

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di Contact Center, Help Desk di primo livello e Call Center per Sardegna IT per una durata di sei mesi, prorogabile fino ad un massimo di ulteriori sei mesi.

Disciplinare di gara e capitolato prestazionale

RETTIFICATO IL 04.10.2013

[parti aggiunte modificate in carattere blu – parti eliminate in carattere rosso barrato].

storia delle modifiche: 04.10.2013: eliminato par. 1.3

SCHEDA RIEPILOGATIVA DELLA GARA

CIG: 53389218FA

CPV: 79511000-9 Servizi di operatore telefonico ; 72253000-3 Servizi di assistenza informatica e di supporto

Quantitativo - entità servizi richiesti - tempo contrattuale:

- min. 6 mesi (con opzione fino a max. ulteriori 6 mesi = 12 mesi)
- da erogare mediante 4 postazioni lun-ven (di cui due per 12 ore al giorno e due per 7,5 ore al giorno)

Importo a base d'asta a ribasso (canone mensile): 17.160,00 + IVA

Importo massimo contrattuale escluse opzioni (per sei mesi):

Euro 102.960,00 + IVA

Importo massimo contrattuale comprese tutte le opzioni (per dodici mesi):

Euro 205.920,00 + IVA

Termini di presentazione delle offerte: 21.10.2013, ore 13.

Prima seduta pubblica di gara: 21.10.2013, ore 15.30, C/O Sardegna IT S.r.l.,
Viale Dei Giornalisti n. 6 – Edificio "E" - 09122 Cagliari (CA)

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di Contact Center, Help Desk di primo livello e Call Center per Sardegna IT per una durata di sei mesi, prorogabile fino ad un massimo di ulteriori sei mesi.

DISCIPLINARE DI GARA E CAPITOLATO PRESTAZIONALE

Sommario

1. Premesse	3
1.1. Definizioni	3
1.2. Informazioni e domande di chiarimento	3
1.3. Fonte di finanziamento	4
Art. 2 - Oggetto dell'appalto	4
Art. 3 - Tempi e modalità di esecuzione	5
3.1. Dettagli e modalità di esecuzione	6
3.2. Formazione degli operatori	6
3.3. Attività di coordinamento del progetto	7
3.4. Reportistica delle attività svolte	7
3.5. Livelli di servizio richiesti – SLA e penali	8
Art. 4 - Requisiti delle figure professionali richieste	9
Art. 5 – Base d'asta a ribasso e importi massimi contrattuali	10
Art. 6 - Durata dell'appalto	10
Art. 7 - Requisiti di partecipazione e cause di esclusione	10
7.1 - Situazione giuridica - prove richieste	11
7.2 - Contributo all'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici	11
Art. 8 - Predisposizione delle offerte	12
8.1 Domanda di partecipazione e documentazione a corredo	12
8.1.1. Allegati alla domanda di partecipazione	13
8.2 Offerta economica	14
Art. 9 - Modalità di presentazione delle offerte	15
Art. 10 - Recapito e termine di presentazione delle offerte	15
Art. 11 - Cause di esclusione	16
Art. 12 - Criterio di aggiudicazione e modalità di svolgimento della procedura	17
Art. 13 - Verifica dei requisiti di aggiudicazione e obblighi dell'aggiudicatario	17
Art. 14 - Decadenza dall'aggiudicazione	19
Art. 15 - Stipulazione del contratto	19
Art. 16 - Variazioni e varianti in corso d'opera	19
Art. 17 - Spese e imposte	20
Art. 18 - Cessione del contratto e subappalto	20
Art. 19 - Obblighi di riservatezza	20
Art. 20 - Verifiche di conformità	21
Art. 21 - Inadempimento, risoluzione e recesso	21
Art. 22 - Corrispettivo, fatturazione e pagamento – Tracciabilità dei flussi finanziari	21
Art. 24 - Trattamento dei dati personali	22
Art. 25 - Comunicazioni	23
Art. 26 - Ricorso avverso atti della procedura e Foro competente a conoscere il contratto	23
Art. 27 Responsabile del procedimento	24
Art. 28 - Allegati	24

1. Premesse

La presente procedura è finalizzata all'affidamento del servizio di Contact Center, Help Desk di primo livello e Call Center per Sardegna IT per una durata di sei mesi, prorogabile fino ad un massimo di ulteriori sei mesi.

Il contact center istituito da Sardegna IT, costituisce l'unica interfaccia (Single Point of Contact) per la richiesta di informazioni, segnalazioni di errori e malfunzionamenti degli applicativi e supporto funzionale sulle procedure operative.

Premesso quanto sopra, la stazione appaltante, ravvisata l'opportunità, si riserva la facoltà di procedere con procedura negoziata senza pubblicazione di un bando di gara con l'aggiudicatario del contratto di cui alla presente procedura, per l'affidamento di forniture complementari, servizi complementari o la ripetizione di lavori e servizi analoghi, nei limiti, ai sensi e per gli effetti dell'art. 57, comma 3, lettera b) e dell'art. 57, comma 5 lettere a) e b) del D.lgs. 163/2006.

La stazione appaltante in ogni caso potrà procedere all'indizione di una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara per l'affidamento del contratto di cui alla procedura in oggetto, in caso di infruttuoso esperimento della medesima procedura, a norma dell'art. 57, comma 2, lettera a) del D.lgs. 163/2006.

1.1. Definizioni

Nel seguito del presente Disciplinare, con il termine:

- "*bando*" si intende il bando di gara;
- "*avviso*" si intende l'avviso pubblico di gara, estratto del bando di gara;
- "*disciplinare*" si intende il presente Disciplinare gara e capitolato prestazionale, che contiene le informazioni relative alle condizioni ed alle modalità di redazione e presentazione delle offerte, alle cause di esclusione e di decadenza, ai criteri di selezione, nonché agli obblighi dell'aggiudicatario per la stipula del contratto, nonché descrive la fornitura di beni e servizi da acquisire;
- "*stazione appaltante*" si intende Sardegna IT S.r.l. c.s.u., società in house della Regione Autonoma della Sardegna;
- "*aggiudicatario*" si intende il soggetto (Impresa singola o RTI, Consorzio o GEIE) aggiudicatario dell'appalto ad esito della presente procedura di gara.

1.2. Informazioni e domande di chiarimento

Eventuali domande di chiarimento sul bando dovranno pervenire **esclusivamente** in forma scritta ai seguenti recapiti:

- fax +39 (0) 70 606 9016;
- e-mail: gare@sardegna.it;
- PEC: segreteria@pec.sardegna.it.

entro 10 giorni solari e consecutivi antecedenti la data di scadenza per la presentazione delle offerte.

I quesiti e le risposte saranno pubblicati sul sito internet della stazione appaltante, <http://www.sardegna.it> e della Regione Autonoma della Sardegna, <http://www.regione.sardegna.it>.

Ai sensi dell'art. 77, commi 1 e 5, del D.Lgs. 163/2006, tutte le comunicazioni e tutti gli scambi di informazioni tra la stazione appaltante e gli operatori economici interessati potranno avvenire mediante posta elettronica, mezzi telematici, informatici o via fax, come previsto dal D.Lgs. 82/2005.

1.3. Fonte di finanziamento

~~L'appalto è finanziato con i fondi a disposizione per l'esecuzione dei vari incarichi in house e progetti afferenti il settore Sanità e il settore servizi RAS erogati da Sardegna IT nell'ambito dei quali i servizi in appalto saranno utilizzati (principalmente: o HEALTH SARDEGNA, SUAP 04, CSR CO 2013, PRESIDI, TS CNS SERVICE, EVO MEDIR, SARDEGNA TURISMO 2, SUAP CALABRIA, CRP TEAM, CRP SMEG)~~

Art. 2 - Oggetto dell'appalto

L'appalto è esperito con gara a procedura aperta sottosoglia comunitaria, ai sensi degli artt. 55 e 124 del D.Lgs. 163/2006 e ha per oggetto l'affidamento del servizio di Contact Center, Help Desk di primo livello e Call Center per Sardegna IT per una durata di sei mesi, prorogabile fino ad un massimo di ulteriori sei mesi.

La procedura sarà aggiudicata ai sensi dell'art. 82 del D.Lgs. 163/2006 secondo il criterio del prezzo più basso in base all'offerta in ribasso rispetto all'importo a base d'asta per sei mesi di servizio.

Fermo quanto sopra espresso in merito all'aggiudicazione dei sei mesi a base d'asta predetti, la stazione appaltante si riserva il diritto di esercitare l'opzione relativa alla estensione degli stessi servizi oltre i primi sei mesi e fino a un massimo di ulteriori sei mesi.

Sardegna IT intende acquisire i predetti servizi secondo le modalità definite nel presente documento.

I servizi gestiti dall'help desk di primo livello e dal call center comprendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'esecuzione delle attività:

- erogazione di informazione generiche;
- supporto per il corretto utilizzo delle procedure informatiche;
- assistenza nell'utilizzo di servizi informativi;
- supporto nella configurazione dei sistemi locali;
- impiego di work around per superare eventuali problemi applicativi;
- gestione di dati memorizzati su data base (verifica e completamento del processo di registrazione, consultazione e modifica di dati anagrafici, ...);
- gestione delle segnalazioni di problemi o malfunzionamenti;
- raccolta di suggerimenti di modifiche e migliorie;
- aggiornamento della documentazione sui problemi più frequenti e la loro risoluzione;
- inoltre ad un supporto specialistico (II o III livello) delle problematiche non codificate o non risolvibili;
- registrazione su Trouble Ticketing del resoconto dell'attività effettuata.

Tutte le attività di cui sopra sono eseguite utilizzando funzioni descritte e codificate e non richiedono attività di sviluppo applicativo.

Le richieste di assistenza pervengono al contact center attraverso diversi canali:

- "front-end": rispondendo al telefono (contatti inbound) o richiamando (contatti outbound) per completare il processo di assistenza;
- "back-office": gestendo informazioni arrivate via fax o mail.

Il servizio si dovrà svolgere presso la sede di Viale dei Giornalisti n. 6 - "Edificio E" - 09122 Cagliari.

I codici CPV principali sono i seguenti: 79511000-9 Servizi di operatore telefonico ; 72253000-3 Servizi di assistenza informatica e di supporto.

Il Codice Identificativo della Gara (CIG) è: 53389218FA

Per tutto quanto non espressamente disciplinato dal presente documento, si fa pieno ed integrale riferimento al D.Lgs. 163/2006 ed al DPR 207/2010 e alle norme e disposizioni connesse e/o collegate.

Art. 3 - Tempi e modalità di esecuzione

L'esecuzione del servizio deve poter essere garantito sin dal primo giorno utile successivo alla stipulazione del contratto o anche anticipatamente, ai sensi di legge, ove richiesto e consentito.

Il servizio dovrà essere eseguito nel pieno rispetto della normativa vigente, locale e nazionale, inerente tutte le prestazioni affidate.

Le postazioni gestite dal soggetto aggiudicatario dovrà rispettare le seguenti specifiche:

- **Erogazione dei servizi.**

I servizi dovranno essere erogati mediante 4 Postazioni tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì.

- **Copertura del servizio.**

I servizi dovranno garantire i seguenti orari:

- 2 Postazioni dalle 08:00 alle 20:00;
- 2 Postazioni dalle 09:00 alle 13:30 e dalle 15:00 alle 18:00.
- L'aggiudicatario garantirà i servizi erogati dalle postazioni con un numero di risorse adeguato e si impegna a fare osservare al suo personale gli orari di lavoro previsti dalla normativa e al rispetto del CCNL utilizzato.

- **Competenze e formazione degli operatori che gestiranno le postazioni:**

- La formazione iniziale sull'aspetto funzionale dei servizi che verranno erogati dagli operatori sarà a carico di Sardegna IT.

- **Coordinamento e gestione del rapporto:**

Il soggetto aggiudicatario metterà a disposizione di Sardegna IT un Responsabile Operativo che per tutta la durata del contratto garantirà:

- Il coordinamento degli Operatori di Contact Center;
- Il controllo della qualità del servizio erogato;
- La fornitura di tutti i dati necessari a Sardegna IT per verificare come vengono erogati e gestiti i servizi erogati.

- **Sede di erogazione del servizio.**

- I servizi del Contact Center verranno erogati presso gli uffici di Sardegna IT in viale dei Giornalisti N. 6 a Cagliari.

- **Progetti Gestiti dai servizi erogati dal Contact Center.**

- Sardegna IT si riserva di decidere quali progetti verranno gestiti dalle postazioni che verranno "condotte" dall'aggiudicatario.

- **Potenziamento dei servizi.**

- In presenza di particolari necessità (variazioni anche solo previsionali dei carichi di lavoro dovuti ad incremento del numero dei contatti) Sardegna IT si riserva di richiedere la variazione delle coperture del servizio e/o l'incremento del numero di postazioni che dovranno essere gestite dall'aggiudicatario. I tempi necessari all'adeguamento dovranno essere concordati e formalizzati tra Sardegna IT e l'aggiudicatario.

- Al termine del suddetto periodo, Sardegna IT si riserva il diritto di richiedere all'aggiudicatario di ritornare alla precedente configurazione.
- I costi dell'eventuale potenziamento potranno superare i costi espressi dall'aggiudicatario secondo quanto indicato nell'importo a base d'appalto.

3.1. Dettagli e modalità di esecuzione

Il servizio sarà erogato dalla sede di Sardegna IT utilizzando apparecchiature informatiche e sistemi di comunicazione messe a disposizione da Sardegna IT.

Al fine di erogare un efficace ed efficiente servizio di assistenza agli utenti la società aggiudicataria dovrà avvalersi di un adeguato numero di operatori con:

- adeguate competenze informatiche;
- conoscenza delle funzionalità degli applicativi forniti ai cittadini dalla RAS, gli operatori saranno preventivamente formati come definito nel paragrafo 3.2;
- flessibilità e capacità di comunicazione con gli utenti.

L'erogazione del servizio di help desk prevede attività di:

front end: attività che vengono svolte interagendo con l'utente

- supporto a richieste di assistenza telefoniche (contatti inbound),
- chiamando telefonicamente l'utente (contatti telefonici in outbound) per chiarire la problematica richiesta e/o per fornire chiarimenti sulla soluzione fornita;

back office

- risposte via mail/fax a richieste di assistenza pervenute con lo stesso mezzo;
- elaborazione di anagrafiche utenti;
- replica delle problematiche segnalate per verificare la sussistenza di quanto segnalato;
- attività di gestione e caricamento dei dati utenti;
- tracciatura delle richieste di assistenza ricevute.

Durante l'esecuzione delle attività gli operatori:

- si atterranno alle procedure di gestione delle chiamate stabilite da Sardegna IT e alle disposizioni operative impartite dal personale;
- utilizzeranno sistemi di elaborazione e trasmissione dati messi a disposizione da Sardegna IT;
- utilizzeranno i programmi applicativi forniti da Sardegna IT;
- tratteranno le chiamate ricevute ed il loro iter di soluzione utilizzando le procedure definite da Sardegna IT.

3.2. Formazione degli operatori

Prima dell'avvio delle attività di help desk gli operatori saranno opportunamente formati sulle problematiche e sul funzionamento delle prime procedure per le quali dovranno fornire assistenza affinché vengano acquisite tutte le competenze necessarie per un'efficace ed efficiente erogazione del servizio di help desk.

La formazione sarà erogata da personale Sardegna IT presso la sede della stessa.

Alla conclusione delle attività di formazione, le competenze acquisite dai candidati operatori saranno oggetto di verifica da parte della stazione appaltante; qualora l'esito della verifica sia negativo per uno o più candidati operatori la stazione appaltante si riserva la possibilità di chiedere la sostituzione degli operatori che ritiene non avere acquisito tali capacità.

Al fine di assicurare la necessaria continuità del servizio alla formazione iniziale potrà partecipare un numero di risorse professionali maggiore di quello che dovrà effettivamente erogare il servizio.

Successivamente all'avvio del servizio gli operatori saranno progressivamente formati su altre procedure per le quali dovranno fornire il servizio di help desk.

Nel caso in cui, durante l'esecuzione dell'appalto, vi fosse la necessità di sostituire una o più risorse professionali, l'aggiudicatario dovrà comunque sostituire tali risorse con figure professionali adeguate all'espletamento del servizio in oggetto.

3.3. Attività di coordinamento del progetto

Nel servizio fornito il soggetto aggiudicatario dovrà ricomprendere l'attività di coordinamento delle risorse professionali che erogano il servizio. L'attività di coordinamento dovrà essere svolta da un coordinatore di progetto che dovrà interagire con il referente nominato dalla stazione appaltante e si occuperà di recepire le indicazioni sugli aspetti organizzativi del servizio per questioni di carattere tecnico e amministrativo. Il coordinatore di progetto si occuperà, pertanto, di operare come interfaccia tra gli operatori dell'aggiudicatario e il referente nominato dalla stazione appaltante.

Il coordinatore provvederà a trasmettere mensilmente al referente di Sardegna IT la reportistica prevista (cfr. par. 3.4) e la relazione relativa alle attività eseguite.

La figura professionale dedicata al coordinamento delle attività progettuali è in possesso di idonee capacità per svolgere autonomamente funzioni di pianificazione ed organizzazione degli operatori.

3.4. Reportistica delle attività svolte

All'aggiudicatario della gara e alle risorse professionali addette all'attività si richiede, durante la fornitura del servizio, la redazione dei documenti di seguito indicati e necessari alla verifica delle attività condotte.

3.4.1. Resoconto dell'attività di coordinamento e rendicontazione del progetto:

Il coordinatore di progetto dovrà trasmettere a mezzo email al referente nominato dalla stazione appaltante i seguenti report:

- Reportistica mensile sulle attività di help desk svolte dagli operatori, allegando tutta la documentazione prodotta dagli operatori durante l'attività di help desk e nel seguito descritta. Da consegnarsi entro 3 giorni lavorativi successivi alla fine del mese;
- Rendicontazione contabile su base trimestrale da consegnarsi entro i 10 giorni lavorativi successivi al trimestre oggetto della reportistica;
- Ove ricorra la necessità di sostituire uno o più operatori: dichiarazione resa dal legale rappresentante dell'aggiudicatario circa l'idoneità professionale dell'operatore.

3.4.2. Resoconto dell'attività di help desk

Per la quantificazione delle attività erogate durante il servizio di help desk si produrrà con frequenza settimanale la seguente documentazione:

- "Foglio presenza degli operatori di help desk": documento che riporta per ogni operatore in maniera analitica, giorno per giorno, l'orario di inizio/fine attività di help desk presso la sede operativa di Sardegna IT, sottoscritto dall'operatore e approvato dal coordinatore di progetto. Il documento deve essere sottoposto dal coordinatore di progetto al referente di Sardegna IT che lo controfirma per concordanza ed accettazione.

- “Riepilogo degli interventi di help desk eseguiti”: report estratto, a cura del personale di Sardegna IT, dal sistema di tracciatura delle chiamate che riporta per ogni giorno le richieste di assistenza ricevute ed il loro stato. Viene approvato dal referente di Sardegna IT e controfirmato dal coordinatore di progetto dell'aggiudicatario.

- “Riepilogo delle richieste di assistenza telefoniche ricevute”: report estratto, a cura del personale di Sardegna IT, dal software di gestione della centralina telefonica con il riepilogo per giorno delle telefonate:

- in ingresso;
- prese in carico dagli operatori;
- abbandonate dall'utente (abbandonate in ringing);
- chiuse dal centralino per superamento del tempo massimo (abbandonate in coda).

La suddetta documentazione a resoconto-riepilogo sarà soggetta ad approvazione dal referente di Sardegna IT e controfirmato dal coordinatore di progetto dell'aggiudicatario.

È altresì prevista la “Verifica del rispetto degli SLA previsti” in cui si riporta l'attestazione da parte del referente di Sardegna IT che tutti gli SLA sono stati rispettati o sono resi i dettagli relativi agli eventi in cui si è manifestato il mancato rispetto di uno o più di detti SLA. Tale documento è predisposto dal referente di Sardegna IT e controfirmato dal coordinatore di progetto dell'aggiudicatario per accettazione.

Sarà cura di Sardegna IT predisporre e fornire i template dei documenti da redigersi a cura dell'aggiudicatario, come sopra descritti.

3.5. Livelli di servizio richiesti – SLA e penali

Nel seguito si elencano gli SLA minimi che dovranno essere garantiti dall'aggiudicatario per soddisfare gli obiettivi dell'appalto.

Codice SLA	Categoria	Oggetto misura	modalità di misurazione	valore di soglia
1	Copertura del servizio			
1.1	–	Numero operatori contemporaneamente presenti	Verifiche su “Foglio presenza degli operatori di help desk”	Vedi art. 3
2	Evasione delle richieste di assistenza telefonica			
2.1	–	telefonate abbandonate in coda su base mensile	[telefonate in ingresso abbandonate in coda quando ci sono meno di chiamate attive del numero di postazioni] / [totale richieste telefoniche] X 100	<= 3%
2.2	–	richieste evase nell'arco della chiamata telefonica su base mensile	[richieste evase nell'arco della chiamata telefonica] / [totale richieste telefoniche] X 100	>= 95%
2.3	–	capacità di soluzione autonoma delle richieste di supporto su base mensile	[richieste assistenza di 1° livello scalate al secondo livello] / [totale delle richieste assistenza] X 100	<= 5%
Corretta tracciatura delle richieste di assistenza				
–	–	Corretta tracciatura delle richieste di assistenza	[Totale Ticket con errori o incompleti] / [Totale ticket] X 100	<= 5%
Consegna della reportistica				
–	–	Puntualità nella consegna della reportistica	Conteggio giorni	Vedi art. 3.4.1

La stazione appaltante ha facoltà di applicare delle penali per mancato/errato adempimento delle singole attività, pari all'uno per mille dell'importo di aggiudicazione per ciascun evento che superi i limiti di tolleranza di cui ai valori di soglia degli SLA sopra richiamati.

La contestazione delle penali verrà effettuata a mezzo posta elettronica certificata e/o posta elettronica e/o fax e/o raccomandata a/r.

L'addebito sarà effettuato con detrazione sull'importo ancora da corrispondersi.

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

Art. 4 - Requisiti delle figure professionali richieste

Il personale messo a disposizione dall'aggiudicatario dovrà essere adeguato, preparato ad interagire correttamente con l'utenza, professionalmente formato per garantire la corretta gestione dei servizi e con appropriate conoscenze relative alle attività che vengono svolte.

L'aggiudicatario dovrà rispettare la normativa vigente in tema di assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali nei confronti del proprio personale dipendente.

Il numero del personale impiegato dovrà essere sufficiente a garantire la regolarità del servizio ed il rispetto degli SLA definiti. Sarà necessario provvedere ad eventuali assenze con una immediata sostituzione utilizzando risorse professionali adeguatamente formate.

Il personale deve attenersi alle direttive e alle disposizioni di carattere operativo date dal responsabile di Sardegna IT.

L'aggiudicatario deve fornire a Sardegna IT e mantenere costantemente aggiornato l'elenco dei nominativi del personale impiegato per lo svolgimento del servizio con indicazione della qualifica, sesso ed età, recante gli estremi dei documenti di lavoro ed assicurativi.

L'aggiudicatario rimane comunque corresponsabile del comportamento e dell'operato dei suoi dipendenti in orario di servizio e delle inosservanze al presente contratto. L'aggiudicatario risponde altresì dei danni derivanti a terzi siano essi utenti o dipendenti di Sardegna IT, da comportamenti imputabili al proprio personale dipendente.

4.1 Sostituzione

Sardegna IT si riserva di chiedere la sostituzione del coordinatore di progetto o di uno o più operatori in caso di verifica con esito negativo dei requisiti richiesti e definiti.

Sardegna IT si riserva di chiedere la sostituzione del coordinatore di progetto nei seguenti casi:

- Grave/ripetuto ritardo nella consegna della documentazione prevista;
- ripetute mancanze degli operatori come di seguito descritte.

Sardegna IT si riserva di chiedere la sostituzione di un o più operatori nei seguenti casi:

1. Insufficienti competenze acquisite durante la formazione per l'erogazione del supporto;
2. Mancanza di capacità di soluzione autonoma delle richieste, verificata a seguito di grave/persistente violazione degli SLA di cui all'art. 3.5.
3. Ripetuti ed immotivati abbandoni della postazione di lavoro senza adeguata sostituzione - limite di tolleranza 1 nel mese, 3 totali.
4. Ripetuti ritardi nell'inizio delle attività - limite di tolleranza 1 nel mese, 3 totali.

5. Reclamo formale di un utente per risposta non conforme alle norme della buona educazione, o richiamo del coordinamento di Sardegna IT per lo stesso motivo - limite di tolleranza 1 nel mese, 3 totali.

Art. 5 – Base d'asta a ribasso e importi massimi contrattuali

La base d'asta a canone mensile dei servizi (da erogarsi mediante le quattro postazioni e le relative specifiche di servizio sopra descritte), comprensiva di ogni spesa ed onere, pari a **Euro 17.160,00 (diciassettemilacentosessanta/00) IVA esclusa soggetta a solo ribasso.**

Pertanto l'importo massimo contrattuale escluso le opzioni, per la durata minima semestrale, è pari a Euro 102.960,00 (centoduemilanovecentosessanta/00) IVA esclusa.

Stante il fatto che, alle medesime condizioni contrattuali o d'offerta, la stazione appaltante si riserva il diritto di esercitare l'opzione relativa alla estensione degli stessi servizi oltre i primi sei mesi e fino a un massimo di ulteriori sei mesi, **il valore massimo complessivo del contratto, computate tutte le opzioni, è quindi pari a Euro 205.920,00 (duecentocinquemilanovecentoventi/00) IVA esclusa.**

Le prestazioni da affidare non comportano il prodursi di rischi da interferenze, non è pertanto dovuta la redazione del DUVRI e gli oneri di sicurezza sono pari a zero. Le spese per la sicurezza che gli offerenti dovessero eventualmente sostenere, diverse da quelle derivanti dalla redazione e applicazione del DUVRI, nonché tutte le altre somme non suscettibili di ribasso, dovranno essere pertanto ricomprese nel prezzo offerto.

Art. 6 - Durata dell'appalto

Le prestazioni oggetto della presente procedura avranno durata di sei mesi (6 mesi) - prorogabili fino ad un massimo di ulteriori sei mesi - a decorrere dall'inizio dell'esecuzione del contratto.

La durata massima complessiva del contratto, computate tutte le opzioni, è quindi di 12 mesi.

Art. 7 - Requisiti di partecipazione e cause di esclusione

Sono ammessi a partecipare alla gara i soggetti di cui all'articolo 34 del D.Lgs. 163/2006. E' fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un Raggruppamento Temporaneo di Imprese (in seguito RTI) o Consorzio o Gruppo Europeo di Interesse Economico (in seguito GEIE), ovvero di partecipare alla gara in forma individuale se partecipante in RTI o Consorzio o GEIE.

Ai Consorzi di cui all'art. 34, comma, 1, lettera b) (Consorzi fra società cooperative di produzione e lavoro e Consorzi fra imprese artigiane) e lettera c) (Consorzi stabili) del D.Lgs. 163/2006, si applica l'art. 35 del citato decreto; ai Consorzi stabili si applica altresì l'art. 36 del D.Lgs. 163/2006.

Ai RTI, ai Consorzi di cui all'art.34, comma, 1, lettera d) (Consorzi ordinari) e ai concorrenti in GEIE si applica l'art. 37 del D.Lgs. 163/2006.

Non possono partecipare alla presente gara, in qualunque modo o forma (concorrente singolo, raggruppato o consorziato), operatori economici che si trovino in una delle situazioni di esclusione previste dall'art. 38, comma 1, del D.Lgs. 163/2006.

E' pertanto 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).

Tutti gli operatori economici concorrenti devono essere in possesso dei requisiti di idoneità professionale di cui all'art. 39 del D.Lgs. 163/2006.

I partecipanti devono pertanto produrre le dichiarazioni e/o i documenti precisati nei successivi punti 7.1, 7.2.

Le dichiarazioni sostitutive devono essere rese ai sensi del d.P.R. 445/2000 conformemente con il modulo di dichiarazione allegato alla modulistica per la presentazione della domanda di partecipazione (Allegato 1). Tali dichiarazioni devono essere accompagnate da fotocopia semplice di un documento di identità in corso di validità.

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 di 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 ordinario o GEIE **non ancora costituito** al momento della domanda di partecipazione, questa deve contenere 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, e deve essere sottoscritta dal titolare, legale rappresentante o dal soggetto comunque dotato degli idonei poteri di firma, di tutti i soggetti raggruppati / consorziandi.

In caso di partecipazione in RTI, Consorzio ordinario o GEIE **già costituito** al momento della domanda di partecipazione, questa deve essere sottoscritta, pena l'esclusione, 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 in RTI, Consorzio ordinario o GEIE, saranno esclusi i soggetti partecipanti individualmente alla procedura o a facenti parte di più un raggruppamento / consorzio; saranno altresì esclusi tutti i soggetti facenti parte dello stesso raggruppamento / consorzio del quale fa parte il soggetto che ha commesso tale violazione.

Ogni operatore economico, in qualunque modo o forma si presenti (concorrente singolo, raggruppato o consorziato), deve comprovare individualmente il possesso dei requisiti di ordine generale e l'assenza delle cause di esclusione di cui all'art. 38 del D.Lgs. 163/2006 e il possesso dei requisiti di moralità professionale di cui all'art. 39 del medesimo decreto, come specificati al punto 7.1. "Situazione giuridica - prove richieste".

7.1 - Situazione giuridica - prove richieste

1. REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE (art. 39, D.Lgs. 163/2006): 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).
2. REQUISITI DI ORDINE GENERALE: assenza delle cause di esclusione previste dall'articolo 38, comma1, del D.Lgs. 163/2006.

7.2 - Contributo all'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici

Il partecipante in forma singola o associata è tenuto, pena l'esclusione, al versamento della contribuzione per la copertura dei costi relativi al funzionamento dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture (AVCP) ai sensi dell'art. 1, commi 65 e 67 della Legge 266/2005 (Finanziaria 2006) e della Deliberazione della AVCP del 21 dicembre 2011 (in G.U. n. 30 del 6 febbraio 2012).

Altresì, il partecipante è tenuto a dimostrare, al momento di presentazione dell'offerta, di aver effettuato il versamento indicato e deve allegare all'offerta i documenti comprovanti detto versamento.

La mancata dimostrazione dell'avvenuto versamento è causa di esclusione dalla procedura di gara.

Il concorrente è pertanto tenuto ad allegare alla domanda di partecipazione, la comprova dell'avvenuto versamento di € 20,00 (euro venti/00) a favore della AVCP.

1) 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 53389218FA** 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.

Pertanto sono consentite 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 tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini. All'indirizzo <http://www.lottomaticaservizi.it> è disponibile la funzione "Cerca il punto vendita più vicino a te". Lo scontrino rilasciato dal punto vendita dovrà essere allegato, in originale o in copia alla domanda di partecipazione.

Art. 8 - Predisposizione delle offerte

Nel seguito del presente punto sono descritte le modalità di predisposizione delle offerte, con specifico riferimento ai documenti da presentare per la partecipazione alla presente gara.

8.1 Domanda di partecipazione e documentazione a corredo

La documentazione amministrativa deve essere composta dai seguenti documenti:

8.1.1 Domanda di partecipazione e dichiarazione sostitutiva ai sensi del D.P.R. 445/2000 (conforme al modello predisposto e in allegato 1 al presente Disciplinare), atta a dimostrare l'assenza delle cause di esclusione ed il possesso dei requisiti di partecipazione previsti al precedente Art. 7.

La dichiarazione deve essere datata e sottoscritta in calce dal legale rappresentante del concorrente o dal soggetto regolarmente munito dei relativi poteri di firma; in quest'ultimo caso deve essere allegato, in originale o in copia autentica o in copia munita di dichiarazione di conformità all'originale resa ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 445/2000, **l'idoneo e valido documento atto a comprovare tale potere di firma.**

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

In caso di partecipazione in RTI, Consorzio ordinario o GEIE non ancora costituito alla data di presentazione della domanda, **la suddetta dichiarazione deve essere sottoscritta dal titolare, legale rappresentante o dal soggetto regolarmente munito dei relativi poteri di firma di ciascuna impresa**

raggruppando / consorziando. Tale dichiarazione **deve essere accompagnata da fotocopia semplice di un documento d'identità in corso di validità del dichiarante.**

8.1.1. Allegati alla domanda di partecipazione

Nel seguito del presente punto è elencata la documentazione da allegare alla domanda di partecipazione. **I documenti** specificati alle lettere da **"A" a "D"** **devono essere sempre allegati**, nei modi ivi descritti; i documenti specificati alle lettere da **"E" a "H"** devono essere allegati solo eventualmente, nel caso siano necessari, ovvero qualora il concorrente voglia usufruire della possibilità di utilizzare l'avvalimento o subappaltare parte delle prestazioni.

A) Originale del documento attestante la costituzione della **cauzione provvisoria** pari al 2% (due per cento) dell'importo massimo contrattuale netto complessivo e comprensivo del valore di tutte le opzioni (€ 205.920,00 → cauzione 2%: € 4.118,40) 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 del D.Lgs. 163/06. La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. La cauzione copre la mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell'affidatario ed è svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto medesimo, per l'Aggiudicatario ed unitamente alla comunicazione dell'aggiudicazione definitiva per i non aggiudicatari e, comunque, entro 30 giorni da detta aggiudicazione definitiva medesima. L'importo della garanzia 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, consorzi o GEIE il requisito deve essere posseduto da ciascuna impresa raggruppata/consorzata.**

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

B) Originale del documento attestante **l'impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria definitiva** per l'esecuzione del contratto, di cui all'articolo 113 del D.Lgs. 163/06, qualora l'offerente risultasse affidatario (anche sotto forma di dichiarazione del fideiussore che rilascia la cauzione provvisoria, contestualmente ad essa).

C) Comprova del versamento di € 20,00 (venti/00) alla Avcp su CIG 53389218FA (cfr. art. 7.2);

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

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

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

G) Eventuale, in caso di partecipazione in RTI, Consorzio ordinario o GEIE non ancora costituito al momento della domanda: dichiarazione d'impegno a costituire tali soggetti contenente l'impegno, in caso di aggiudicazione, a uniformarsi alla disciplina prevista dall'art. 37 del D.Lgs. 163/2006 e, principalmente ed a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- a) a quale impresa che costituirà il RTI, Consorzio ordinario o GEIE, 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);
- b) la quota di partecipazione al raggruppamento / Consorzio e/o la specificazione delle attività che ciascuna impresa facente parte del costituendo raggruppamento / Consorzio eseguirà in caso di aggiudicazione.

A tal fine è possibile utilizzare il modello allegato 3 al presente disciplinare.

H) Eventuale dichiarazione di subappalto conforme al disposto dell'art. 118 del D.Lgs.163/2006. Il concorrente dovrà indicare le forniture, i servizi o le relative parti che intende subappaltare. **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 comporta l'inammissibilità del subappalto in fase di esecuzione.**

A tal fine è possibile utilizzare il modello allegato 4 al presente disciplinare.

8.2 Offerta economica

Le offerte economiche devono rappresentare **l'offerta mensile** omnicomprendente per tutti i **servizi** (da erogarsi mediante le quattro postazioni e le relative specifiche di servizio sopra descritte) con ribasso sulla base d'asta di Euro 17.160,00 (diciassettemilacentosessanta/00) IVA esclusa.

La suddetta offerta sarà formulata utilizzando il "Modulo Offerta Economica" – Allegato 2 al presente Disciplinare - rispettando le modalità previste nello stesso.

Si richiede che nell'offerta economica (e nella stessa Busta B) sia allegato un prospetto giustificativo dei costi relativi al servizio offerto (es. costi riferiti a numero postazioni da coprire, numero addetti da adibire, CCNL applicati o condizioni contrattuali di riferimento, costo orario per l'impresa complessivo risultante, spese generali e varie, margine di redditività, etc.).

Quanto sopra è richiesto al fine di poter chiaramente e immediatamente evincere la sostenibilità del ribasso offerto. La mancata allegazione di detto prospetto **NON** comporta l'esclusione; in caso di necessità di verifica di detti elementi per analisi di congruità o verifica sull'anomalia dell'offerta la seduta pubblica sarà sospesa con contestuale comunicazione formale di concessione dei termini di legge agli offerenti per fornire detti elementi, fissazione di ulteriori sedute di valutazione degli stessi elementi da parte del RUP, dello stesso Seggio di Gara e/o di altra apposita Commissione di valutazione all'uopo nominata dalla Stazione Appaltante, ai sensi di legge.

Si specifica che **nessuna aggiudicazione**, provvisoria o definitiva, **sarà decretata senza avere acquisito ed esaminato la suddetta necessaria documentazione a comprova della congruità** dei costi offerti, se del caso, come previsto dall'art. 86, comma 3, D.lgs. 163/2006, **anche in assenza di formale anomalia** a norma dell'art. 86, comma 1, D.lgs. 163/2006.

L'offerta economica deve essere redatta in lingua italiana e deve avere una validità di almeno 180 (centottanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte.

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

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

Art. 9 - Modalità di presentazione delle offerte

Ciascuna offerta deve pervenire alla stazione appaltante, pena l'esclusione, mediante un apposito **plico d'invio**, il quale deve essere debitamente chiuso, sigillato con ceralacca ovvero con strisce adesive o incollate, timbrato e controfirmato sui lembi di chiusura e deve riportare esternamente:

- le indicazioni riguardanti l'impresa concorrente mittente (denominazione o ragione sociale ed altri dati identificativi, compresi recapiti telefonici, fax, e-mail e, se posseduto, indirizzo di Posta Elettronica Certificata). In caso di partecipazione in RTI, Consorzio ordinario o GEIE non ancora costituito al momento di presentazione della domanda, le suddette indicazioni devono riguardare tutte le imprese raggruppande / consorziande.
- il destinatario: **Sardegna IT S.r.l. - Ufficio Protocollo – Viale dei Giornalisti, n. 6 - 09122 Cagliari;**
- la dicitura: **“Procedura aperta per l'affidamento del servizio di Contact Center, Help Desk di primo livello e Call Center per Sardegna IT per una durata di sei mesi, prorogabile fino ad un massimo di ulteriori sei mesi”.**
- Al fine di garantire al massimo l'integrità del plico d'invio e la segretezza dell'offerta ivi contenuta, si raccomanda di apporre sul plico medesimo la dicitura

“NON APRIRE – PROTOCOLLARE ESTERNAMENTE”.

Il plico di invio deve contenere al suo interno le seguenti 2 (due) diverse buste:

- a) **Busta A**, contenente la domanda di partecipazione e la documentazione amministrativa a corredo della stessa, come indicata nel precedente punto 8.1 del presente Disciplinare.

Tale busta deve essere chiusa e sigillata con ceralacca ovvero con strisce adesive o incollate, timbrata e controfirmata sui lembi di chiusura e deve riportare esternamente:

- le indicazioni riguardanti l'impresa concorrente (ditta, ragione o denominazione sociale). In caso di partecipazione in RTI, Consorzio ordinario o GEIE non ancora costituito al momento di presentazione della domanda, le suddette indicazioni devono riguardare tutte le imprese raggruppande / consorziande.
- la dicitura: **“Busta A – Documentazione Amministrativa – “Procedura aperta per l'affidamento del servizio di Contact Center, Help Desk di primo livello e Call Center per Sardegna IT per una durata di sei mesi, prorogabile fino ad un massimo di ulteriori sei mesi”.**
- **Busta B**, contenente l'offerta economica formulata come indicato nel precedente punto 8.2 del presente Disciplinare, ivi compreso il descritto prospetto giustificativo dei costi. Tale busta, **deve essere non trasparente** (in modo tale da impedire la conoscibilità del suo contenuto dall'esterno), chiusa e sigillata con ceralacca ovvero con strisce adesive o incollate, timbrata e controfirmata sui lembi di chiusura e deve riportare esternamente:
- le indicazioni riguardanti l'impresa concorrente (ditta, ragione o denominazione sociale). In caso di partecipazione in RTI, Consorzio ordinario o GEIE non ancora costituito al momento di presentazione della domanda, le suddette indicazioni devono riguardare tutte le imprese raggruppande / consorziande.
- la dicitura: **“Busta B - Offerta economica - “Procedura aperta per l'affidamento del servizio di Contact Center, Help Desk di primo livello e Call Center per Sardegna IT per una durata di sei mesi, prorogabile fino ad un massimo di ulteriori sei mesi”.**

Art. 10 - Recapito e termine di presentazione delle offerte

Il plico d'invio di cui ai precedenti artt. 8 e 9 deve pervenire, a pena di esclusione, presso la stazione appaltante al seguente indirizzo:

Sardegna IT S.r.l.
Ufficio Protocollo
Viale dei Giornalisti, n. 6
09122 CAGLIARI - CA

entro e non oltre le ore 13.00 del giorno lunedì 21 Ottobre 2013.

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

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

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

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

Art. 11 - Cause di esclusione

Saranno esclusi dalla fase di valutazione delle offerte i soggetti che non si siano attenuti alle condizioni, alle modalità e alle formalità di redazione e presentazione della domanda di partecipazione e delle offerte, ovvero che abbiano presentato più di un'offerta, in qualunque modo e forma.

In particolare si specifica che, ai sensi dell'art. 46, comma 1-bis, del D.Lgs. 163/2006, saranno escluse le offerte in caso di incertezza assoluta sul contenuto o sulla provenienza delle medesime, ovvero per quelle che rechino difetto di sottoscrizione o di altri elementi essenziali ovvero in caso di non integrità dei plichi di invio o di quelli contenenti l'offerta economica o la domanda di partecipazione o per altre irregolarità relative alla chiusura dei plichi, tali da far ritenere, secondo le circostanze concrete, che sia stato violato il principio di segretezza.

Non è ammessa la partecipazione di imprese costituite in più raggruppamenti, Consorzi o GEIE ovvero singolarmente e in raggruppamento, Consorzio o GEIE con altre ed è altresì posto il divieto di partecipazione disgiunta di imprese che si trovino, rispetto ad un altro partecipante, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale (cfr. art. 38, comma 1, lettera m-quater, D.Lgs. 163/2006).

È fatto inoltre divieto di usare violenza, minacce, attività corruttiva, collusiva o altri mezzi fraudolenti tesi ad alterare il libero svolgimento della procedura. Per attività corruttiva, collusiva o altri mezzi fraudolenti tesi ad alterare il libero svolgimento della procedura, si intende qualsiasi intesa o accordo fra due o più operatori economici consistente nella comunicazione da uno all'altro di informazioni riservate ovvero nel coordinamento di comportamenti nella fase di predisposizione delle offerte, anche al solo fine di danneggiare altri concorrenti.

Nel caso in cui siano accertate violenza, minacce, attività corruttiva, collusiva o altri mezzi fraudolenti tesi ad alterare il libero svolgimento della procedura, l'offerente o gli offerenti che vi hanno preso parte saranno esclusi dalla gara e ne sarà data notizia alle competenti Autorità. Si ricorda che tali comportamenti possono costituire reato di turbata libertà degli incanti, turbata libertà della procedura di scelta del contraente e astensione dagli incanti, ai sensi degli artt. 353, 353-bis e 354 del codice penale.

Art. 12 - Criterio di aggiudicazione e modalità di svolgimento della procedura

L'appalto sarà aggiudicato, ai sensi dell'art. 82 del DLgs 163/2006 secondo il criterio del **prezzo più basso** in riferimento al **canone mensile** onnicomprensivo per i **servizi** (da erogarsi mediante le quattro postazioni e le relative specifiche di servizio sopra descritte) con ribasso sulla base d'asta di Euro 17.160,00 (diciassettemilacentosessanta/00) IVA esclusa.

Nel caso di **offerte pari classificate** si procederà col sorteggio in presenza di testimoni.

Si precisa che:

- La stazione appaltante si riserva il diritto di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida;
- Le condizioni economiche (prezzo offerto) non potranno subire variazioni in aumento per tutta la durata del contratto.

Il seggio di gara, salvo diversa comunicazione, **procederà in seduta pubblica** presso la sede di Sardegna IT S.r.l. c.s.u. **Viale dei giornalisti, n. 6 - 09122 Cagliari**, il giorno **lunedì 21 Ottobre 2013, ore 15.30** all'esame dei plichi d'invio e delle buste ivi contenute al fine di verificarne la regolarità e la conformità alle prescrizioni del presente Disciplinare e della legge, all'apertura delle buste contenenti le offerte economiche delle imprese ammesse, alla lettura dei relativi prezzi, alla analisi degli eventuali prospetti giustificativi dei costi già presentati, a tutte le verifiche inerenti eventuali anomalie e congruità e alla dichiarazione di aggiudicazione della gara all'impresa che risulterà aver presentato l'offerta valida e regolare, congrua e non anomala, al prezzo più basso.

Si specifica che:

- in caso di formale anomalia ex art. 86, comma 1, D.lgs. 163/2006, si procederà al relativo iter di verifica ex artt. 87 e 88 D.lgs. 163/2006, richiedendo, se già non fornita in allegato all'offerta economica, la documentazione a corredo;
- anche in assenza della predetta formale anomalia, in presenza di specifici elementi che consentano e rendano opportuna la verifica facoltativa della congruità dell'offerta e dei relativi costi, si procederà come indicato e previsto dall'art. 86, comma 3, D.lgs. 163/2006;
- in ogni caso di anomalia formale e/o ipotesi di opportunità di verifica di congruità dell'offerta, nessuna aggiudicazione, provvisoria o definitiva, sarà decretata senza avere acquisito ed esaminato la documentazione a comprova e terminato la relativa fase di analisi.

Alla seduta pubblica potrà assistere il titolare / legale rappresentante o soggetto munito degli idonei poteri di firma per il concorrente o persona da esso delegata, munita di delega, idoneo e valido documento di identità e copia di un idoneo e valido documento di identità del delegante.

Art. 13 - Verifica dei requisiti di aggiudicazione e obblighi dell'aggiudicatario

A seguito dell'approvazione della graduatoria, si procederà alla verifica di tutta la documentazione o le certificazioni attestanti il possesso dei requisiti generali di cui all'articolo 38 del D.lgs. n.163/2006, dei requisiti di idoneità professionale di cui all'art. 39 del D.lgs. 163/2006 richiesti dal presente Disciplinare o in corso di procedura di gara nei confronti dell'aggiudicatario e la cui documentazione a comprova non sia stata già prodotta o, se prodotta, non sia più valida.

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 idoneo documento comprovante la costituzione di una garanzia fideiussoria definitiva.

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.

L'aggiudicatario, in relazione agli obblighi assunti con l'accettazione del presente Disciplinare e/o derivanti dal contratto, solleva la stazione appaltante, da qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose della suddetta stazione e/o di terzi e/o dell'aggiudicatario stesso avvenuti in occasione dell'esecuzione del presente appalto.

L'aggiudicatario è soggetto al rispetto di tutti gli obblighi assicurativi e previdenziali verso i propri dipendenti e a tutti gli altri obblighi previsti dalle disposizioni normative vigenti in materia di lavoro e ne assume a proprio carico tutti gli oneri relativi. E' altresì obbligato ad applicare integralmente, nei confronti dei propri dipendenti occupati nell'esecuzione dell'appalto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti di lavoro collettivi applicabili.

L'aggiudicatario si obbliga a eseguire il servizio con personale di livello professionale adeguato, fornendo, in ogni momento, a richiesta della stazione appaltante, l'elenco del personale addetto all'esecuzione.

L'aggiudicatario dovrà adottare tutte le misure richieste per la tutela del personale impiegato, ponendo in essere tutte le cautele necessarie per garantire la salute e sicurezza delle persone addette all'esecuzione

delle prestazioni e dei terzi, nonché per evitare danni ai beni di proprietà della stazione appaltante o di terzi.

Le prestazioni dovranno svolgersi nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

La stazione appaltante ha facoltà di verificare il rispetto, da parte dell'aggiudicatario, di tutte le prescrizioni sopra elencate.

L'aggiudicatario s'impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la stazione appaltante da tutte le conseguenze derivanti dall'inosservanza di quanto previsto al presente articolo.

Art. 14 - Decadenza dall'aggiudicazione

L'aggiudicatario decadrà dall'aggiudicazione, nei seguenti casi:

1. impossibilità di comprovare tutti i requisiti di legge per poter stipulare ed eseguire il contratto;
2. accertamento, successivamente all'aggiudicazione, della insussistenza e/o della perdita anche solo di uno dei requisiti richiesti dal bando di gara per l'aggiudicazione della gara e l'esecuzione del contratto;
3. mancata presentazione alla stipula del contratto, o mancata presentazione dei documenti necessari per la stessa e di sua spettanza, salvo ipotesi di impossibilità derivante da causa ad esso non imputabile, debitamente documentata.

Nel caso in cui l'aggiudicatario decada dall'aggiudicazione per fatto ad esso imputabile, la stazione appaltante potrà procedere all'incameramento della cauzione provvisoria.

Art. 15 - Stipulazione del contratto

Come previsto dall'art. 11, comma 10, del D.Lgs 163/2006 il contratto sarà stipulato, nella data fissata dalla stazione appaltante, non prima che siano decorsi 35 (trentacinque) giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni di aggiudicazione definitiva, ai sensi dell'art. 79 del D.Lgs. 163/2006. Tale termine dilatorio, come previsto dall'art.11, comma 10-bis, lettera a) del D.Lgs. 163/2006 potrà non essere applicato se è stata presentata o è stata ammessa una sola offerta e non sono state tempestivamente proposte impugnazioni del bando o queste impugnazioni risultano già respinte con decisione definitiva.

Ai sensi dell'art. 11, comma 10-ter, del D.Lgs. 163/2006 se è proposto ricorso avverso l'aggiudicazione definitiva con contestuale domanda cautelare, il contratto non può essere stipulato, dal momento della notificazione dell'istanza cautelare alla stazione appaltante e per i successivi venti giorni, a condizione che entro tale termine intervenga almeno il provvedimento cautelare di primo grado o la pubblicazione del dispositivo della sentenza di primo grado in caso di decisione del merito all'udienza cautelare ovvero fino alla pronuncia di detti provvedimenti se successiva. L'effetto sospensivo sulla stipula del contratto cessa quando, in sede di esame della domanda cautelare, il giudice si dichiara incompetente ai sensi dell'articolo 14, comma 4, del codice del processo amministrativo (D.Lgs. 104/2010), o fissa con ordinanza la data di discussione del merito senza concedere misure cautelari o rinvia al giudizio di merito l'esame della domanda cautelare, con il consenso delle parti, da intendersi quale implicita rinuncia all'immediato esame della domanda cautelare.

Art. 16 - Variazioni e varianti in corso d'opera

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

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

Nel caso in cui la stazione appaltante si avvalga 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 a 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.

Art. 17 - Spese e imposte

Tutte le spese per la stipulazione e l'esecuzione del contratto, ivi comprese le imposte di bollo, sono integralmente poste a carico dell'aggiudicatario, ad eccezione dell'IVA e di quanto per legge fa carico alla stazione appaltante.

Procedendo alla registrazione del contratto, sarà applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'articolo 40 del d.P.R. 131/1986, con ogni relativo onere a carico dell'aggiudicatario.

Art. 18 - Cessione del contratto e subappalto

E' fatto divieto all'aggiudicatario 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.

In caso di inadempimento da parte dell'aggiudicatario degli obblighi di cui sopra, la stazione appaltante avrà la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, nonché di incamerare garanzia fideiussoria o di applicare una penale equivalente, fermo restando il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

Il subappalto è consentito, nel rispetto delle condizioni e dei limiti di cui all'art. 118 del D.Lgs. 163/2006, per tutte le prestazioni oggetto della presente procedura.

L'offerente che intendesse subappaltare parte delle prestazioni è tenuto a dichiararlo in sede di offerta ed allegare l'idonea dichiarazione alla domanda di partecipazione.

A tal fine è stato predisposto ed è utilizzabile l'allegato 4 al presente disciplinare nel quale sono esplicitate le norme di dettaglio e le specifiche per poter dare in subappalto parte delle prestazioni in fase di esecuzione.

In assenza di detta dichiarazione e/o di sua irregolare formulazione e senza il previo deposito di copia del contratto di subappalto presso la stazione appaltante, non sarà consentito il subappalto e l'offerente sarà tenuto a eseguire in proprio tutte le prestazioni affidate.

Art. 19 - Obblighi di riservatezza

L'aggiudicatario ha l'obbligo di trattare i dati e le informazioni che entreranno in suo possesso secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/2003 e avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transiteranno per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui verrà in possesso e di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'appalto.

Tale obbligo non riguarderà i dati che siano o divengano di pubblico dominio, nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che l'aggiudicatario svilupperà o realizzerà in esecuzione delle prestazioni dovute.

L'aggiudicatario sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la stazione appaltante ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, fermo restando che l'aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla stazione appaltante stessa.

L'aggiudicatario potrà citare i termini e riferimenti essenziali del contratto laddove ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione dello stesso a gare e appalti.

Art. 20 - Verifiche di conformità

Sono previste verifiche di conformità periodiche mensili.

Le verifiche saranno eseguite entro cinque giorni solari dalla formale e completa trasmissione da parte dell'aggiudicatario a Sardegna IT della reportistica prescritta (cfr. par. 3.4) con relazione sintetica esplicativa del servizio svolto nel mese di riferimento.

L'esito positivo delle verifiche, attestato in apposito sommario verbale, è condizione per poter fatturare i servizi accertati come regolarmente eseguiti e per ottenerne il pagamento, a norma dell'articolo seguente.

In caso di esito negativo delle verifiche, acclarato previo contraddittorio con l'aggiudicatario, fatta salva l'irrogazione di eventuali penali e/o la decurtazione del pagamento dovuto proporzionalmente alla diminuzione di valore generata dai disservizi accertati l'aggiudicatario è obbligato ad adoperarsi fattivamente per la risoluzione dei disservizi e delle difformità riscontrate, con ogni relativa spesa od onere supplementare a suo esclusivo carico.

Nel caso di terzo esito negativo delle verifiche di conformità ed anche quando l'ammontare delle penali comminabili raggiunga il 10% del valore del contratto, Sardegna IT ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto per grave irregolarità e/o grave inadempimento.

Art. 21 - Inadempimento, risoluzione e recesso

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 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.

Art. 22 - Corrispettivo, fatturazione e pagamento – Tracciabilità dei flussi finanziari

Il corrispettivo complessivo e omnicomprensivo spettante all'aggiudicatario a fronte della piena e corretta esecuzione dell'appalto sarà conforme e corrispondente alle condizioni economiche proposte nell'offerta economica e, comunque, nel contratto.

Il predetto corrispettivo sarà considerato fisso e invariabile, nonché sempre riferito a prestazioni realizzate a perfetta regola d'arte e nel pieno rispetto ed adempimento delle modalità, delle prescrizioni e delle specifiche indicate nel presente documento, nell'offerta presentata in sede di gara e, comunque, nel contratto.

Tutte le spese e oneri derivanti all'aggiudicatario per la corretta esecuzione del contratto, saranno considerati remunerati dal prezzo offerto. Il corrispettivo sarà pertanto determinato dall'aggiudicatario, in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e comprensivo di ogni relativo rischio e/o alea.

Il corrispettivo sarà corrisposto secondo canoni mensili di uguale importo (pari al prezzo di aggiudicazione) e pagato dietro presentazione di regolari fatture mensili intestate a Sardegna IT S.r.l. c.s.u. (codice fiscale 03074520929 – P.I. 03074520929), inviate presso la sede legale ed amministrativa della medesima società sita in Viale Dei Giornalisti n. 6 – 09122 Cagliari, recanti il chiaro riferimento alla presente procedura, il Codice Identificativo della Gara (CIG) assegnato alla stessa dalla AVCP ossia **53389218FA**, il riferimento al contratto e al mese di riferimento, previa attestazione e verifica di regolare esecuzione come descritto al precedente art. 20.

Il pagamento delle fatture avverrà a 30 giorni data fattura fine mese.

Detto termine è sospeso nel caso di contestazione di qualsiasi irregolarità riscontrata nella esecuzione delle prestazioni affidate, dalla richiesta di chiarimenti in ordine alle fatture prodotte, dalla riscontrata irregolare fatturazione, anche ai sensi della L. 136/2010, ed inizia a decorrere nuovamente dal momento dell'accertata eliminazione delle inadempienze riscontrate dalla regolarizzazione delle fatture, o dal ricevimento dei chiarimenti richiesti.

In ottemperanza all'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 il pagamento sarà eseguito mediante bonifico su Conto Corrente bancario o postale, utilizzato, anche promiscuamente e in via non esclusiva per i movimenti finanziari relativi all'appalto.

La comunicazione delle generalità e del codice fiscale dei soggetti delegati a operare su detto Conto Corrente deve avvenire entro 7 giorni dalla sua accensione o dalla sua prima utilizzazione per movimentare i flussi finanziari derivanti dalla presente commessa pubblica e dovranno essere altresì comunicate tutte le modificazioni intervenute in corso d'esecuzione.

L'aggiudicatario, pertanto, è tenuto a rendere tempestivamente note eventuali variazioni relative ai dati utili per il pagamento; in mancanza di detta comunicazione la stazione appaltante è esonerata da qualsiasi responsabilità e conseguenza per l'eventuale inesattezza o illiceità dei pagamenti stessi.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale costituirà, ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis della L.136/2010, causa di risoluzione del contratto che si stipulerà ad esito della presente procedura (salvo si utilizzino altri strumenti comunque idonei, ai fini della citata L. 136/2010, a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie).

L'aggiudicatario sarà tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. 136/2010 al fine di assicurare la piena tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto e la stazione appaltante verificherà in occasione del pagamento e con interventi di controllo ulteriori, l'assolvimento di detti obblighi.

Sarà in capo a entrambe le parti l'obbligo di segnalare alla Prefettura UTG competente, il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010, da parte dell'altro contraente.

Art. 24 - 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 i dati inseriti nelle buste di cui al precedente art. 9 del presente Disciplinare, vengono acquisiti ai fini della partecipazione alla gara e dell'aggiudicazione.

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

Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli.

Tali dati potranno essere anche abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

I dati forniti dai soggetti concorrenti potranno essere comunicati:

- al personale della stazione appaltante che cura il presente procedimento di gara ovvero a quello in forza ad altri uffici della stazione stessa che svolgono attività ad esso attinente;
- a collaboratori autonomi, professionisti, consulenti, che prestino attività di consulenza o assistenza in ordine alla presente procedura di gara;
- 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.

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.

Art. 25 - Comunicazioni

Tutti i rapporti scritti e verbali tra i soggetti partecipanti, l'aggiudicatario e la stazione appaltante, comunque inerenti all'esecuzione del presente appalto, dovranno avvenire esclusivamente in lingua italiana.

Qualunque comunicazione scritta, riguardante l'esecuzione del presente appalto, deve essere inviata al seguente recapito della stazione appaltante:

Sardegna IT S.r.l. c.s.u. - Viale dei giornalisti n. 6 - 09122 CAGLIARI - CA
Tel. 070/6069015 - Fax 070/6069016 - e-mail: gare@sardegna.it – PEC
segreteria@pec.sardegna.it.

Salvo quanto diversamente disposto in altre parti del Disciplinare, tutte le comunicazioni scritte tra i soggetti partecipanti e la stazione appaltante, riguardanti lo svolgimento dell'appalto, possono essere inviate con i seguenti mezzi di trasmissione: raccomandata a/r, fax da cui risulti il destinatario, il giorno e l'ora di ricezione.

Con l'accettazione di quanto previsto nel presente disciplinare i concorrenti espressamente accettano che tutte le comunicazioni inerenti la procedura in oggetto avvengano mediante fax e/o posta elettronica e/o posta elettronica certificata ai punti di contatto forniti.

Art. 26 - 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 finalizzata all'emanazione di un provvedimento in autotutela da parte della stazione appaltante che valuterà l'istanza medesima sulla base degli artt. 21-quinquies, 21-octies e 21-nonies della L. 241/90.

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 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).

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.

Art. 27 Responsabile del procedimento

Il responsabile del procedimento, ai sensi della L. 241/1990 e dell'articolo 10 del D.Lgs. 163/2006, è il Dott. Alessio Cusenza (tel. 070.6069071- e-mail: acusenza@sardegna.it).

Art. 28 - Allegati

Sono allegati al presente Disciplinare, quali parti integranti e sostanziali di esso, i seguenti documenti:

- Allegato 1 - Modulistica amministrativa per la presentazione della domanda di partecipazione;
- Allegato 2 – Modulo lista per la presentazione dell'offerta economica;
- Allegato 3 - Modello di dichiarazione per i costituenti RTI, consorzi e GEIE;
- Allegato 4 - Modello di dichiarazione di subappalto.

Sardegna IT S.r.l. c.s.u.
Il Responsabile del procedimento
Dott. Alessio Cusenza