



INDAGINE DI MERCATO APERTA FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DIRETTO, AI SENSI DELL’ART. 50, COMMA 1, LETT. B) DEL D.LGS. 36/2023, TRAMITE TRATTATIVA RISERVATA SUL PORTALE PLACE-VDA, DELLA FORNITURA DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOIP PRESSO TUTTE LE SEDI DELL’OFFICE REGIONAL DU TOURISME PER ANNI TRE, DAL 01 DICEMBRE 2026 AL 30 NOVEMBRE 2029, CON OPZIONE DI PROROGA PER ULTERIORI TRE ANNI.

CUP B68J26000020009

**CIG verrà generato in piattaforma dopo la proposta di
aggiudicazione**

**SCADENZA PER L’INVIO DELL’OFFERTA:
GIOVEDÌ 29 OTTOBRE 2026, ORE 14:00**

IL RESPONSABILE DEL PROGETTO

Direttore Generale Dott.ssa Anna Maria CARERI

RENDE NOTO

che l’Office Régional du Tourisme (di seguito Office) intende procedere all’affidamento della fornitura dei servizi di telefonia con tecnologia VoiP presso tutte le proprie sedi (15 uffici territoriali + la sede amministrativa centrale), mediante affidamento diretto, previa indagine aperta di mercato, ai sensi dell’art. 50, comma 1, lett. b) del D.lgs. 36/2023, per anni tre, a decorrere dal 01° dicembre 2026 e sino al 30 novembre 2029, con opzione di proroga per ulteriori tre anni.

Stazione Appaltante

OFFICE REGIONAL DU TOURISME – C.F. 91053920079 - P.IVA 01140860071 - CODICE IPA ordtu - Cod. univoco fattura elettronica UFELK3 - sede amministrativa Viale Federico Chabod, n. 15 - 11100 Aosta (AO) – tel. 0165548065 – PEC: office@turismo.vda.legalmail.it – e-mail: gare@turismo.vda.it.

RUP e CONTATTI per informazioni sulla procedura

R.U.P.: Direttore Generale Dott.ssa Anna Maria CARERI.

Per qualsiasi informazione di carattere tecnico-amministrativo, gli interessati dovranno utilizzare esclusivamente il canale “*Comunicazioni*” messo a disposizione dalla Piattaforma PlaceVda.

PREMESSE

L’attuale infrastruttura della telefonia dell’Office Régional du Tourisme è attualmente basata sulla tecnologia VOIP (Voice Over Internet Protocol) con centrali telefoniche virtuali e remotizzate.

La tipologia di linee dati e la banda disponibile presso ciascun ufficio sono dettagliate nello schema sotto-riportato.

Si precisa che le linee dati sono parzializzabili per la fonia; ai servizi di telefonia sarà, pertanto, destinata in ciascun ufficio una porzione di linea dedicata e prioritaria tenuto conto del fatto che il telefono è uno strumento di lavoro cruciale per gli uffici del turismo e che la fluidità delle conversazioni telefoniche deve essere sempre assicurata.

Ufficio	Tipologia connessione	Banda effettivamente disponibile	Banda garantita
Aosta sede centrale	Wireless fornita dal provider PF Technology s.r.l.	Download 90-100 Mb/s - Upload 20 Mb/s	50Mb/s - 10Mb/s
Aosta Porta Praetoria	Fibra misto rame FTTC fornita dal provider PF Technology s.r.l.	Download 150 Mb/s - Upload 20 Mb/s	50 Mb/s - 10 Mb/s
Cogne	Fibra FTTH fornita dal provider PF Technology s.r.l.	Download 900 Mb/s - Upload 280 Mb/s	100 Mb/s - 50 Mb/s
Courmayeur	Fibra misto rame FTTC fornita dal provider PF Technology s.r.l.	Download 150 Mb/s - Upload 20 Mb/s	50 Mb/s - 10 Mb/s
Saint-Vincent	Fibra misto rame FTTC fornita dal provider PF Technology s.r.l.	Download 100 Mb/s - Upload 20 Mb/s	50 Mb/s - 10 Mb/s
Breuil-Cervinia	Fibra ottica fornita da In.Va.	Download 30 Mb/s - Upload 30 Mb/s	3 Mb/s - 3 Mb/s

Valtournenche	Fibra ottica fornita dal provider PF Technology s.r.l.	Download 900 Mb/s - Upload 280 Mb/s	100 Mb/s - 50 Mb/s
Antey-Saint-André	Fibra ottica fornita dal provider PF Technology s.r.l.	Download 900 Mb/s - Upload 280 Mb/s	100 Mb/s - 50 Mb/s
Ayas	Fibra ottica fornita dal provider PF Technology s.r.l.	Download 900 Mb/s - Upload 280 Mb/s	100 Mb/s - 50 Mb/s
Brusson	Fibra ottica fornita dal provider PF Technology s.r.l.	Download 900 Mb/s - Upload 280 Mb/s	100 Mb/s - 50 Mb/s
Gressoney-Saint-Jean	Fibra ottica fornita dal provider PF Technology s.r.l.	Download 900 Mb/s - Upload 280 Mb/s	100 Mb/s - 50 Mb/s
Gressoney-La-Trinité	Fibra ottica fornita dal provider PF Technology s.r.l.	Download 900 Mb/s - Upload 280 Mb/s	100 Mb/s - 50 Mb/s
Pont-Saint-Martin	Fibra ottica fornita dal provider PF Technology s.r.l.	Download 900 Mb/s - Upload 280 Mb/s	100 Mb/s - 50 Mb/s
La Thuile	Fibra ottica fornita da In.Va.	Download 100 Mb/s - Upload 100 Mb/s	10 Mb/s - 10 Mb/s
Pila	Connessione Fibra fornita da Pila S.p.a.	Dati ancora non disponibili	Dati ancora non disponibili
Colle del Gran San Bernardo (per n. 2 mesi all'anno - luglio e agosto - a partire da 01 luglio 2027)	Connessione via radio fornita dal Comune di Saint-Rhémy-en-Bosses	Dati ancora non disponibili	Dati ancora non disponibili

Gli indirizzi degli uffici sono visionabili a questo link: <https://turismo.vda.it/contatti/>.

Tutti gli uffici sono dotati di firewall Modello Mikrotik RB3011UiAS-RM la cui gestione e manutenzione non rientrano nel presente affido ma sono in capo all'amministratore di sistema incaricato (attualmente PF Technology s.r.l.) e sono utilizzati per garantire la sicurezza dei dati delle sedi.

L'ente dispone di n. 49 apparecchi telefonici di proprietà, aventi un'anzianità di circa sei anni, con le seguenti specifiche tecniche: **marca Yealink, modello T27G**, display grafico 3,6" risoluzione 240x120 punti, supporto 6 account Voip, **supporto cuffie con attacco analogico RJ9 o USB** (Bluetooth opzionale), dotato di 2 porte Ethernet 1000 Mbps.

Verrà richiesto all'operatore economico aggiudicatario di sostituire, nel corso del triennio di servizio, alle scadenze dettagliate nei paragrafi successivi, con apparecchi dotati di caratteristiche tecniche di pari livello o superiore, tutti gli apparati telefonici e di fornire un nuovo apparato per il Colle del Gran San Bernardo, di modo da arrivare al termine del contratto, od all'opzione di rinnovo, con apparati, di proprietà dell'Ente, nuovi e perfettamente funzionanti. In caso di esercizio dell'opzione di rinnovo potrà essere richiesta la medesima sostituzione.

OGGETTO DELLA FORNITURA E DEL SERVIZIO

I servizi oggetto della presente procedura di affidamento riguardano:

- l'infrastrutturazione del sistema di telefonia dell'Ente, con tecnologia VoiP su rete dati, per:
 - o la sede centrale
 - o 15 uffici territoriali del turismo (di cui una linea dovrà essere attivata a partire dal 01 luglio 2027 solamente per n. 2 mesi all'anno - luglio e agosto)
 - o la centrale di prenotazione telefonica del Valledaostabooking;
- la fornitura delle linee telefoniche e il correlato traffico a tariffa flat;
- la sostituzione nel corso del triennio di servizio, degli apparecchi telefonici attualmente in uso, mediante intervento tecnico, installazione, configurazione e collaudo in loco, mediante fornitura di n. 50 apparati (ai n. 49 attualmente presenti deve essere aggiunto un nuovo apparato telefonico per l'ufficio del Colle del Gran San Bernardo), aventi caratteristiche e funzionalità equivalenti o superiori, che saranno inseriti nell'inventario dell'Ente in seguito al verbale di consegna, installazione e collaudo;
- la manutenzione ordinaria e l'assistenza dell'intera infrastruttura a garanzia della continuità del servizio e di adeguati livelli di qualità delle conversazioni telefoniche, necessari allo svolgimento dei servizi istituzionali di informazione e assistenza turistica erogati dall'Ente.

L'operatore affidatario del servizio si impegna a programmare e configurare, nelle scadenze dettagliate al paragrafo "MODALITA' E TEMPISTICHE DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO", in tutti i 15 uffici del turismo e nella sede amministrativa dell'Ente, i servizi di telefonia tramite soluzione VoIP secondo i requisiti funzionali illustrati nel presente avviso e a fornire all'Office, per l'intera durata contrattuale, l'erogazione del servizio con standard di qualità delle conversazioni telefoniche, anche se di lunga

durata, ottimali.

In particolare sono richiesti i servizi di seguito dettagliati:

A. Infrastrutturazione e configurazione dei servizi di telefonia dell'Ente (start up)

1. configurazione delle linee telefoniche con tecnologia di tipo Voip, che utilizzino l'infrastruttura di connessione internet disponibile presso gli uffici dell'Ente, garantendo, in caso di guasto della connessione internet principale, la commutazione su connessione di backup su SIM dati (su qualsiasi gestore telefonico, da scegliere in base alla copertura della zona). La telefonia VoIP quindi continuerà a funzionare tramite la connettività di backup su SIM Dati. In automatico quando la routerboard si accorgerà che la connettività principale è nuovamente funzionante, commuterà sulla linea principale.
2. configurazione della/e centrale/i telefoniche virtuali in Cloud per la gestione delle chiamate vocali:
 - centrale/i telefonica/che in Cloud;
 - hosting: Server qualificato AgID + secondo back up;
 - funzioni di softphone da PC e smartphone
 - configurazioni personalizzate secondo quanto dettagliatamente specificato al paragrafo "Specifiche esigenze dell'ente";
3. fornitura delle linee telefoniche Voip per la gestione delle chiamate vocali con il mantenimento delle numerazioni locali utilizzate secondo quanto specificato di seguito e al paragrafo "Specifiche esigenze dell'ente":
 - **17 linee telefoniche:** 1 per ciascuno dei 15 uffici (una solo per n. 2 mesi anno dall'estate 2027), 1 per la sede e 1 per il Valledaosta Booking con **canali illimitati** per gestire più di una conversazione telefonica contemporaneamente
 - **portabilità dei numeri fissi degli uffici attualmente in uso**
4. collaudo dell'intera infrastruttura e delle linee telefoniche e formazione del personale.

B. Servizi a regime

1. Fornitura del traffico telefonico delle utenze Voip attivate: i costi del traffico telefonico dovranno essere addebitati sulla base di una tariffa flat bimestrale, complessiva per l'Ente oppure definita per ciascuno dei numeri attivati;

2. Manutenzione dell'infrastruttura telefonica fornita e assistenza tecnica con livelli di servizio adeguati a garantire l'ordinario funzionamento delle conversazioni telefoniche dell'Ente. In particolare, l'affidatario si impegna ad assicurare i seguenti livelli di servizio:
- **Funzionamento delle centrali telefoniche in cloud:** continuativo, con garanzia di uptime del 99,95%, 365 gg / anno 24/24h. In caso di guasto o problema tecnico i tempi di ripristino garantiti sono pari a 4 ore solari, con intervento 365 gg / anno 24/24h;
 - **Guasto o problema tecnico** presso le singole sedi dell'Ente:
 - le attività da parte del fornitore dovranno prevedere prestazioni con interventi on site, da remoto o teleassistenza e/o in modalità telefonica previo accordo con le varie sedi sugli orari e giorni di apertura.
 - se di tipo bloccante è garantito un tempo di intervento **entro 6 ore lavorative** mentre in caso di guasto o problema tecnico di minore entità al singolo telefono è garantito un intervento entro **8 ore lavorative** dalla segnalazione.
 - deve essere sempre garantito il tempestivo intervento in loco, nelle diverse sedi, nel rispetto dei giorni e degli orari di apertura delle stesse, qualora necessario per il ripristino della piena funzionalità;
 - in caso di **guasto riparabile** verrà effettuata la sostituzione di parti di apparecchiature telefoniche VoIP. L'intervento dovrà includere la sostituzione a carico dell'affidatario di tutte le parti di apparecchiature telefoniche VoIP ed eventuali ulteriori parti di ricambio che dovessero risultare necessari per il ripristino dell'operatività di un'apparecchiatura telefonica.
 - in caso di **guasto non riparabile** con sostituzione di parti di ricambio, sostituzione per intero di apparecchiature telefoniche VoIP L'intervento dovrà includere la fornitura di apparecchiature telefoniche VoIP e l'eventuale sostituzione e/o la riparazione delle componenti necessarie al funzionamento. Al termine dell'intervento, il terminale dovrà essere completamente funzionante (parte hardware e parte software), nonché integrato con il sistema attualmente in essere (parte hardware e parte software). In caso di guasto di una parte di ricambio non più disponibile sul mercato, l'affidatario dovrà sostituire la parte di ricambio guasta con una parte di ricambio equivalente che garantisca il corretto funzionamento del dispositivo e la integrazione del dispositivo con il software di gestione in uso.
 - in caso di **malfunzionamento verifica e configurazione** di

apparecchiature telefoniche VoIP (parte hardware e parte software), l'affidatario dovrà procedere alla verifica e all'eventuale configurazione dell'apparecchiatura telefonica VoIP indicata dall'Amministrazione.

- **Numero di assistenza dedicato:** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00;
 - **Oltre le ore 18:00, sabato, domenica e festivi:** saranno resi disponibili almeno n. 2 numeri di telefono di cellulari di tecnici reperibili h24, festivi inclusi.
3. fornitura, con cessione di proprietà (saranno inseriti nell'inventario dell'Ente in seguito al verbale di consegna, installazione e collaudo), nel corso del triennio, di n. 50 apparati telefonici, di analogo o superiore livello di quelli attuali, con le seguenti scadenze temporali:
- anno 2027: n. 22 apparati (Aosta P.P., Cervinia, Champoluc, Courmayeur, Colle del Gran San Bernardo e La Thuile)
 - anno 2028: n. 28 apparati (Aosta sede, Antey, Brusson, Gressoney, Pont-Saint-Martin, Saint-Vincent e Valtournenche).

SPECIFICHE ESIGENZE DELL'ENTE

Numerazioni telefoniche

Uffici territoriali (15 uffici del turismo)

Gli uffici territoriali dovranno essere raggiungibili dall'esterno attraverso la numerazione di rete pubblica attualmente utilizzata. E', pertanto, richiesta **la portabilità delle numerazioni telefoniche degli uffici territoriali e l'attivazione di un nuovo numero per l'ufficio del Colle del Gran San Bernardo.**

Ogni ufficio territoriale sarà dotato di un unico numero telefonico. A fronte di chiamate esterne verso quel numero dovranno squillare tutti gli apparecchi telefonici dell'ufficio (o comunque dovrà essere possibile rispondere alla chiamata da tutti gli apparecchi); risponderà il primo operatore disponibile.

Ogni interno (numero dell'ufficio) dovrà comunque poter essere raggiungibile direttamente anche dall'esterno. Ogni ufficio periferico, nelle chiamate verso l'esterno, dovrà uscire con lo stesso numero con il quale viene chiamato dall'esterno.

Linee occupate e giornate di chiusura degli uffici: l'operatore economico deve gestire dei messaggi pre-registrati in caso di linee occupate e nei giorni di chiusura degli uffici.

Centrale di prenotazione telefonica “Valle d’Aosta Booking”

La centrale di prenotazione telefonica del “Valle d’Aosta Booking” è gestita dagli operatori degli uffici di Brusson, Pont-Saint-Martin e di Saint-Vincent. La centrale di prenotazione telefonica del “Valle d’Aosta Booking” dovrà avere una linea telefonica specifica dedicata.

Le chiamate in entrata verso il numero della centrale di prenotazione telefonica del Valle d’Aosta Booking dovranno suonare contemporaneamente nei tre uffici.

Per i tre uffici (Pont Saint Martin e Saint Vincent e Brusson) la linea telefonica del Valle d’Aosta Booking si aggiunge alla linea telefonica dell’ufficio. Alla linea telefonica del Valle d’Aosta Booking possono essere dedicati:

- apparecchi telefonici specifici (che si aggiungono, quindi, a quelli già in dotazione ai due uffici)
- gli stessi apparecchi telefonici in dotazione ai due uffici ma con la differenziazione degli squilli/scritte su display per distinguere le chiamate indirizzate all’ufficio dalle chiamate indirizzate alla centrale di prenotazione telefonica in modo tale che sia immediatamente chiaro per gli operatori quale sia la prima risposta da dare al telefono, se “Buongiorno, Valle d’Aosta Booking” o “Buongiorno, Ufficio del turismo di Pont Saint Martin, Brusson o di Saint Vincent”.

Nel corso del tempo è possibile che, per ragioni organizzative dell’Ente, si renda necessario modificare gli uffici che gestiscono il Valledaosta Booking e/o aumentare il numero degli uffici sui quali la chiamata può essere trasferita.

Gli eventuali cambi di configurazione dovranno essere ricompresi nelle attività di gestione e manutenzione ordinaria delle linee e dell’infrastruttura telefonica e quindi ricomprese nel canone periodico di assistenza.

Sede centrale

Per la sede centrale sarà necessario prevedere più numeri interni (fino a un massimo di 15) uno per ciascun operatore. I gruppi di chiamata della sede dovranno essere sette, chiamabili anche direttamente dall’esterno (servizi di numerazione passante con messaggio pre-registrato – scelta tasti 1-7). Ciascun numero interno dovrà poter essere dirottato su un numero di telefono cellulare nelle giornate di lavoro smart dell’addetto.

È richiesta la portabilità dell’attuale numero telefonico della sede centrale.

Il servizio dovrà prevedere anche la fornitura di un **sistema IVR** (messaggio pre-registrato con scelta dell’ufficio con il quale parlare), secondo il seguente schema:

Numero Unico Sede amministrativa
Messaggio pre-registrato:
Digitare 1 per Ufficio Contabilità
Digitare 2 per Ufficio Gare
Digitare 3 per Ufficio Editoria
Digitare 4 per Ufficio Personale
Digitare 5 per Ufficio Contributi
Digitare 6 per Ufficio Protocollo e Segreteria Direttore
Digitare 7 per le Manifestazioni/Eventi

Casella vocale:

Per ciascun numero telefonico deve essere prevista la casella vocale dove registrare i messaggi da attivare per la comunicazione degli orari di apertura al pubblico e dei periodi di chiusura degli uffici.

Si fa presente che nella sede centrale la maggioranza dei dipendenti lavora in smart working ed è, pertanto, dotata di telefono cellulare. Alcuni numeri interni dovranno, pertanto, potersi trasferire a telefoni cellulari e squillare in contemporanea sull'interno del numero fisso e sul dispositivo mobile del dipendente in smartworking (se fosse possibile rendendo identificabile sul dispositivo mobile il numero del chiamante).

MODALITA' E TEMPISTICHE DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Entro 15 giorni dall'affidamento del servizio dovranno essere svolte le seguenti attività:

- ✓ configurazione dell'infrastruttura telefonica della sede amministrativa centrale, dei 15 uffici territoriali e della centrale telefonica del Valle d'Aosta Booking con soluzione VOIP basata sulle linee dati dell'Ente;
- ✓ fornitura della/e centrale/i telefonica/che in Cloud per la gestione delle chiamate vocali dei vari uffici dell'Ente;
- ✓ test e collaudo di tutte le funzionalità richieste
- ✓ test del livello qualitativo delle conversazioni telefoniche su piattaforma VoIP presso tutti gli uffici al fine di verificare che la banda disponibile sia adeguata ad una buona qualità continuativa della voce sulle linee dati;
- ✓ formazione del personale dell'Ente.

L'importo stimato e posto a base d'asta per il presente affidamento, per il periodo di n. 3 anni, ammonta ad **euro 66.000,00** al netto di IVA.

Al termine del triennio, l'Ente si riserva di esercitare le opzioni di proroga tecnica e di proroga per un ulteriore triennio, alle medesime condizioni, patti e prezzi stabiliti nel contratto, previa formale proposta irrevocabile da parte della Stazione Appaltante, trasmessa entro i 90 giorni precedenti la scadenza contrattuale originaria.

Lo stesso è da suddividere come segue:

- **CONFIGURAZIONE, START UP E ASSISTENZA E MANUTENZIONE, FORNITURA APPARATI TELEFONICI:**

- spese iniziali di start up: installazione, programmazione e configurazione dell'intero sistema di telefonia con soluzione VoIP, attivazione delle linee telefoniche, test e collaudo e formazione del personale - stimati € 9.000,00 + iva 22% - da fatturare entro il 31.12.2026;
- canone di assistenza e manutenzione ordinaria - da fatturare trimestralmente - comprensivo della fornitura con cessione di proprietà nel corso del triennio di n. 50 apparati telefonici - con le seguenti scadenze temporali:
 - o anno 2027: n. 22 apparati (Aosta P.P., Cervinia, Champoluc, Courmayeur, Colle del Gran San Bernardo e La Thuile)
 - o anno 2028: n. 28 apparati (Aosta sede, Antey, Brusson, Gressoney, Pont-Saint-Martin, Saint-Vincent e Valtournenche),

stimato in complessivi € 16.500,00.

- **TRAFFICO TELEFONICO:**

- utenze canone traffico telefonico a tariffa flat: € 40.500,00 + iva 22% (36 mesi) - da fatturare bimestralmente o trimestralmente.

Nell'allegato D) - Modulo di dettaglio dell'offerta economica - dovrà essere indicata la quotazione per tutte le voci sopraelencate ed il totale complessivo dovrà corrispondere con l'importo contrattuale triennale, al netto delle eventuali opzioni.

Il Decreto Legislativo 209/2024 ha introdotto modifiche di rilievo all'art. 60 del D.Lgs. 36/2023. In particolare, le **clausole di revisione prezzi** si attivano al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva che determinano una variazione del costo dell'opera, della fornitura o del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 % dell'importo complessivo del contratto e si applicano nella misura dell'80% del valore eccedente la variazione del 5%, applicata alle prestazioni da eseguire.

Ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi, con riguardo ai contratti di servizi e forniture, si utilizzano gli indici dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e gli indici anche disaggregati delle retribuzioni contrattuali orarie (pubblicati, unitamente alla relativa metodologia di calcolo, sul portale istituzionale dell'ISTAT).

In merito al presente appalto, si precisa che gli indici ISTAT di riferimento per il CPV in oggetto (64210000-1- *Servizi telefonici e di trasmissione dati*) risultano essere i seguenti: PPS (611 Telecomunicazioni fisse) e PPS (612 Telecomunicazioni mobili).

La Stazione Appaltante provvederà trimestralmente al calcolo delle variazioni dell'indice composto (con il seguente peso ponderato: 90% 611 - 10% 612) ed eventualmente adeguerà l'importo contrattuale relativo alle prestazioni da eseguire sulla base del calcolo dettagliato all'allegato II.2 bis - Modalità applicative delle clausole di revisione dei prezzi del D.Lgs. 36/2023.

Inoltre, per l'affidamento oggetto del presente capitolato si applica **la ritenuta di garanzia dello 0,50%** sull'importo netto prevista dall'art. 11, comma 6, del D. Lgs. 31 marzo 2023 n. 36, e pertanto:

- l'imponibile indicato in fattura dall'Operatore economico dovrà essere esplicitamente ridotto oppure esposto direttamente al netto della ritenuta di garanzia, con espressa indicazione di questa circostanza;
- la Stazione appaltante provvederà alla liquidazione dei corrispettivi per il servizio svolto dopo aver accertato la completa ottemperanza alle clausole contrattuali e aver verificato che da parte del soggetto aggiudicatario sia stato effettuato il versamento delle ritenute fiscali, dei contributi previdenziali e assicurativi dei dipendenti mediante acquisizione d'ufficio del DURC in corso di validità relativo all'affidatario.

INCREMENTO/RIDUZIONE O VARIAZIONE DEL SERVIZIO

L'Ente si riserva la facoltà di procedere alla diminuzione e /o trasferimento delle sedi degli uffici del turismo oggetto del servizio. L'esercizio di tale facoltà non comporta a carico dell'Office obblighi risarcitori di sorta, salvo il pagamento del servizio effettivamente prestato.

REQUISITI

Gli offerenti devono:

- essere in possesso dei requisiti di ordine generale di cui al vigente Codice dei Contratti;

- essere iscritti alla Camera di commercio per attività coincidente con quella oggetto del presente appalto o in un registro professionale o commerciale dello Stato di residenza;
- essere in possesso del seguente requisito di capacità tecnica e professionale (D.lgs. 36/2023, art. 100, comma 11): aver effettuato, nel decennio precedente, almeno un servizio della durata di almeno un anno con caratteristiche simili a quello oggetto di affidamento per soggetti pubblici o privati strutturati su più sedi dislocate sul territorio. Il soggetto dovrà produrre l'elenco dei principali servizi realizzati negli ultimi dieci anni con l'indicazione degli importi, delle date e dei destinatari, pubblici e privati. Si precisa che in sede di partecipazione tale elenco può essere solamente autodichiarato (Allegato E);
- il servizio deve essere eseguito con personale tecnico qualificato, nel rispetto delle normative tecniche CEI, EN, UNI vigenti in materia, unitamente a quanto previsto dalle disposizioni generali di legge sulla sicurezza e l'igiene del lavoro;
- il personale tecnico addetto all'esecuzione dei servizi dovrà avere provata capacità ed esperienza e essere, qualitativamente e numericamente, nelle condizioni di realizzare il servizio a regola d'arte e di mantenere gli impegni che l'appaltatore si assumerà all'atto della stipula del contratto, con piena soddisfazione della stazione appaltante. Il personale addetto all'esecuzione del servizio dovrà essere in possesso di idonea e specifica professionalità. Il personale in servizio dovrà mantenere un contegno riguardoso e corretto. Il personale addetto, non avrà alcun vincolo di subordinazione con l'Office Régional du Tourisme, assicurerà il servizio con particolare diligenza, correttezza e buona fede necessarie alla buona riuscita e in armonia con l'attività e l'organizzazione dell'Ente, nel rispetto della normativa vigente in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro nello svolgimento della propria attività, e applicherà regole e procedure adottate dall'Ente con le relative prescrizioni e modalità operative.
- **di applicare il seguente CCNL ai propri dipendenti: CCNL Commercio, o in alternativa l'operatore economico dovrà presentare specifica dichiarazione di equivalenza (allegato F) di cui all'art. 11, comma 4 del D.Lgs n. 36/2023 e s.m.i.**
- tutte le attrezzature impiegate dovranno essere, oltre che rispondenti alle norme in vigore, adatte ad una efficace e sicura effettuazione delle operazioni.
- l'aggiudicatario dovrà indicare un referente, da comunicare entro 24 ore dalla stipula del contratto, con il quale dovrà coordinarsi. Tutte le comunicazioni e contestazioni di inadempienza fatte in contraddittorio con i referenti dell'aggiudicatario dovranno intendersi fatte direttamente all'aggiudicatario stesso.
- è fatto inoltre obbligo all'appaltatore il rispetto della segretezza degli atti d'ufficio, in modo particolare gli addetti al servizio non potranno divulgare, copiare o trascrivere dati e documentazione che possano violare la riservatezza

o il segreto d'ufficio al quale è sottoposta la Pubblica Amministrazione appaltante.

- tale servizio, avendo una durata non superiore a cinque uomini-giorno in un anno, ai sensi dell'art. 26, comma 3-bis del D. Lgs 81/2008, non necessita dell'elaborazione del documento di valutazione dei rischi.
- nell'esecuzione del servizio l'appaltatore è tenuto:
 - ad assicurare il servizio con personale proprio regolarmente assunto e retribuito, applicando integralmente tutte le norme in vigore contenute nei contratti collettivi nazionali di lavoro. I suddetti obblighi vincolano l'impresa anche se non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse, indipendentemente dalla natura industriale ed artigianale dalla struttura e dimensione della ditta stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica e sindacale;
 - ad assicurare il rispetto di tutte le norme di carattere igienico-sanitario previste dalla vigente normativa e riferite alle strutture e al personale addetto al servizio e ad osservare tutte le norme e le disposizioni di legge in materia di prevenzione infortuni, di igiene, di assicurazione, di malattia, di invalidità, di disoccupazione ed ogni altra disposizione attualmente in vigore riferita alla tutela dei lavoratori liberando l'Office Régional du Tourisme da qualsiasi obbligo e/o responsabilità in tal senso;
 - ad assicurare il rispetto delle leggi vigenti in materia assistenziale e previdenziale.

MODALITÀ INDIVIDUAZIONE DEL CONTRAENTE

Confronto preventivi pervenuti per l'intero lotto (prezzo più basso offerto per l'esecuzione del servizio).

L'Ente procederà con la pubblicazione di una trattativa diretta sul portale Place VdA, collegata al presente invito, con l'operatore economico che avrà presentato la miglior offerta.

ASPETTI PROCEDURALI

I soggetti interessati dovranno presentare, entro il termine indicato in oggetto (29/10/2026 - ore 14.00) i seguenti documenti:

- 1) **offerta economica**, redatta utilizzando il modulo di dettaglio allegato (allegato D);
- 2) **autocertificazione** servizi analoghi effettuati nell'ultimo decennio, redatta secondo il modello allegato (allegato E).

- 3) **autocertificazione** sul possesso dei requisiti ai sensi del D.lgs. 36/2023 redatta secondo i due modelli allegati (dichiarazioni generali All A e personali All B).
- 4) (eventuale) dichiarazione di equivalenza (allegato F) di cui all'art. 11, comma 4 del D.Lgs n. 36/2023 e s.m.i., qualora il CCNL applicato non fosse CCNL Commercio.

I documenti suddetti vanno trasmessi esclusivamente a mezzo piattaforma telematica PlaceVda.

Ricevuti e valutati i preventivi pervenuti entro il termine indicato in oggetto, la Stazione Appaltante procederà ad aggiudicare, sulla piattaforma telematica, il servizio all'operatore economico che avrà presentato il preventivo di spesa recante il miglior prezzo, nelle forme, con le modalità e le regole previste dalla piattaforma stessa (trattativa diretta collegata all'invito).

In caso di offerte di pari importo si procederà a individuare mediante sorteggio il soggetto al quale affidare la commessa.

Si precisa che nella presente fase di indagine di mercato è sufficiente che il partecipante autodichiari il possesso dei requisiti, ai sensi delle disposizioni contenute nel D.P.R. n. 445/2000.

PENALI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'appaltatore, nell'esercizio del servizio previsto dalla presente indagine, avrà l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni di legge e di regolamento concernenti i servizi stessi.

Ove non attenda agli obblighi, ovvero violi comunque le disposizioni del capitolato, l'appaltatore è tenuto al pagamento di una penalità, fermo restando l'obbligo di eseguire la prestazione.

Per ritardi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte dell'appaltatore rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato d'onori saranno applicate le penali nella percentuale massima prevista dall'art. 126 del D.Lgs n. 36/2023.

Dopo la seconda applicazione delle suddette penali, si potrà procedere da parte dell'Ente alla risoluzione del contratto per inadempienza contrattuale nonché all'addebito delle spese di cui l'amministrazione stessa dovesse farsi onere (assunzione di personale, attrezzature, assegnazione dei lavori oggetto dell'appalto a terzi, ecc...) per porre rimedio alle inadempienze dell'appaltatore.

Le penali saranno applicate con la sola formalità della previa contestazione scritta dell'inadempienza.

L'aggiudicatario dovrà provvedere all'immediato intervento risolutivo o a comunicare le proprie deduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione.

Qualora dette deduzioni non siano ritenute accoglibili, ad insindacabile giudizio dell'Ente, ovvero non vi sia stata risposta alla contestazione o la stessa sia giunta oltre il termine indicato, si applicheranno le sopra indicate penali detraendo, dalla quota semestrale dovuta dall'Office Régional du Tourisme, l'importo corrispondente alla penale.

L'applicazione delle penali non pregiudica il risarcimento di eventuali danni o ulteriori oneri sostenuti dall'amministrazione o il recupero di somme attinenti a servizi non prestati o prestati parzialmente dall'aggiudicatario e non solleva lo stesso dalle responsabilità di ordine civile e/o penale cui l'inadempienza contestata possa dare origine.

La mancata esecuzione del servizio da parte dell'appaltatore, per due volte consecutive, sarà considerata abbandono di servizio e l'Office Régional du Tourisme avrà facoltà di risolvere il contratto.

L'Ente avrà, altresì, qualora i disservizi dovessero perdurare, la piena facoltà di considerare il contratto risolto di diritto per colpa dell'appaltatore e, conseguentemente, di procedere, senza bisogno di messa in mora e con semplice provvedimento amministrativo, all'esecuzione dei servizi per mezzo di terzi scelti dall'Ente in danno dell'appaltatore, a carico del quale resterà l'onere del maggior prezzo pagato rispetto a quello convenuto, salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito e salva ogni altra azione che la stazione appaltante ritenga opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi. I ripristini non escludono l'applicazione delle relative penali.

In attuazione di quanto disposto dall'art.1 c.17 L.n.190/2012 il quale recita: *"le stazioni appaltanti possono prevedere negli avvisi, bandi di gara o lettere di invito che il mancato rispetto delle clausole contenute nei protocolli di legalità o nei patti di integrità costituisce causa di esclusione dalla gara"*, si inserisce la clausola risolutiva espressa ex art. 1456 cc.

In sede di presentazione dell'offerta nella successiva trattativa diretta, l'operatore economico dovrà sottoscrivere il Patto di Integrità, come meglio precisato nel successivo paragrafo "Clausole di legalità/integrità".

SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

L'affidamento in subappalto è ammesso alle condizioni e con le modalità previste dell'art. 119 del D.Lgs. n. 36/2023. L'affidatario può affidare in subappalto i servizi o le forniture compresi nel contratto, previa autorizzazione della stazione appaltante a condizione che:

- a) il subappaltatore sia qualificato per le prestazioni da eseguire;

- b) non sussistano a suo carico le cause di esclusione di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del D.Lgs n. 36/2023;
- c) all'atto dell'offerta siano stati indicati i servizi e le forniture o parti di servizi e forniture che si intende subappaltare.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

La cessione del contratto è nulla, fatto salvo quanto previsto dall'art. 120, comma 1, lett d) del D.Lgs n. 36/2023. È altresì nullo l'accordo con cui a terzi sia affidata l'integrale esecuzione delle prestazioni appaltate.

GARANZIE

Ai sensi dell'articolo 53, comma 1, del D.lgs. 36/2023 non è richiesta la garanzia provvisoria di cui all'articolo 106.

All'atto della stipulazione del contratto l'aggiudicatario deve presentare garanzia definitiva sotto forma di cauzione o fideiussione, costituita come disposto al comma 4 dell'art. 53 del D.Lgs. 36/2023 per una somma pari al 5% dell'importo contrattuale, senza che trovino applicazione le previsioni dell'art. 117, comma 2 e dell'art. 106, comma 8.

La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento da parte dell'Ente Committente, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

OBBLIGHI ASSICURATIVI

L'aggiudicatario è responsabile dei danni arrecati a persone o cose, in conseguenza dell'attività oggetto del presente capitolato.

Per questo motivo, l'aggiudicatario, deve possedere adeguata polizza assicurativa contro i rischi in corso di validità.

Se le polizze assicurative hanno importo inferiore al valore dell'appalto, si richiede che l'offerta sia corredata, a pena di esclusione, dall'impegno da parte dell'impresa assicuratrice ad adeguare il valore della polizza assicurativa a quello dell'appalto, in caso di aggiudicazione.

L'aggiudicatario si impegna a consegnare copia della polizza all'Office prima dell'inizio dell'attività e successivamente le quietanze di pagamento.

L'Office è comunque manlevato da ogni onere e qualsivoglia responsabilità e l'operatività o meno della copertura assicurativa soprarichiamata così come

l'eventuale sua inesistenza, non esonera l'aggiudicatario dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte - dalle suddette coperture assicurative, anche in virtù dell'applicazione di scoperti e/o franchigie.

FORMA DEL CONTRATTO

Il contratto sarà stipulato, a pena di nullità, in forma scritta ai sensi dell'allegato I.1, articolo 3, comma 1, lettera b) del Codice, in modalità elettronica nel rispetto delle pertinenti disposizioni del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, secondo quanto stabilito all'art. 18 del D.lgs. n. 36/2023.

ONERI CONTRATTUALI

Il contratto secondo quanto stabilito dall'art. 18, c. 10, e dall'ALLEGATO I.4 - Imposta di bollo relativa alla stipulazione del contratto, del D.lgs. n. 36/2023, sarà assoggettato all'imposta di bollo, qualora superiore ad € 40.000,00.

Ove dovute, sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse – ivi comprese quelle di registro – relative alla stipulazione del contratto.

PUBBLICITÀ

La presente procedura ed il relativo esito verranno pubblicati sulla piattaforma telematica PlaceVda e nella sezione Bandi e Avvisi del sito istituzionale dell'Office Régional du Tourisme.

CLAUSOLE DI LEGALITÀ/INTEGRITÀ

In attuazione di quanto disposto dall'art.1 c.17 L.n.190/2012 il quale recita: “le stazioni appaltanti possono prevedere negli avvisi, bandi di gara o lettere di invito che il mancato rispetto delle clausole contenute nei protocolli di legalità o nei patti di integrità costituisce causa di esclusione dalla gara”, si inserisce la clausola risolutiva espressa ex art. 1456 cc.

Il Patto di Integrità (allegato per presa visione al presente avviso) costituisce parte integrante dei contratti stipulati dall'Office Régional du tourisme. L'espressa accettazione dello stesso costituisce condizione di ammissione alla presente procedura.

L'operatore economico selezionato deve sottoscrivere il Patto di Integrità in sede di trattativa diretta.

Con deliberazione della Giunta regionale della Valle d'Aosta n. 1378 del 27 novembre 2023 è stato approvato il Codice di comportamento dei dipendenti degli enti di cui all'articolo 1, comma 1 della Legge regionale n. 22/2010, il quale definisce i doveri di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i pubblici dipendenti sono tenuti ad osservare. Tale nuovo codice è stato recepito ed approvato, con specifiche ed integrazioni legate alle specificità proprie dell'Ente, con provvedimento del Direttore generale n. 16 del 16 aprile 2024 e rettificato con provvedimento del Direttore generale reggente n. 29 del 22 luglio 2025.

Per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previsti dal citato Codice di comportamento si applicano tra l'altro ai collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi in favore dell'Office Régional du tourisme. Partecipando alla procedura di cui al presente avviso, l'operatore economico dichiara di essere stato edotto sull'importanza di attenersi agli obblighi di condotta previsti dal suddetto Codice di comportamento, in quanto la loro violazione costituisce clausola di risoluzione/decadenza del rapporto ai sensi dell'art. 2 del Codice.

DISPOSIZIONI FINALI

Resta stabilito sin da ora che la presentazione della candidatura non genera alcun diritto o automatismo di partecipazione ad altre procedure di affidamento sia di tipo negoziale che pubblico.

Si fa presente che il presente Avviso non costituisce gara pubblica in senso stretto, né offerta al pubblico (art. 1336 c.c.) o promessa al pubblico ai sensi dell'art. 1989 c.c., ma strumento per un'indagine esplorativa finalizzata all'acquisizione di disponibilità di operatori economici a eseguire il servizio richiesto; con il presente avviso, pertanto, non è indetta alcuna procedura di affidamento concorsuale, quindi, non sono previsti criteri di aggiudicazione, non sono previste graduatorie, attribuzione di punteggi o altre classificazioni di merito.

Il contratto sarà soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136.

Ai fini della tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, di cui al D.Lgs. 30.06.2003, n. 196, e ai sensi dell'art. 13 del decreto medesimo e del regolamento UE 679/2016, si informa che:

- a. le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati riguardano esclusivamente l'espletamento della presente procedura;

- b. il conferimento dei dati ha natura obbligatoria, nel senso che il concorrente, se intende partecipare alla presente gara, deve rendere la documentazione richiesta dall'Amministrazione aggiudicatrice in base alla vigente normativa;
- c. la conseguenza di un eventuale rifiuto di rispondere consiste nell'esclusione della gara o nella decadenza dell'aggiudicazione;
- d. i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati sono:
 - il personale dell'Amministrazione implicato nel procedimento;
 - ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi della legge regionale 6 agosto 2007, n. 19;
 - altri soggetti della pubblica amministrazione.
- e. i diritti spettanti all'interessato sono quelli di cui all'art. 7 del D.Lgs. 30.03.2003, n. 196, cui si rinvia;
- f. titolare del trattamento è l'Office Régional du Tourisme con sede in Aosta, Viale F.Chabod, n.15.

L'operatore economico selezionato per la successiva trattativa diretta, verrà nominato Responsabile Esterno del trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)

Il Responsabile Unico del Progetto è il Direttore generale dell'Office Régional du Tourisme.

Le parti dichiarano di essersi reciprocamente comunicate le informazioni di cui all'articolo 13 del Regolamento generale sulla protezione dei dati 2016/679 circa il trattamento dei dati personali conferiti per l'espletamento della presente procedura.

Le parti si impegnano ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità, trasparenza, esattezza e minimizzazione, nel pieno rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati 2016/679 e della normativa nazionale vigente, laddove applicabile, adottando le misure tecniche e organizzative adeguate alla finalità del trattamento.

Il Direttore Generale

Dott.ssa Anna Maria CARERI

(documento firmato digitalmente)

Allegati:

- Informative privacy
- Modelli A e B di dichiarazioni (generali e personali) sul possesso dei requisiti
- Allegato C) Patto d'integrità per presa visione
- Allegato D) Modulo di dettaglio offerta economica
- Allegato E) Modulo esperienze professionali
- (eventuale) Allegato F) dichiarazione equivalenza CCNL applicato

Office Régional du Tourisme

Viale Federico Chabod, 15

11100 AOSTA- ITALY

☎ 0165 548065

gare@turismo.vda.it

C.F.: 91053920079