione appaltante
 - interagire con il referente individuato dalla stazione appaltante;
 - recepire le indicazioni del referente relative agli aspetti organizzativi del servizio per questioni di carattere tecnico e amministrativo
 - trasmettere periodicamente al referente la documentazione di progetto necessaria per la predisposizione delle verifiche di conformità e presenziare alle operazioni di verifica e accettazione del servizio
 - trasmettere gli stati di avanzamento lavori richiesti dalla fornitura
- {R4.2}** Il fornitore dovrà predisporre un Piano di collaudo contenente le modalità dettagliate di verifica della fornitura dell'infrastruttura tecnologia, che sarà soggetto ad approvazione da parte della Stazione Appaltante.
È richiesto il rilascio del deliverable:
- *D04.01 Piano di collaudo dell'infrastruttura tecnologica*
- {R4.3}** Il fornitore dovrà rilasciare apposita relazione sullo stato di avanzamento dei lavori secondo le periodicità e/o completamente di fasi di cui al cronoprogramma indicato nel par. 4.2:
- {R4.4}** *D04.02-X SAL 0X.*

4. Durata, pianificazione della attività e rendicontazione

4.1. Durata del servizio

La durata massima dei servizi di primo e secondo livello è di n. **6 mesi continuativi a partire dalla data di Avvio servizi F01 e F02 (vedi Milestone M04 - Avvio servizi F01 e F02 per la durata massima di n.6 mesi e non oltre il termine improrogabile del 31 ottobre 2015).**

L'aggiudicatario deve garantire l'avvio del servizio a pieno regime entro 1 giorno lavorativo dal rilascio da parte di RAS del "Verbale avviamento ai servizi" (vedi Milestone M03).



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

A prescindere dalla data di inizio di avvio delle attività e dalla durata del servizio già erogato inferiore ai 6 mesi, il servizio medesimo deve cessare **in ogni caso il 31 ottobre 2015 al fine di consentire alla Stazione appaltante la rendicontazione dei fondi comunitari sui quali grava l'intervento.**

In caso di cessazione del contratto prima dei sei mesi di durata massima il corrispettivo sarà ridotto proporzionalmente alla riduzione della durata effettiva del contratto.

Le fasi attuative dell'appalto sono puntualmente caratterizzate come indicato nella tabella al par 4.2.

4.2. Cronoprogramma della fornitura

Il fornitore sarà tenuto:

- al rispetto delle scadenze intermedie di esecuzione e della pianificazione
- al rilascio dei Deliverable entro i termini

secondo il cronoprogramma riportato in tabella seguente:

<i>Milestone</i>	<i>Attore</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Tempistica prevista</i>
M00		Avvio lavori	Stipula del contratto
F01 F02		Servizio di primo livello o front-line Servizio di secondo livello o back office	
M01	RAS	Verifica dei requisiti	Entro 10 giorni lavorativi da M00
M02	RAS	Avviamento ai servizi	Entro 14 giorni lavorativi da M00
M03	RAS	Verbale avviamento ai servizi	Entro 15 giorni lavorativi da M00
M04	Fornitore	Avvio servizi F01 e F02 per la durata di n.6 mesi	Entro 1 giorno lavorativo da M03
	Fornitore	D01.01-n Report attività servizi primo livello (frequenza bimestrale) D02.01-n Report attività servizi secondo livello (frequenza bimestrale)	
V01.n V02.n	RAS	Attività di validazione report attività e rilascio verbale di accettazione dei servizi erogati	Entro 10 giorni lavorativi dalla consegna del deliverable
F03		Infrastruttura e dotazioni tecnologiche	
M05	Fornitore	Fornitura e messa in opera dell'infrastruttura tecnologica	Entro 10 giorni lavorativi da M00
V03.1B	RAS Fornitore	Verifica funzionamento dell'infrastruttura tecnologica utilizzando il documento "D04.01 Piano di collaudo infrastruttura tecnologia"	Entro 15 giorni lavorativi da M00
M06	Fornitore	Attivazione infrastruttura tecnologica	Entro 16 giorni lavorativi da M00
F04		Gestione della Fornitura	
M07	Fornitore	Avvio gestione fornitura	M00
M08	Fornitore	D04.01 Piano di collaudo dell'infrastruttura tecnologia	Entro 8 giorni lavorativi da M00
V03.1A	RAS	Attività di validazione della proposta D04.01	Entro 10 giorni lavorativi da M00
SAL n	Fornitore	D04.02-n - Rilascio SAL n (frequenza bimestrale con n da 1 a 3)	Entro 5 giorni lavorativi dall'approvazione del Report attività del bimestre di riferimento e quindi dalle V01.n e V02.n



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

<i>Milestone</i>	<i>Attore</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Tempistica prevista</i>
V01.n	RAS	Verifica SAL n	Entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del SAL del bimestre di riferimento
SAL 3	Fornitore	D04.02-3 Rilascio SAL FINALE 3 (ultimo bimestre di erogazione servizi)	Entro 5 giorni lavorativi dall'approvazione del Report attività del bimestre di riferimento e quindi dalla V01.3
V01.3	RAS	Verifica SAL 3	Entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del SAL 3
M09	Fornitore	D03.01 Documentazione tecnico operativa infrastruttura e servizi tecnologici	Contestuale al SAL 3
VF	RAS Fornitore	Verifica finale	Entro 20 giorni lavorativi dalla verifica del SAL 3 (V01.3)

4.3. Rendicontazione

I servizi resi saranno rendicontati dal Fornitore secondo stati di avanzamento riportati in forma di relazioni (SAL) intermedie e finale, secondo quanto previsto nel presente capitolato, e sulla base di quanto riportato nel Piano operativo di progetto approvato o nelle eventuali sue rimodulazioni intervenute in corso d'opera, che potranno dar luogo a progressivi aggiornamenti dello stesso Piano, previa formale approvazione RAS.

Successivamente all'emissione ed approvazione del SAL finale, verrà effettuato il collaudo finale, al fine di certificare la corretta esecuzione delle attività e delle forniture previste dal presente affidamento; in caso di verifica positiva sarà emesso il verbale di verifica ed accettazione finale che autorizzerà l'emissione della fattura finale da parte del Fornitore.

4.4. Livelli di servizio

Ai fini della verifica degli SLA vengono definiti per ogni requisito:

Soglia di accettazione: indica il valore che deve assumere il valore del parametro di misurazione per essere conforme allo SLA atteso. Il rispetto della soglia di accettazione non determina nessuna segnalazione.

Soglia di tolleranza: indica il valore che può assumere il valore del parametro di misurazione quando supera la soglia di accettazione per determinare una segnalazione ma non l'applicazione immediata delle penali.

Numero massimo ripetizioni (tollerato): indica il numero di volte per il quale il valore del parametro di misurazione può superare la soglia di accettazione restando nella soglia di tolleranza senza determinare l'applicazione delle penali:

In caso di superamento del numero massimo di ripetizioni la penale si applica per il totale del numero di ripetizioni tollerato più gli eventi successivi.

Di seguito sono riportati i livelli di servizio minimi (SLA) che dovranno essere garantiti dall'aggiudicatario per soddisfare gli obiettivi dell'appalto.



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

**PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA**

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

Codice SLA	Requisito Oggetto misura	Modalità di misurazione	Valore di soglia (Conforme)	Valore di tolleranza (entro cui non sono applicate le penali)	Numero massimo ripetizioni tollerato
S1	{R1} Servizio di primo livello o front-line – F01				
S1.1	{R1.5} - {R1.6} Copertura del servizio dal lunedì al venerdì, esclusi festivi su finestra oraria da ore 8.30 a ore 18.30	S1.1.1 = somma minuti di mancata copertura del servizio nel mese	S1.1.1 Mancata copertura del servizio <= 60 minuti totali nel mese	T1.1.1 Mancata copertura compresa <= 75 minuti totali nel mese:	– Massimo 3 volte nell'arco contrattuale
		S1.1.2 = somma minuti di mancata copertura del servizio nel giorno	S1.1.2 Totale mancata copertura nel giorno <= 15 minuti	T1.1.2 Totale mancata copertura nel giorno >15 minuti e <= 20 minuti:	– Massimo 2 giorni nel mese – Massimo 6 giorni nell'arco contrattuale
S1.2	{R1.7} Numero telefonate gestite nell'arco del giorno	S1.2 [telefonate gestite (risposte) nel giorno] / [totale richieste telefoniche nel giorno] X 100	S1.2 >= 90 % O >= 215 telefonate risposte/ giorno	T1.2 >= 80% E >= 140 telefonate risposte/ giorno	– Massimo 2 volte/mese – Massimo 15 volte nell'arco contrattuale
S1.3	{R1.8} Capacità di soluzione autonoma delle richieste di supporto su base mensile	S1.3 [richieste assistenza di 1° livello scalate impropriamente al secondo livello] / [totale delle richieste assistenza scalate] X 100	S1.3 <= 10%	T1.3 <= 20%	– Massimo 4 eventi/mese – Massimo 15 volte nell'arco contrattuale
S1.4	{R1.9} Assenza di reclami da parte dell'utente fruitore	S1.4 Comunicazioni telefoniche/email Esito di sondaggi sul livello di servizio	S2.3 1 reclamo nel mese	T2.3 3 reclami nel mese	– Massimo 5 reclami nell'arco contrattuale
S1.5	{R1.10} Assenza di reclami da parte dei referenti RAS	S1.5 Comunicazioni telefoniche/email dei referenti RAS	S1.5 Nessun reclamo nel mese	T1.5 3 reclami al mese	– Massimo 5 reclami nell'arco contrattuale



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

**PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA**

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

Codice SLA	Requisito Oggetto misura	Modalità di misurazione	Valore di soglia (Conforme)	Valore di tolleranza (entro cui non sono applicate le penali)	Numero massimo ripetizioni tollerato
S1.6	{R1.11} Corretta tracciatura delle richieste di assistenza	S1.6 [Totale Ticket con errori o incompleti nel giorno] / [Totale ticket del giorno] X 100	S1.6 <= 5%	T1.6 <= 10%:	– Massimo 2 volte nello stesso mese – Massimo 15 volte nell'arco contrattuale
S1.7	{R1.4} Puntualità nella consegna della reportistica bimestrale	S1.7 Conteggio giorni	S1.7 Entro il 10 del mese successivo alla fine del bimestre di riferimento	T1.7 Entro il 15 del mese successivo al fine del bimestre di riferimento	
S2	{R2} Servizio di secondo livello o back office – F02				
S2.1	{R2.9} Copertura del servizio dal lunedì al venerdì, esclusi festivi su finestra oraria da ore 9,00 a ore 14,00 e ore da ore 15,00 a ore 18,00	S2.1 Verifiche a campione sulla copertura mediante utilizzo della piattaforma	S2.1 Media >= 420 ore/mese su base annuale	T2.1 >= 140 ore/mese	
S2.2	{R2.9} Rotazione delle risorse professionali addette al supporto del back office	S2.2 Verifiche su "Foglio presenza" Controlli casuali o in presenza Indice di rotazione per risorsa professionale: [Ore per addetto] / [ore totale di erogazione servizio] X 100	S2.2 >= 25,00% ore totali su base annuale (circa 600 ore/periodo fornitura per addetto)		
S2.3	{R2.10} Assenza di reclami da parte dei referenti RAS	S2.3 Comunicazioni telefoniche/email dei referenti RAS	S2.3 Nessun reclamo nel mese	T2.3 1 reclamo al mese	– Massimo 5 reclami nell'arco contrattuale
S2.4	{R2.11} Capacità di soluzione autonoma delle attività richieste su base mensile	S2.4 [attività correttamente risolte in autonomia nel mese] / [totale attività assegnate nel mese] X 100	S2.4 >= 70 %	T2.4 >= 60%:	– Massimo 2 mesi nell'arco contrattuale



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

**PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA**

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

Codice SLA	Requisito Oggetto misura	Modalità di misurazione	Valore di soglia (Conforme)	Valore di tolleranza (entro cui non sono applicate le penali)	Numero massimo ripetizioni tollerato
S2.5	{R2.12} Corretta tracciatura delle richieste di assistenza	S2.5 [Totale Ticket con errori o incompleti] / [Totale ticket] X 100	S2.5 <= 5%	T2.5 <= 10%:	– Massimo 2 volte nello stesso mese – Massimo 15 volte nell'arco contrattuale
S2.6	{R2.8} Puntualità nella consegna della reportistica bimestrale	S2.6 Conteggio giorni	S2.6 Entro il 10 del mese successivo alla fine del bimestre di riferimento	T2.6 Entro il 15 del mese successivo al fine del bimestre di riferimento	
S3	{R3} Infrastruttura e servizi tecnologici – F03				
S3.1	{R3.3} Verifica affidabilità del sistema ACD	S3.1 Numero ore di indisponibilità durante l'orario di erogazione del servizio	S3.1.1 <= 10 ore nell'arco contrattuale	S3.1.2 n. ore di fermo consecutive <= 8	
S3.2	{R3.3} Disponibilità dei sistemi di registrazione richieste assistenza	S3.2 Numero ore di indisponibilità durante l'orario di erogazione del servizio	S3.2.1 <= 10 ore nell'arco contrattuale	S3.2.2 n. ore di fermo consecutive <= 8	
S3.3	{R3.3} Disponibilità delle dotazioni informatiche	S3.3 Totale ore di indisponibilità durante l'orario di erogazione del servizio	S3.3.1 <= 12 ore nell'arco contrattuale per il totale delle dotazioni	S3.3.2 n. ore di fermo consecutive per singola dotazione <= 6	
S3.4	{R3.2} Fornitura e messa in opera dell'infrastruttura tecnologica	S3.4 Conteggio giorni lavorativi	S3.4 Numero di giorni dalla firma del contratto <=15		



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

5. Penali applicabili

L'accertamento del mancato rispetto di ciascuno degli SLA oltre le relative soglie di tolleranza di cui al precedente articolo 4.4 da parte della stazione appaltante, comporta l'applicazione di una penale nella misura del 0,1% dell'importo del canone bimestrale.

La verifica del mancato rispetto degli SLA e il calcolo dell'importo delle relative penali verranno definiti nell'ambito di ciascuno dei 3 (tre) "verbali di accettazione dei servizi erogati", che la RAS trasmetterà all'aggiudicatario entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento dei report bimestrali previsti per le 3 (tre) bimestralità di erogazione dei servizi previste.

In conformità a quanto previsto dall'art. 145, commi 7 e 8 D.P.R. 207/2010, entro 10 giorni dalla comminazione 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 bimestre 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.

6. Requisiti per la partecipazione

6.1. Situazione giuridica – prove richieste

A) Requisiti di ordine generale: assenza delle cause di esclusione previste dall'articolo 38, comma 1, del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.

B) Requisiti di idoneità professionale (art. 39, D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.): Iscrizione nel registro imprese della Camera di Commercio o presso l'analogo registro dello Stato aderente all'UE, ovvero in altro registro equipollente (es. per le cooperative, registro prefettizio / Schedario Generale della Cooperazione / Albo Nazionale delle Cooperative) o altro elenco, albo o registro, ove previsto dalla legge.

A tal fine è prevista apposita dichiarazione come da modello di domanda di partecipazione proposto con la modulistica allegata al presente documento.

6.2. Capacità tecnica e professionale

La dimostrazione della capacità tecnica e professionale deve essere fornita mediante la dichiarazione di possesso di entrambi i seguenti requisiti:

A) fatturato specifico con elenco dei principali servizi e forniture analoghe a quelli oggetto della gara prestati dalla impresa (o raggruppamento o consorzio o GEIE o rete d'impresa, in caso di tale tipo di concorrente) negli ultimi tre anni, con l'indicazione degli importi, delle date e dei destinatari, pubblici o privati, dei servizi o



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

forniture stessi (se trattasi di servizi e forniture prestati a privati, l'effettuazione effettiva della prestazione è dichiarata da questi o, in mancanza, dallo stesso concorrente) per un importo complessivo nell'ultimo triennio del concorrente (impresa singola o raggruppamento o consorzio o GEIE o rete d'impresa) non inferiore a € 200.000,00 esclusa.

Si precisa che per ultimo triennio si intende quello comprensivo degli ultimi tre esercizi finanziari il cui bilancio sia stato approvato al momento della pubblicazione del Bando.

In mancanza, per giustificati motivi, aver realizzato nell'ultimo anno un fatturato da servizi e forniture analoghe a quelli oggetto della gara, con presentazione dell'elenco particolareggiato di cui sopra, al netto di IVA non inferiore ad € 80.000,00 IVA esclusa.

Per ultimo anno si intende l'ultimo esercizio finanziario il cui bilancio sia stato approvato al momento della pubblicazione del bando. La dimostrazione della capacità tecnica e professionale deve essere fornita mediante la dichiarazione di possesso di entrambi i seguenti requisiti:

B) Numero medio annuo di dipendenti del concorrente (impresa singola o raggruppamento o consorzio o GEIE o rete d'impresa) addetti a servizi analoghi a quelli oggetto della gara negli ultimi tre anni non inferiore a 10;

A tal fine è prevista apposita dichiarazione come da modello di domanda di partecipazione proposto con la modulistica allegata al presente documento.

7. Criterio di selezione della migliore offerta

L'appalto sarà aggiudicato all'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. 163/2006, sulla base dei macro-criteri e dei massimi punteggi assegnabili di seguito indicati: il punteggio massimo di 100 punti sarà assegnato in base ai, seguenti parametri di valutazione:

<i>Parametro di valutazione</i>	<i>Punteggio max</i>
a) Offerta economica	30
b) Offerta tecnica	70
Totale	100

a) **Offerta economica.** Punteggio max attribuibile = **30 punti**.

L'attribuzione del punteggio avverrà applicando la formula, conforme a quanto previsto nell'allegato P al d.P.R. 207/2010 per gli elementi quantitativi ed il prezzo, seguente:



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

**PRESIDÈNTZIA
PRESIDENZA**

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

$$P_i = \frac{O_{min}}{O_i} * 30$$

In cui si ha:

P_i = punteggio dell'offerta in esame;

O_{min} = prezzo più basso delle offerte presentate;

O_i = prezzo dell'offerta in esame.

Non sono ammesse offerte pari a zero; la presentazione di una offerta pari a zero comporta l'esclusione del concorrente.

Offerta tecnica. Punteggio max attribuibile = **70 punti**.

L'offerta tecnica contenente la dettagliata descrizione del servizio offerto, da redigersi secondo lo schema di cui all'allegato n. 5 denominato "schema di offerta tecnica", non dovrà superare le 25 facciate.

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

Elemento di valutazione	Criterio di valutazione	Fino a	Punti
F01 – Servizio di primo livello o front-office	F01 – Servizio di primo livello o front office		38,0
Qualità dell'offerta nel suo complesso	Chiarezza espositiva dei servizi offerti e della documentazione prodotta		2,5
	Completezza della descrizione dei servizi offerti e della documentazione prodotta		3
{Q1}	Estensione orario copertura giornaliera del servizio rispetto a quanto previsto dal requisito {R1.5}	Estensione orario copertura del servizio dalle 08:00 alle 08:30	1,5
		Estensione orario copertura del servizio dalle 18:30 alle 19:00:	1,5
		Estensione orario copertura del servizio dalle 19:00 alle 19:30	1,5
{Q2}	Incremento garanzia di presidio durante l'orario di copertura del servizio nel mese, rispetto a quanto richiesto nel {R1.6}	Riduzione del valore del numero massimo di ripetizioni mensili tollerato: 2 punti per ogni ripetizione in meno nell'arco contrattuale per un massimo di 6 punti	6,0
{Q3}	Incremento garanzia di presidio durante l'orario di copertura del servizio nel giorno, rispetto a quanto richiesto nel {R1.6}	Riduzione del valore del numero massimo di ripetizioni giornaliere tollerato: 2 punti per ogni ripetizione in meno nell'arco contrattuale per un massimo di 4 punti	4,0



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

**PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA**

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

Elemento di valutazione		Criterio di valutazione	Fino a	Punti
{Q4}	Incremento numero massimo telefonate risposte nel giorno, rispetto a quanto richiesto nel {R1.7}	2 punti per ogni 10 telefonate/giorno risposte oltre il valore di soglia fino a un massimo di 8 punti		8,0
{Q5}	Maggiore capacità di soluzione autonoma delle richieste di supporto, rispetto a quanto previsto al {R1.8}	Riduzione della soglia di accettazione: 1 punto per ogni riduzione di 1% della soglia di accettazione fino ad un massimo di 4 punti		4,0
{Q6}	Riduzione del numero di reclami da parte dell'utente fruitore, rispetto al {R1.9}	Riduzione del valore del numero massimo di ripetizioni tollerato: 1 punto per ogni reclamo in meno nell'arco contrattuale per un massimo di 3 punti		3,0
{Q7}	Riduzione del numero di reclami da parte dei referenti RAS, rispetto al {R1.10}	Riduzione del valore del numero massimo di ripetizioni tollerato 1 punti per ogni reclamo in meno nell'arco contrattuale per un massimo di 3 punti		3,0
F02 – Servizio di secondo livello o back office			Fino a	12,0
Qualità dell'offerta nel suo complesso		Chiarezza espositiva dei servizi offerti e documentazione prodotta		2
		Completezza della descrizione dei servizi offerti e documentazione prodotta		3
{Q8}	Riduzione della rotazione degli addetti al supporto del back office migliorativo di cui al {R2.9}	Copertura assicurata da n.3 addetti = 33,33 % circa cadauno su ore totali (6 punti)		6,0
{Q9}	Competenza degli addetti al servizio misurata dall'aumento della Capacità di soluzione autonoma delle attività richieste, migliorativo rispetto al {R2.11}	Aumento della soglia di accettazione: 0,5 punti per ogni 10% in più per un massimo di 1,0 punti		1,0
F03 - Infrastruttura e servizi tecnologici			Fino a	20
Qualità dell'offerta nel suo complesso		Chiarezza espositiva e completezza della documentazione tecnica		2
		Completezza della documentazione tecnica		2
		Ricorso di soluzioni Open Source		2
{Q10}	Integrazione del sistema ACD con il Sistema elaborazione dati richieste di assistenza	si veda {Q10}		7
{Q11}	Registrazione automatica sul Sistema elaborazione dati del grado di soddisfazione dell'utente rilevato con il sistema di IVR	si veda {Q11}		7
			Totale	70

Il calcolo e l'assegnazione del punteggio tecnico avverrà applicando la formula che segue (conforme al disposto di cui all'allegato P al D.P.R. 207/2010):



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

$$PT(a) = \sum_n [C_i * V(a)_i]$$

dove:

PT(a) = Punteggio tecnico dell'offerta (a) in valutazione;

n = numero totale dei requisiti;

C_i = punteggio massimo attribuito dal presente documento al criterio di valutazione (i-esimo);

V(a)_i = coefficiente di valore della prestazione dell'offerta (a) in valutazione rispetto criterio di valutazione (i-esimo), variabile tra zero e uno;

Σn = sommatoria.

I coefficienti di valore della prestazione V(a)_i saranno determinati attraverso la media dei coefficienti, variabili tra zero ed uno, calcolati da ciascun commissario mediante il "confronto a coppie", seguendo le linee guida riportate nell'allegato G al d.P.R. 207/2010.

Una volta terminati i "confronti a coppie", per ogni elemento ciascun commissario somma i valori attribuiti a ciascun concorrente e li trasforma in coefficienti compresi tra 0 ed 1 attribuendo il coefficiente pari ad 1 al concorrente che ha conseguito il valore più elevato e proporzionando ad esso il valore conseguito dagli altri concorrenti; le medie dei coefficienti determinati da ciascun commissario vengono trasformate in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando ad essa le altre.

Nel caso le offerte da valutare siano inferiori a tre, non si applicherà il "confronto a coppie" ed i coefficienti di valore della prestazione V(a)_i saranno determinati dalla media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari.

Terminata la valutazione di tutti i criteri, si opererà una seconda riparametrazione (sull'intero punteggio tecnico) riportando a 70 l'offerta che avrà ottenuto il punteggio tecnico più alto ed aumentando proporzionalmente in egual misura i punteggi tecnici delle altre offerte. Il punteggio tecnico definitivo è il punteggio determinato all'esito della predetta seconda riparametrazione.

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



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

7.1. Verifica sulle offerte anomale

Ai sensi dell'art. 86 del D.Lgs. 163/2006 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 agli articoli 87 e 88 del D. Lgs. 163/2006. Ai sensi dell'articolo 121 del DPR 207/2010, il responsabile del procedimento, qualora lo ritenga necessario, può richiedere la nomina della specifica commissione prevista dall'articolo 88, comma 1- bis del citato D. Lgs. 163/2006.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di procedere contemporaneamente alla verifica di anomalia delle migliori offerte, non oltre la quinta.

All'esito del procedimento di verifica delle offerte anomale, la Commissione giudicatrice, dichiara le eventuali esclusioni di ciascuna offerta che, in base all'esame degli elementi forniti, risulti, nel suo complesso, non congrua e proclama l'aggiudicazione provvisoria, in favore della migliore offerta non anomala.

8. Modalità di presentazione della domanda di partecipazione e dell'offerta

8.1. Accettazione espressa del capitolato, domanda di partecipazione con dichiarazioni e documentazione a corredo

A corredo dell'offerta i concorrenti hanno l'obbligo di caricare a sistema, in formato elettronico, i seguenti documenti:

- A) Copia del presente capitolato firmato digitalmente per sua totale espressa accettazione;
- B) Domanda di partecipazione e dichiarazioni inerenti il possesso dei requisiti di ordine generale e di capacità tecnica e professionale e le ivi richiamate dichiarazioni personali (v. modello allegato 1)

Si precisa che, a norma dell'art. 38, comma 2-bis D.lgs. 163/2006, in caso di mancanza, incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e delle dichiarazioni sostitutive di cui alla domanda di partecipazione e dichiarazioni:

- la stazione appaltante assegna al concorrente un termine non superiore a 10 giorni per integrare o regolarizzare le dichiarazioni necessarie, indicandone il contenuto e i soggetti che le devono rendere ed in caso di inutile decorso di detto termine il concorrente è escluso dalla gara;



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

- il concorrente che vi ha dato causa è obbligato al pagamento, in favore della stazione appaltante, della sanzione pecuniaria stabilita nella misura dell'1 per mille dell'importo posto a base d'appalto, somma garantita dalla cauzione provvisoria.

C) **Cauzione provvisoria**

La cauzione provvisoria deve essere pari al 2% (due per cento) dell'importo a base d'asta (205.000,00 euro) 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 dall'art. 75, comma 7 del D.lgs. 163/2006.

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.

L'importo della garanzia è ridotto del cinquanta 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 ISO 9000.

Per fruire di tale beneficio, il possesso del requisito deve essere segnalato e documentato in sede di offerta.

In caso di RTI o di o consorzio o GEIE non ancora costituiti la cauzione può essere presentata anche solo da una delle imprese ma deve essere rilasciata a garanzia di ciascuna impresa che costituirà il raggruppamento.

La cauzione provvisoria garantisce altresì l'eventuale sanzione pecuniaria irrogata a norma dell'art. 38, comma 2-bis D.lgs. 163/2006, in caso di mancanza, incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e delle dichiarazioni sostitutive di cui alla domanda di partecipazione e dichiarazioni, stabilita nella misura dell'1 per mille dell'importo posto a base d'appalto.

D) **Impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria definitiva** per l'esecuzione del contratto, di cui all'articolo 113 del D.lgs. 163/2006, qualora l'offerente risultasse affidatario.

In caso di presentazione d'offerta come RTI o Consorzio non ancora costituiti al momento della domanda, detto impegno può essere presentato anche solo da una delle imprese che compongono il raggruppamento o consorzio, ma deve riguardare esplicitamente tutte le società componenti il RTI consorzio che, in caso di aggiudicazione, eseguirà l'appalto;

E) **PASS OE per il sistema AVCPASS**

A norma dell'art.6-bis. "Banca dati nazionale dei contratti pubblici" del D.lgs. n. 163/2006, il soggetto invitato a partecipare alla procedura deve registrarsi al sistema AVCPASS, ottenere il PASSOE ed allegarlo alla dichiarazione di partecipazione.

A tale scopo si deve accedere al Portale AVCP (Servizi ad accesso riservato - AVCPASS Operatore economico), al link:



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

- <http://www.avcp.it/portal/public/classic/Servizi/ServiziAccessoRiservato>
e seguire le istruzioni ivi contenute.

L'operatore economico, dopo la registrazione al servizio AVCPASS, indica a sistema il CIG della procedura di affidamento cui intende partecipare.

Il sistema rilascia il "PASSOE" definitivo (identificato dal codice a barre anticontraffazione in testa e dal campo riservato alla sottoscrizione dell'operatore economico) da sottoscrivere e allegare in copia scansionata alla documentazione amministrativa a corredo della domanda di partecipazione e dichiarazioni

F) **Attestazione dell'avvenuto versamento del contributo all'ANAC** ai sensi dell'art. 1, comma 67 della L. 266/2005, di € 20,00 (venti/00)

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 nuovo "servizio di Riscossione" raggiungibile all'indirizzo <http://contributi.avcp.it>.

L'utente iscritto per conto dell'operatore economico dovrà collegarsi al servizio con le credenziali da questo rilasciate e inserire il codice CIG 6137430F71. 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 AVCP 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 tabacchi abilitati al servizio Lottomatica per il 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.

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

All'offerta, se del caso, potranno essere anche allegati i seguenti documenti:



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

H) In caso di RTI o Consorzi già costituiti al momento della presentazione dell'offerta o GEIE o Reti d'impresa, copia autentica o copia conforme all'originale dell'atto costitutivo di tali soggetti.

I) In caso di RTI o Consorzio ordinario non ancora costituito al momento della presentazione della domanda dichiarazione d'impegno (conforme al modello allegato 2 al presente documento) a costituire il RTI o Consorzio, nonché l'impegno, in caso di aggiudicazione, a uniformarsi alla disciplina prevista dall'art. 37 del D.lgs. 163/2006 e, principalmente ed a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

I) a quale impresa che costituirà il RTI o Consorzio, sarà conferito il mandato gratuito e irrevocabile per la rappresentanza del raggruppamento / Consorzio nei rapporti con la stazione appaltante (mandataria) da parte delle altre imprese (mandanti);

II) la quota di partecipazione al raggruppamento / Consorzio e la specificazione delle attività che ciascuna impresa facente parte del costituendo raggruppamento / Consorzio eseguirà in caso di aggiudicazione.

J) In caso si voglia subappaltare parte delle prestazioni, dichiarazione di subappalto (conforme al modello allegato 3 al presente documento). L'assenza di tale indicazione o la mancata osservanza dei limiti, formalità e condizioni di cui al citato art. 118 del D.lgs.163/2006 e la mancata trasmissione del contratto di subappalto comportano l'inammissibilità del subappalto medesimo in fase di esecuzione.

K) In caso si voglia usufruire dei requisiti di capacità tecnica e professionale di altra impresa, dichiarazione di avvalimento (conforme al modello allegato 4 al presente documento) e contratto di avvalimento (cfr. art. 49, comma 2, lettera f) D.lgs. 163/2006 (in appendice al modello di dichiarazione di avvalimento ne è fornito un modello), salvo per le ipotesi in cui la legge (cfr. art. 49, comma 2, lettera g) D.lgs. 163/2006) consenta l'avvalimento in base alla sola dichiarazione. Tale documento deve essere conforme e accompagnato da tutte le dichiarazioni, atti e documenti di cui all'art. 49 del D.lgs.163/2006.

E' ammesso l'avvalimento parziale con il quale il concorrente può integrare anche solo parte dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa richiesti nel bando di cui è carente con i corrispondenti requisiti posseduti dall'impresa ausiliaria.

Pertanto si sommano i fatturati specifici e le cifre contrattuali e il numero medio di dipendenti del concorrente (e quindi di tutte le imprese che costituiscono il concorrente raggruppato o consorziato) con i fatturati, cifre d'affari o contrattuali dell'impresa ausiliaria.

La capacità tecnica e professionale sarà comprovata se tali fatturati o numero medio di dipendenti sommati tra loro ammontino almeno ai minimi richiesti.

L'impresa ausiliaria può prestare l'avvalimento nei confronti di un solo concorrente.

L'assenza della dichiarazione di avvalimento o la mancata osservanza dei limiti, formalità e condizioni di cui al citato art. 49 del D.lgs.163/2006, comporta l'impossibilità di usufruire dell'avvalimento e la necessità, a pena di esclusione, di poter comprovare in capo al concorrente stesso la sussistenza dei requisiti di capacità tecnica e professionale richiesta.

8.2. Modalità di presentazione dell'offerta tecnica

L'offerta tecnica costituisce la proposta del fornitore per l'erogazione dei servizi previsti.



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

La dettagliata descrizione del servizio offerto, da redigersi secondo lo schema di cui all'allegato n. 5 denominato "schema di offerta tecnica", non dovrà superare le 25 facciate.

L'offerta tecnica dovrà pertanto specificare, per ciascuna componente di fornitura, la modalità di espletamento dei servizi proposti e le modalità di gestione del progetto.

In particolare, l'offerta tecnica dovrà:

- a) confermare il rispetto alle specifiche richieste in termini di REQUISITI {R.i}, posti dal presente documento
- b) descrivere - in particolare - quanto di migliorativo offerto oggetto ai fini della valutazione tecnica, declinando tutti i punti inerenti ai QUESITI [Q.j] condizioni migliorative specificati dal presente documento

8.3. Modalità di presentazione dell'offerta economica

L'offerta economica deve essere presentata compilando il campo predefinito dal sistema AcquistinretePA.

9. 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 RTI o Consorzio non ancora formalmente costituiti al momento di presentazione della domanda, in aggiunta a quanto sopra previsto, deve essere inoltre prodotta copia dell'atto costitutivo di RTI o Consorzio 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 di carattere generale, tecnico-organizzativo ed economico-finanziario avverrà, ai sensi dell'articolo 6-bis del D.lgs. 163/2006, attraverso la "Banca dati nazionale dei contratti Pubblici" per mezzo del sistema AVCPASS, reso disponibile dall'Autorità, fatto salvo quanto previsto dal comma 3 del citato art. 6-bis.

In caso di RTI, Consorzi o GEIE non ancora formalmente costituiti al momento di presentazione della domanda, in aggiunta a quanto sopra previsto, deve essere inoltre prodotta copia dell'atto costitutivo di RTI, Consorzio o il contratto di GEIE recante anche il mandato speciale irrevocabile con rappresentanza conferito all'impresa già designata mandataria / capogruppo.

In caso di dichiarazione di subappalto deve essere depositata alla stazione appaltante copia di detto contratto di subappalto.

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

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 fideiussoria definitiva.



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

L'aggiudicatario, nello stesso termine, dovrà altresì fornire un idoneo documento comprovante la costituzione di una garanzia fideiussoria definitiva ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. 163/2006.

A norma dell'art. 113 del D.Lgs. 163/2006 l'esecutore del contratto è obbligato a costituire una garanzia fideiussoria del 10 per cento dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 per cento, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento; ove il ribasso sia superiore al 20 per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento. Si applica il beneficio della riduzione delle cauzioni alla metà, come previsto dall'art. 75, comma 7, del D.Lgs. 163/2006.

La garanzia fideiussoria definitiva può essere bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993 n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze, 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 garanzia fideiussoria definitiva è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del 80 per cento dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidette, è automatico, senza necessità di benestare della stazione appaltante, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'aggiudicatario, degli stati di avanzamento dei lavori o di analogo documento, in originale o in copia autentica, attestanti l'avvenuta esecuzione. L'ammontare residuo, pari al 20 per cento dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo la normativa vigente. Sono nulle le eventuali pattuizioni contrarie o in deroga e il mancato svincolo nei quindici giorni dalla consegna degli stati di avanzamento o della documentazione analoga costituisce inadempimento del garante nei confronti del soggetto per il quale la garanzia è prestata.

La mancata costituzione della garanzia fideiussoria definitiva determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della stazione appaltante, che aggiudicherà l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

La garanzia fideiussoria definitiva copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento e cessa di avere effetto alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

La sopra identificata documentazione richiesta dovrà essere inviata presso la casella di posta elettronica pres.comunicazione.dirgen@pec.regione.sardegna.it, ovvero in alternativa mediante servizio postale, a mezzo di raccomandata al seguente indirizzo: Presidenza della Regione, direzione generale per la comunicazione – Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento della rete URP e archivi, Viale Trento 69 - 09123 Cagliari.

10. Stipula del contratto

Il contratto sarà stipulato in formato elettronico mediante firma del documento di stipula generato dal sistema AcquistinretePA del MEPA di CONSIP.

Faranno parte integrante del contratto:

- il presente capitolato speciale d'appalto;
- la scheda tecnica;



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

- l'offerta tecnica e l'offerta economica presentate in sede di gara;
- la documentazione richiesta dal presente capitolato e caricata dall'aggiudicatario sul sistema MEPA.

11. Verifiche finali e attestazione di regolare esecuzione del servizio

Le verifiche di conformità della fornitura saranno operate da RAS e saranno tese ad accertare:

- la regolare esecuzione di quanto espressamente richiesto dal presente capitolato come elemento minimo di fornitura o indicato in offerta dal fornitore
- l'assenza di danni o inadempimenti
- l'avvenuto rilascio di tutta la documentazione richiesta
- l'avvenuto rispetto dei termini di scadenza posti per l'esecuzione della fornitura

Nel caso in cui la fornitura non superi in tutto o in parte l'esame di conformità, l'aggiudicatario è obbligato a provvedere in merito alla risoluzione delle difformità riscontrate e a stabilire le condizioni di collaudabilità e corretto funzionamento della fornitura entro 5 (cinque) giorni consecutivi, periodo al termine del quale RAS provvederà all'esecuzione di nuovo esame di conformità.

In particolare, per quanto riguarda la conformità dei servizi erogati, RAS entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento dei report bimestrali provvederà a trasmettere all'aggiudicatario il "verbale di accettazione dei servizi erogati" in cui segnalerà le eventuali "non conformità" riscontrate rispetto agli SLA minimi previsti o migliorativi proposti dall'aggiudicatario in sede di offerta, e le relative penali applicabili.

La ricezione del "verbale di accettazione dei servizi erogati" determina il diritto all'emissione del SAL e al successivo pagamento della fattura – da emettere a seguito dell'autorizzazione da parte della stazione appaltante - per il corrispettivo bimestrale al netto delle eventuali penali applicabili.

La verifica finale di regolare esecuzione dei servizi erogati sarà effettuata da RAS entro 20 (venti) giorni lavorativi dal termine di esecuzione dei servizi.

Tale verifica avverrà in contraddittorio con l'affidatario e di essa sarà tenuto idoneo verbale finale di accettazione dei servizi erogati il cui esito positivo determina l'accettazione definitiva delle prestazioni e il pagamento del saldo residuo ancora non corrisposto, salve eventuali penali o trattenute confermate o disposte in sede di verifica finale stessa.

Si precisa che l'esecuzione di eventuali interventi correttivi, necessari a garantire la corretta esecuzione non interrompe i tempi richiesti contrattualmente per il completamento e regolare esecuzione della fornitura e darà comunque adito all'applicazione delle penali.

Nel caso di terzo esito negativo, conseguente alle verifiche di conformità e regolare funzionamento, RAS ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto.

12. Corrispettivi e condizioni di fatturazione

Il corrispettivo delle prestazioni sarà pagato secondo quanto sotto definito.



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

- in n. 3 (tre) rate bimestrali posticipate pari ciascuna al 30 % dell'importo contrattuale, a seguito dell'esito positivo di ciascuna delle dieci verifiche di conformità dei servizi erogati e conseguente rilascio da parte di RAS dei rispettivi "verbali di accettazione dei servizi erogati"
- in n. 1 (una) rata posticipata pari al 10,00 % dell'importo contrattuale a seguito dell'esito positivo della verifica di conformità finale dei servizi erogati e conseguente rilascio da parte di RAS del rispettivo "verbale finale di accettazione dei servizi erogati"

Il Fornitore potrà emettere stati di avanzamento intermedi nel momento in cui risultino completate le parti di fornitura definite nel crono programma.

Per ciascuno degli stati di avanzamento definiti, le rispettive relazioni di SAL dovranno riportare come allegati i deliverable prodotti, come previsti dal Piano operativo di progetto, che dovranno documentare la realizzazione delle forniture associate ai vari ambiti di intervento.

La fattura relativa agli stati di avanzamento potrà essere emessa dal Fornitore previa approvazione del SAL da parte della stazione appaltante.

Il corrispettivo sarà pagato nelle suddette 4 (quattro) soluzioni, dietro presentazione di regolari fatture intestate a Regione Autonoma della Sardegna (codice fiscale 80002870923), inviate presso la sede legale ed amministrativa della medesima società sita in Viale Trento, 69 - 09123 Cagliari, recanti il chiaro riferimento alla presente procedura, indicazione del documento di Stato di Avanzamento Lavori (SAL) di riferimento e tutti gli elementi sopra richiamati.

In deroga a quanto previsto dal D.Lgs. n° 231/2002, le fatture emesse dal Fornitore verranno pagate entro 60 giorni dalla data di presentazione laddove risulti attestata la regolarità della fornitura.

Ai sensi dell'art. 3 comma 7 della L.136/2010, il Fornitore dovrà comunicare gli estremi identificativi del c/c dedicato, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche nonché le generalità e il CF delle persone delegate ad operare su di esso, attraverso apposito modulo che verrà trasmesso dalla RAS.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 8 della legge n. 136/2010, conformemente a quanto precedentemente dichiarato con l'apposito modulo di cui sopra, il Fornitore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla succitata legge che saranno verificati dalla Regione.

Nel caso di contratti sottoscritti con subappaltatori e subcontraenti, a pena di nullità assoluta dei medesimi contratti stipulati, l'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla legge n. 136/2010, ne dà immediata comunicazione alla Regione e alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Cagliari.

Qualora nel corso del rapporto contrattuale si dovessero registrare modifiche rispetto ai dati riportati dal Fornitore nell'apposita dichiarazione sostitutiva resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 e della L. n. 136/2010 "Tracciabilità dei flussi finanziari", debitamente trasmessa e acquisita al protocollo di RAS, il Fornitore si impegna a darne comunicazione alla Regione entro 7 giorni.

Il Fornitore deve riportare il codice CIG assegnato alla procedura in tutte le comunicazioni e operazioni relative alla gestione contrattuale, e in particolare nelle fatture che verranno emesse.

Nelle more dell'attivazione della procedura relativa alla gestione delle fatture elettroniche, che, ai sensi del combinato disposto del D.L. n. 66/2014 e ss.mm.ii. e del D.M. 3 aprile 2013, n. 55, prevede che, a far data dal 01.04.2015 le fatture o richieste equivalenti di pagamento potranno essere emesse solamente in formato elettronico, attraverso i sistemi informatizzati di interscambio appositamente preposti, in ciascuna fattura o richiesta equivalente di pagamento saranno indicati i seguenti elementi:



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

- 1) Codice identificativo di gara (CIG): **6137430F71**
- 2) Codice unico di Progetto (CUP): **E29G14000400008**
- 3) Codice Univoco Ufficio IPA di destinazione delle fatture: **37PG70**

Il corrispettivo sarà considerato fisso e invariabile, nonché sempre riferito alle sole forniture e prestazioni realizzate a perfetta regola d'arte e nel pieno rispetto ed adempimento delle modalità, delle prescrizioni e delle specifiche indicate nel presente documento.

Tutte le spese e oneri derivanti all'aggiudicatario per la corretta esecuzione del contratto, saranno considerati remunerati dal prezzo offerto. Il fornitore, all'atto della formulazione della propria offerta, dovrà pertanto determinare l'importo in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e comprensivo di ogni relativo rischio e/o alea.

13. Risoluzione e recesso

Il venire meno, a seguito dell'aggiudicazione, o comunque durante l'esecuzione del Servizio, dei requisiti prescritti nei documenti di gara ai fini di partecipazione degli offerenti, ed in tutti i casi di inadempimento da parte dell'Appaltatore anche di uno solo degli obblighi derivanti dal Contratto, determina la risoluzione anticipata del rapporto, salva ed impregiudicata ogni richiesta risarcitoria della Committente.

Il contratto si risolverà per reati accertati, grave inadempimento, grave irregolarità e per tutte le altre cause previste dal D.Lgs. 163/2006 e dal d.P.R. 207/2010 e con le modalità ivi definite; le conseguenze dell'inadempimento e i provvedimenti successivi sono disciplinati dalle medesime normative citate.

La stazione appaltante nel caso di giusta causa, ivi compresa la legittima tutela del pubblico interesse, ha altresì diritto di recedere unilateralmente dal contratto, come previsto dal D.Lgs. 163/2006 e dal Regolamento di esecuzione.

Il contratto si risolverà 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:

- inadempimento o inesatto adempimento;
- quando l'Appaltatore viene sottoposto ad una procedura concorsuale;
- nel caso di ripetute o gravi inadempienze dell'Appaltatore;
- ritardo nell'esecuzione delle prestazioni secondo il cronoprogramma di cui al paragrafo 4.2 .

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



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

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.

14. Responsabilità dell'aggiudicatario

L'aggiudicatario è l'unico responsabile nei confronti del personale impiegato e dei terzi nella esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto. Esso è obbligato ad osservare le vigenti disposizioni di legge per la prevenzione degli infortuni, l'assistenza e la previdenza dei lavoratori impiegati nell'esecuzione del servizio.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di garantire i lavoratori per le ipotesi di infortunio di qualsiasi genere che possano verificarsi nello svolgimento anche di quella parte di attività dagli stessi eventualmente prestata direttamente all'interno dei locali della Committente, manlevando quest'ultima da ogni eventuale richiesta di risarcimento.

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di osservare, oltre che il presente Capitolato, ogni altra norma di legge, decreto e regolamento, vigenti od emanati in corso d'opera in tema di assicurazioni sociali ed è tenuto al rispetto di tutte le normative relative alle assicurazioni sociali del personale addetto ed alla corresponsione dei relativi contributi, esonerando di conseguenza la Committente da ogni e qualsiasi responsabilità civile in merito.

15. 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.

16. Variazioni e varianti:

L'aggiudicatario non può introdurre variazioni alla fornitura affidata, non disposte dalla stazione appaltante; le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta.

L'aggiudicatario sarà tenuto altresì a effettuare le varianti ordinate dalla stazione appaltante, nelle ipotesi, con i limiti e alle condizioni stabilite dalla legge.



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

Qualora la stazione appaltante intenda avvalersi della facoltà di ordinare variazioni e varianti in corso di esecuzione, il relativo aumento o diminuzione del corrispettivo sarà calcolato sulla base dei prezzi risultanti dall'offerta economica dell'aggiudicatario presentata in sede di procedura e - laddove non eventualmente possibile - con riferimento ad opportune valutazioni operate dalla stazione appaltante con riferimento ad analisi prezzi, listini pubblici e l'applicazione di eventuale livello di sconto analogo a quanto eventualmente desumibile sulla base dell'offerta economica presentata in sede di gara dall'aggiudicatario.

17. Cessione del contratto e subappalto

E' fatto divieto all'aggiudicatario del contratto di cedere il contratto, in tutto o in parte, a qualsiasi titolo o ragione, salvo in caso di cessione o affitto di azienda, di trasformazione, fusione e scissione relativi all'esecutore del contratto e nel rispetto delle formalità, condizioni e limiti di cui all'art. 116 del D.lgs. 163/2006.

Le prestazioni dedotte nel contratto saranno subappaltabili solo nei limiti di quanto dichiarato in sede di domanda di partecipazione (cfr. modello allegato 3 al presente capitolato) e alle condizioni e nei limiti previsti dalla normativa vigente, previa consegna alla stazione appaltante di copia autentica del contratto di subappalto e sua verifica con esito positivo circa la sussistenza dei requisiti di ordine generale e di idoneità professionale anche in capo al subappaltatore.

18. Esonero responsabilità

La stazione appaltante è esonerata da qualsiasi responsabilità derivante da rapporti di lavoro instaurati dal fornitore con terzi in dipendenza delle attività connesse con l'espletamento del presente appalto.

Il fornitore garantisce inoltre che nell'ambito della fornitura non sarà violato alcun diritto di terzi (essendo compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo diritti d'autore, diritti su segni distintivi, diritti di proprietà, etc) e si impegna a manlevare e tenere indenne la RAS da qualsivoglia eventuale pretesa di terzi al riguardo.

19. Contatti con l'unità ordinante

Per eventuali informazioni di natura tecnica o amministrativa è possibile contattare il servizio Comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento della rete URP ed archivi attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione all'interno del MEPA.

20. Ricorso avverso atti della procedura e Foro competente a conoscere il contratto

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.

Sulle questioni procedurali, ai sensi degli artt. 244 e 245 del D.Lgs. 163/2006, il Codice del Processo Amministrativo (D.Lgs. 104/2010) individua i casi di giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo individuato sulla base delle norme di cui al predetto codice e secondo la procedura ivi stabilita e lo stesso



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

D.Lgs. 104/2010 disciplina i casi d'inefficacia del contratto (artt. 245bis e 245ter D.Lgs. 163/2006) nonché le sanzioni alternative disposte dal Giudice Amministrativo e la tutela in forma specifica e per equivalente (artt. 245quater e 245quinquies del D.Lgs. 163/2006).

Sono salve le disposizioni in tema di tentativo obbligatorio o volontario di risoluzione stragiudiziale delle controversie quali la transazione e l'arbitrato (cfr. artt. 239 e 241-243 D.Lgs. 163/2006), nonché l'istituto della mediazione (D.Lgs. 28/2010 come richiamato dal D.Lgs. 104/2010).

Avverso gli atti della presente procedura è possibile presentare ricorso giurisdizionale amministrativo al TAR Sardegna (Via Sassari, 17 – 09124 Cagliari) entro il termine di trenta giorni dalla piena conoscenza del provvedimento lesivo che si intende impugnare o in alternativa ricorso straordinario al Capo dello Stato entro il termine di centoventi giorni dalla piena conoscenza del provvedimento lesivo che si intende impugnare.

Nel caso il soggetto titolare di interesse ad agire intenda esperire un ricorso giurisdizionale amministrativo, è tenuto a darne informativa alla stazione appaltante ai sensi dell'art. 243bis del D.Lgs. 163/2006.

In tutti gli altri 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.

21. Codice di comportamento

Il "Codice di comportamento del personale della Regione Autonoma della Sardegna, degli Enti, delle Agenzie e delle Società partecipate" allegato al Piano triennale per la prevenzione della corruzione 2014/2016, approvato con deliberazione della Giunta Regionale n. 3/7 del 31.01.2014 è consultabile nell'apposita sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale della Regione Autonoma della Sardegna (http://www.regione.sardegna.it/documenti/1_274_20140204093040.pdf).

Gli obblighi di condotta previsti dal medesimo Codice, in quanto compatibili, sono estesi nei confronti di ciascun Fornitore e, pertanto, il contratto che verrà stipulato è soggetto a risoluzione o decadenza in caso di violazione degli obblighi derivanti dal medesimo Codice.

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



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

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. Condizioni generali di fornitura - Rinvio

Per quanto non previsto nel presente documento valgono le Condizioni Generali di Fornitura allegate al Bando "ICT 2009 CATEGORIA: PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI" di cui al Capitolato tecnico vers. 9.0 del Novembre 2014 - Par. 5.4.21 Prodotto: CPV 79511000-9 – Servizio di Contact Center.

24. Responsabile del procedimento

Il responsabile del procedimento, ai sensi dell' art. 10 e 125, comma 2 del D.lgs. 163/2006 e del relativo regolamento attuativo ed esecutivo, è la Dott.ssa Laura Boi (tel. 070.6068089- e-mail: laboi@regione.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 2 - Modello di dichiarazione per i costituenti RTI o consorzi;
- Allegato 3 - Modello di dichiarazione di subappalto.
- Allegato 4 – Modello di dichiarazione di avvalimento
- Allegato 5 – Modello di offerta tecnica



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

Appendice A

1. Descrizione del servizio da erogare

1.1. Struttura del servizio

Il servizio di Call Contact center è strutturato su due livelli:

- un primo livello, o front-line, che è la prima interfaccia di contatto e di orientamento del pubblico;
- un secondo livello, o back office, per gli eventuali approfondimenti di istanze specifiche eseguito da operatori a supporto del personale regionale.

1.2. Primo livello o front-line

1.2.1. Ricezione delle richieste di assistenza

Le richieste di assistenza telefonica sono sempre prese, inizialmente, in carico dal servizio di front-line.

Tutte le chiamate fatte dagli utenti a numeri RAS arrivano al centralino telefonico della RAS, gestito dall'Assessorato degli enti locali, finanze e urbanistica della RAS.

Il **centralino telefonico** della RAS è costituito da sistema **Ericsson MD110** (dal punto di vista fisico si tratta di una rete distribuita di sistemi Ericsson MD110). Il centralino telefonico permette di registrare il log del traffico telefonico, utilizzato dalla RAS per il monitoraggio generale dello stesso.

Le chiamate ricevute dal front-line sono quelle indirizzate:

- al Numero Verde 800 09 87 00
- al Centralino RAS numero 070 606:
 - o alla opzione "2" di risposta per i servizi di contact center



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

- alla opzione di risposta “1” - solo nel caso di mancata copertura del servizio da parte degli operatori RAS – per la ricezione delle chiamate in ingresso, trasferimento chiamata verso i numeri interni delle persone cercate, fornitura del numero telefonico interno della persona richiesta;
 - e in deviazione dagli URP Assessoriali in caso di mancata risposta da parte dei predetti Uffici
- Il centralino telefonico distribuisce le chiamate dirette agli operatori di front-line su base ciclica e per impegno.

1.2.2. Tracciatura delle richieste di assistenza

Un'applicazione (denominata *Ericsson CCM*), dedicata alla registrazione e monitoraggio in tempo reale delle chiamate indirizzate al front-line e agli URP, si interfaccia con il centralino telefonico per estrarre, in tempo reale, i dati di traffico telefonico relativi agli URP degli assessorati e della Presidenza e al servizio di front-line e li memorizza per l'estrazione di dati statistici quantitativi relativi a:

- Tipo Chiamate in Ingresso
 - Dirette
 - Deviate
- Esito Chiamate
 - Rifiutate
 - Risposte
 - Abbandonate
 - In coda
 - In chiamata

Tutti gli operatori (sia del front-line sia gli operatori degli URP della RAS) registrano i dati relativi alla loro attività. Per la registrazione dei dati relativi alle chiamate un'applicazione web di CRM, accessibile unicamente attraverso la rete regionale, consente di registrare i dati riportati in *Tabella 2*. Tale sistema dovrà essere espandibile secondo le esigenze della RAS e dovrà consentire: l'esportazione dei dati in formati aperti e l'interoperabilità attraverso web service

Ogni richiesta di assistenza causa l'apertura di un “ticket” nel sistema CRM. Il ticket viene aperto dagli operatori del front-line che, al termine della chiamata, provvedono alla sua chiusura nel caso in cui sia risolta la problematica sottoposta dall'utente. Nel caso il quesito posto dall'utente non sia stato risolto dal front-line, l'operatore segnala l'evento sul sistema di CRM che invia, in automatico, una mail all'URP regionale di competenza. Questi prende in carico il problema e ha la responsabilità di dare la risposta all'utente. Quando il problema è risolto l'URP di competenza “chiude” la chiamata nel CRM.

Il sistema di monitoraggio del CRM, a disposizione del responsabile del Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi, evidenzia le richieste di assistenza scalate agli URP e non risolte entro le 48 ore in maniera che sia possibile sollecitarne la gestione.

Tabella 2 Tracciato di base per le richieste di assistenza

<i>Origine della chiamata</i>	Cittadino con distinzione tra chiamate indirizzate: al numero verde, al centralino, in deviazione da altri URP o deviate al call center
<i>Cognome e nome</i>	Queste informazioni vengono raccolte per i seguenti motivi:



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

	<ul style="list-style-type: none"> - In caso sia necessario ricontattare il chiamante per fornirgli ulteriori informazioni - Per verifiche sul grado di soddisfazione del chiamante rispetto alle risposte ricevute
<i>Recapito telefonico</i>	Nel caso in cui il chiamante non voglia fornire tale informazioni si annoterà la circostanza e si fornirà comunque il servizio richiesto
<i>Sesso e data di nascita</i>	Informazioni raccolta a fini statistici
<i>Città e provincia del chiamante</i>	Informazioni raccolta a fini statistici
<i>Occupazione</i>	Informazioni raccolta a fini statistici
<i>Azione eseguita da operatore</i>	Registrata con frasi guida
<i>Motivo della chiamata</i>	Per indentificare e standardizzare le più frequenti richieste di assistenza
<i>Grado di soddisfazione dell'utente sul servizio ricevuto</i>	Informazioni raccolta a fini statistici
<i>Modalità di reperimento del numero chiamato</i>	Informazioni raccolta a fini statistici
<i>Indicazione se l'utente ha fornito o meno le risposte ai quesiti di cui sopra</i>	Informazioni raccolta a fini statistici

1.3. Secondo livello o back office

Le attività di back office sono svolte da operatori che, a supporto del Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi, si occupano stabilmente e sistematicamente della creazione, della catalogazione e dell'organizzazione del patrimonio informativo che costituisce la base informativa a cui fanno riferimento gli operatori del front-office e tutti gli operatori della rete regionale degli URP.

Nell'ambito di tale attività si provvede ad analizzare le varie richieste pervenute, ad organizzare e tenere costantemente aggiornato l'elenco delle FAQ, a promuovere e monitorare la diffusione di campagne informative, e le forme di consultazione pubblica che RAS intenda avviare anche avvalendosi della piattaforma di e-Democracy, ad elaborare le schede informative sui procedimenti amministrativi e ad aggiornare i contenuti informativi elaborati costantemente dal Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi.

1.4. Orario di presidio del servizio

1.4.1. Copertura del servizio di front-line

Il servizio è operativo tutti i giorni lavorativi in orario dalle 8:30 fino ad almeno le ore 18:30, escluso il sabato e i giorni festivi.



UNIONE EUROPEA



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

PRESIDÈNZIA PRESIDENZA

Direzione generale per la comunicazione

Servizio comunicazione istituzionale, trasparenza e coordinamento rete URP e archivi

1.4.2. Copertura del Servizio di back-office

Dal lunedì al venerdì, esclusi festivi, su finestra oraria da ore 09:00 alle ore 14:00 e dalle ore 15:00 alle 18:00.

1.5. Infrastruttura tecnologica

Tutti gli operatori sono dotati di PC connessi a Internet e dotati di programmi di produttività individuale.

Le richieste di assistenza telefoniche sono acquisite da un centralino che ha le seguenti funzioni:

- registrare data ora arrivo chiamata;
- informare il chiamante dell'assenza del servizio in caso di richieste fuori dell'orario di presidio;
- distribuire le chiamate agli operatori in base ad un criterio di rotazione;
- mettere in attesa il chiamante quando tutti gli operatori sono impegnati;
- registrare le chiamate perse per abbandono durante l'attesa per assenza di operatori disponibili;
- estrazione dati statistici.