

Laore

Agenzia regionale
pro s'isvilupu in agricultura
Agenzia regionale
per lo svilupper in agricultura



REGIONE AUTÒNOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

Capitolato prestazionale modulo 3

allegato

alla determinazione n 803 del 06/ 08/ 2021:

“Determina a contrarre per l’affidamento del servizio di formazione in materia di “Ricevimento e assistenza agli ospiti e rilevazione del grado di soddisfazione del cliente” relativamente all’attività agrituristica nell’ambito del corso di aggiornamento ai sensi della Legge Regionale 11/2015 e sue direttive di attuazione.

Procedura ai sensi dell’art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016, mediante trattativa diretta sul mercato elettronico per un importo pari a € 3.350,00 (tremilatrecentocinquanta/00) Iva (22%) esclusa.

Prenotazione somme e approvazione capitolato prestazionale”.

CAPITOLATO PRESTAZIONALE

Corso di aggiornamento per operatori agrituristici ai sensi della LR 11/2015 e ss.mm.ii e sue direttive di attuazione

CUP: G77H18001090002 CIG 886097323E

Acquisizione del servizio di docenza relativamente al “Ricevimento e assistenza agli ospiti e rilevazione del grado di soddisfazione del cliente ” rivolto ad operatori agrituristici della Regione Sardegna.

Indice generale

1. RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO IN CUI SONO INSERITI I SERVIZI
2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE E SERVIZI/PRODOTTI RICHIESTI
3. REQUISITI DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DEL DOCENTE
4. STIPULA E DURATA DEL CONTRATTO
5. TEMPI DI ESECUZIONE E DI CONSEGNA
6. CORRISPETTIVO E PAGAMENTI
7. PENALI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO
8. RISERVATEZZA
9. TRACCIABILITA' FLUSSI FINANZIARI
10. APPLICAZIONE DELLE PRESCRIZIONI DEL CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI REGIONALI, IN QUANTO COMPATIBILI, ANCHE A TUTTI I CONSULENTI E COLLABORATORI DELL'AGENZIA
11. APPLICAZIONE DELLE PRESCRIZIONI DI CUI ALL'ART. 53, COMMA 16-TER DEL D.LGS 30 MARZO 2001 N. 165 CIRCA IL DIVIETO DI SVOLGERE ATTIVITA' INCOMPATIBILI A SEGUITO DELLA CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO (PANTOUFLAGE)
12. INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI DELL'UE 679/2016 – GDPR (ART. 13 PARAGRAFO 1 E ART. 14 PARAGRAFO 1 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL 27 APRILE 2016)
13. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

1. RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA DEL CONTESTO IN CUI SONO INSERITI I SERVIZI

L'attività agrituristica in Sardegna, connessa e complementare a quella agricola, è disciplinata dalla LR 11/2015 e sue direttive di attuazione (DGR 47/2 del 30/08/2016). Gli agriturismo attivi su tutto il territorio regionale alla data del 30_07_2021 sono 790 di cui 33 in provincia di Cagliari, 183 in provincia di Nuoro, 103 in provincia di Oristano, 159 nel Sud Sardegna, 312 in provincia di Sassari.

La legge di settore impone l'obbligo per gli operatori agrituristici in attività di svolgere ogni tre anni un corso di aggiornamento di 30 ore complessive.

Nel 2019 e nel 2020 l'Agenzia Laore ha avviato e concluso rispettivamente n. 15 e n. 7 edizioni del corso di aggiornamento. Tali corsi hanno portato all'aggiornamento di n. 231 operatori agrituristici nel 2019 e di n. 82 operatori agrituristici nel 2020 per un totale di 313.

Nel 2021 l'Agenzia Laore intende attivare ulteriori 3 edizioni del corso di aggiornamento che vedranno coinvolti **96** operatori agrituristici così ripartiti:

- Edizione 1_ n. 34 operatori nell'area della Gallura e del Sassarese
- Edizione 2_ n. 30 operatori nell'area del Nuorese, Montiferru e dell'Oristanese
- Edizione 3_ n. 32 operatori nell'area dell'Ogliastra, del Sulcis e del Cagliariitano

Obiettivo di questa attività formativa è quello di dare un'informazione dettagliata della normativa regionale di riferimento LR 11/2015 e ss.mm.ii e sue direttive di attuazione (D.G.R 47/2 del 30/08/2016) e di fornire agli operatori strumenti pratici volti a posizionare la propria azienda nel contesto territoriale di riferimento, a potenziare il valore offerto e percepito, attraverso azioni di networking e di sistema che portano alla realizzazione di un'offerta integrata del territorio in una complementarietà tra paesaggio locale, sistemi di accoglienza, sistema produttivo e offerta enogastronomica. Fornire inoltre elementi di strategia e operatività per costruire una promozione efficace dell'offerta territoriale in generale e agrituristica in particolare. Infine un approfondimento sulle tecniche di accoglienza/sull'ospitalità che consentano anche il monitoraggio efficace del servizio reso attraverso un'adeguata rilevazione della customer satisfaction.

Con questi obiettivi è stato redatto il programma di attività, approvato dal competente Servizio dell'Assessorato dell'Agricoltura e riforma agro-pastorale il 29/10/2018, con nota prot. Laore n. 32209/18 del 31/10/2018 e successivamente rimodulato (nota Laore prot. n. 25419/20 del 13/10/2020) in funzione delle nuove esigenze emerse in seguito all'emergenza epidemiologica da Covid-19 e alla parziale modifica della normativa di settore. Si prevede lo svolgimento di tre moduli che sinteticamente vengono di seguito riportati:

Modulo	Titolo modulo	Contenuti modulo	Ore
1	Normativa regionale sull'agriturismo L.R. 11/2015, sue direttive di attuazione D.G.R. 47/2 del 30/08/2016 e ss.mm.ii. Emergenza	L.R. 11/2015: disciplina generale sull'agriturismo e L.R. 15/2020 Requisiti soggettivi e oggettivi per l'avvio dell'attività, con approfondimenti sul rapporto di connessione e complementarietà e focus su casi specifici Tipologie di attività esercitabili nell'ambito dell'agriturismo e loro limiti, con approfondimenti sulla tipologia di prodotti utilizzabili nella somministrazione di pasti, alimenti e bevande Approfondimenti sulla tracciabilità e rintracciabilità delle produzioni	12

	epidemiologica Covid19	Disposizioni sanitarie Covid19 per l'impresa agrituristica	
		L.R.11/2015 - La classificazione delle aziende agrituristiche: requisiti, punteggi e procedure di classificazione	
2	Progettazione e promozione di un'offerta dei servizi del territorio	Elementi base per la progettazione di un'offerta dei servizi del territorio	10
		Tecniche e strumenti di promozione di tale offerta	
3	Ricevimento e assistenza agli ospiti e rilevazione del grado di soddisfazione del cliente	Approfondimento sulle tecniche di ricevimento e assistenza agli ospiti	8
		Approfondimenti sui metodi e strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente (customer satisfaction)	

2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE E SERVIZI/PRODOTTI RICHIESTI

Il servizio richiesto prevede l'organizzazione e la realizzazione di una docenza nell'ambito del modulo 3 "Ricevimento e assistenza agli ospiti e rilevazione del grado di soddisfazione del cliente". Il modulo dovrà essere progettato unitamente ai tecnici dell'Agenzia Laore e ai docenti che svilupperanno il modulo 2 strettamente correlato al modulo 3.

Di seguito vengono dettagliati i servizi richiesti:

- 1) n. 8 ore di microprogettazione in videoconferenza del modulo 3**, unitamente ai tecnici dell'Agenzia Laore e al docente/i del modulo 2, **di realizzazione del materiale didattico in formato pdf**, che dovrà essere messo a disposizione dei corsisti per il tramite dell'Agenzia Laore, e di **redazione di una relazione finale sui risultati emersi**;
- 2) n. 24 ore di docenza** complessiva nell'ambito del modulo 3 "Ricevimento e assistenza agli ospiti e rilevazione del grado di soddisfazione del cliente" in n. 3 edizioni, in modalità a distanza sincrona mediante l'uso della piattaforma Zoom in uso all'Agenzia Laore, da attivare entro il 2021;
- 3) n. 8 ore di docenza** per i recuperi necessari in modalità a distanza sincrona mediante l'uso della piattaforma Zoom in uso all'Agenzia Laore;

La metodologia da utilizzare per il raggiungimento degli obiettivi dovrà essere del tipo co-design, un processo collaborativo che consente di raggiungere gli obiettivi ad opera degli stessi attori principali del processo, in questo caso gli stessi imprenditori agricoli. Questa metodologia aiuta infatti a costruire reti relazionali collaborative e consolida passo dopo passo il consenso intorno ad un'idea condivisa e si caratterizza perchè anche gli attori coinvolti prendono parte ad un processo di apprendimento riflessivo rispetto alla realtà analizzata e alle metodologie della ricerca riducendo al massimo la classica metodologia delle lezioni docente/discente.

L'Agenzia trasmetterà all'operatore economico aggiudicatario via e-mail l'elenco dei nominativi dei partecipanti e dei riferimenti della loro impresa necessari per programmare la formazione richiesta.

3. REQUISITI DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DEL DOCENTE

- a) diploma di Laurea del vecchio ordinamento (quadriennale/quinquennale)/ diploma di Laurea Specialistica del nuovo ordinamento/ diploma di Laurea triennale integrata con un titolo di specializzazione

previsto dall'ordinamento professionale di riferimento attinente all'area tematica "accoglienza-ospitalità e comunicazione", conseguito presso Università italiane o un titolo di studio conseguito all'estero e riconosciuto equipollente ai sensi della vigente legislazione, attinente all'area tematica "accoglienza-ospitalità e comunicazione";

- b) specifica professionalità nell'area tematica dell' "accoglienza-ospitalità e comunicazione" da almeno 5 anni;
- c) comprovata esperienza didattica;

4. STIPULA E DURATA DEL CONTRATTO

La stipula del contratto avviene sotto forma di scrittura privata. L'operatore economico resta impegnato alla stipula fin dal momento della presentazione dell'offerta, mentre l'Agenzia resta impegnata dalla data del provvedimento di aggiudicazione. Il contratto avrà una durata di 12 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione.

L'Agenzia, in caso di necessità inderogabile, si riserva la facoltà di posticiparne lo svolgimento oltre la durata prevista.

5. TEMPI DI ESECUZIONE E DI CONSEGNA

I servizi dovranno essere attivati nel 2021 e concludersi entro 12 mesi dalla stipula del contratto.

6. CORRISPETTIVO E PAGAMENTI

Il compenso su base oraria è determinato in base alla fascia professionale indicata nel vademecum per l'operatore Versione 1.0 art 4.2.1.5 e s.m.i. (docenti di fascia A max 80/ora, di fascia B max 60/ora, di fascia C max 40/ora e di Fascia D 30/ora) + contributi previdenziali + Iva di legge.

Il corrispettivo complessivamente spettante all'operatore per il servizio in oggetto è pari al valore dei servizi effettivamente erogati. Detto corrispettivo è comprensivo dell'IVA di legge se dovuta.

Il corrispettivo è comprensivo di ogni e qualsiasi onere o spesa, di qualsiasi natura, diretti o indiretti conseguenti o derivanti dalla fornitura.

Ai sensi dell'art. 106 c. 12 del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 "*modifica dei contratti durante il periodo di efficacia*", l'Agenzia Laore Sardegna si riserva altresì la facoltà di integrare e/o ridurre in fase di esecuzione alcuni servizi nel limite del 20% dell'importo del contratto.

Il pagamento del corrispettivo verrà disposto al termine di tutti i servizi resi indicati nel punto 2), a seguito di presentazione di regolare fattura elettronica. La stessa dovrà obbligatoriamente:

- a) essere conforme a quanto disposto dalle normative e dai regolamenti vigenti;
- b) essere trasmessa con le modalità previste dalle normative e dai regolamenti vigenti;
- c) indicare quale Committente: Agenzia Laore Sardegna – Servizio supporto alle politiche di sviluppo rurale Via Caprera 8 09123 Cagliari Codice fiscale 03122560927;
- d) indicare il Codice Univoco Ufficio (CUU) XA0NFN
- e) riportare le seguenti ulteriori indicazioni:
 - a. estremi del contratto

- b. codice CIG
- c. codice CUP

All'Agenzia Laore Sardegna si applica la disciplina della scissione dei pagamenti c.d. split payment e pertanto la fattura dovrà contenere il riferimento all'art. 17-ter del DPR 633/72. Si precisa che quest'ultima disposizione non si applica ai liberi professionisti.

Le fatture che non rispettino le suddette prescrizioni potranno essere rifiutate dall'Agenzia.

I pagamenti avverranno entro 30 gg dalla data di ricevimento della fattura, la quale dovrà essere emessa **solo su richiesta dell'Amministrazione** dopo che il direttore dell'esecuzione del contratto avrà verificato l'esatta esecuzione dello stesso e previo accertamento della regolarità contributiva dell'operatore;

7. PENALI E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Le condizioni specificate all'art. 2 fanno parte integrante e sostanziale delle condizioni di esecuzione delle prestazioni in oggetto. La loro mancata attuazione, anche solo parziale, perfeziona il caso di grave inadempimento ai sensi dell'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016 e comporta la risoluzione del contratto con le modalità specificate in detto articolo. Nel caso le attività si svolgano in maniera difforme rispetto a quanto previsto dal capitolato o autorizzato dall'Agenzia con accettazione del piano esecutivo eventualmente proposto si potrà applicare una penale pari a € 200,00 (duecento) per ogni difformità contestata (es. Ritardo ingiustificato di consegna, incompletezza del servizio). In caso di ripetitività delle non conformità, non giustificato dal verificarsi di eventi eccezionali non prevedibili da parte dell'esecutore tempestivamente segnalati al committente, esso sarà considerato quale mancato adempimento ed il contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del c.c.

8. RISERVATEZZA

Tutte le informazioni, concetti, idee, metodi e/o fatti di qualsiasi tipologia e natura di cui l'affidatario ovvero il personale da questo impiegato a qualsiasi titolo verranno a conoscenza a seguito dello svolgimento delle attività espletate per l'esecuzione del servizio di cui al presente capitolato sono da considerarsi riservati e coperti da segreto. Esse pertanto non potranno essere in alcun modo divulgate a terzi, in qualsiasi modo e forma, anche successivamente alla conclusione della fornitura. Tale divieto non si applicherà esclusivamente nei casi in cui:

- l'informazione è o è divenuta di pubblico dominio, senza che l'affidatario sia venuta meno al suo obbligo di riservatezza;
- qualora il committente abbia espressamente autorizzato l'affidatario a divulgare specifiche informazioni.

L'affidatario è comunque, ed a tutti gli effetti, direttamente ed oggettivamente responsabile in relazione ai suddetti obblighi di riservatezza anche per quanto in qualsiasi modo conseguente o comunque derivante, direttamente o indirettamente, dalla condotta del personale da questo a qualsiasi titolo utilizzato per l'esecuzione dei servizi di cui al presente capitolato.

9. TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI

La ditta aggiudicataria si impegna, pena la nullità assoluta del contratto, ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi di cui alla legge 136/2010 e D.L. 187/20210;

10. APPLICAZIONE DELLE PRESCRIZIONI DEL CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI REGIONALI, IN QUANTO COMPATIBILI, ANCHE A TUTTI I CONSULENTI E COLLABORATORI DELL'AGENZIA

Con riferimento alla prestazione in oggetto l'Operatore Economico affidatario si impegnerà a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolti gli obblighi di condotta previsti dal "Codice di comportamento del personale della Regione Autonoma della Sardegna, degli Enti, delle Agenzie e delle società partecipate" approvato con delibera della Giunta regionale n. 3/7 del 31/01/2014. A tal fine, l'operatore economico affidatario dovrà prendere visione del Codice di comportamento disponibile alla pagina http://www.regione.sardegna.it/documenti/1_41_20160401104055.pdf del sito internet della Regione Sardegna e dovrà rendere edotti, dei contenuti dello stesso, i propri dipendenti e collaboratori. La violazione di tali principi e obblighi costituisce causa di risoluzione del rapporto contrattuale con il fornitore ai sensi dell'art. 2 comma 3 del DPR 16 aprile 2013 n. 62.

11. APPLICAZIONE DELLE PRESCRIZIONI DI CUI ALL'ART. 53, COMMA 16-TER DEL D.LGS 30 MARZO 2001 N. 165 CIRCA IL DIVIETO DI SVOLGERE ATTIVITA' INCOMPATIBILI A SEGUITO DELLA CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO (PANTOUFLAGE)

L'operatore economico affidatario attesterà di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque, di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti dell'Agenzia Laore che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto dell'Agenzia, nel triennio successivo alla cessazione del loro rapporto di lavoro con la medesima Agenzia. La violazione da parte del contraente degli obblighi in parola comporta la nullità del contratto, oltre al divieto di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni e l'obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati.

12. INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI DELL'UE 679/2016 – GDPR (ART. 13 PARAGRAFO 1 E ART. 14 PARAGRAFO 1 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL 27 APRILE 2016)

L'Agenzia, ai sensi del regolamento UE 679/2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati", in relazione ai dati personali di cui entrerà in possesso in conseguenza dell'attivazione del presente procedimento informa che:

Titolare del trattamento: è l'Agenzia LAORE Sardegna Via Caprera n° 8, 09123 - Cagliari CF. 03122560927, E-mail: laoresardegna@agenzialaore.it PEC: protocollo.agenzia.laore@legalmail.it. Il direttore del Servizio del Personale dott.ssa Alberta Muscas è stata delegata dal titolare per i compiti elencati nella determinazione del direttore generale n. 51/18 del 24.05.2018 previsti nel citato Regolamento UE 679/2016. I contatti del Delegato sono reperibili consultando il sito Internet dell'Agenzia <http://www.sardegnaagricoltura.it/assistentatecnica/laore/>

Diritti dell'interessato: L'interessato ha il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento che lo riguardano, di opporsi al trattamento, alla portabilità dei dati. L'interessato ha inoltre diritto a proporre reclamo al garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire alle opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento) nel caso in cui ritenesse che il trattamento dei dati personali sia effettuato in violazione di quanto previsto dal regolamento. Può esercitare i suoi diritti con richiesta scritta inviata all'attenzione del delegato dal Titolare del trattamento, nella persona della dott.ssa Alberta Muscas, quale Direttore del Servizio del Personale all'indirizzo laoresardegna@agenziaaore.it e per conoscenza a: rpd@pec.regione.sardegna.

Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) (art. 37 del Regolamento (UE) 2016/679): i dati di contatto sono i seguenti: E-mail: rpd@regione.sardegna.it, pec: rpd@pec.regione.sardegna.it, telefono 0706065735;

Finalità e modalità del trattamento: Il trattamento dei dati personali è effettuato dall'Agenzia Laore nello svolgimento delle sue attività per finalità legale all'affidamento del servizio di formazione in oggetto con i connessi adempimenti. I dati saranno oggetto di trattamento mediante strumenti informatici e non, e il trattamento si fonda sulle seguenti basi giuridiche:

- Il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento, in particolare per la gestione della procedura finalizzata all'affidamento del servizio formativo (art. 6 comma 1 lettera "e")

I dati giudiziari sono oggetto di trattamento per le verifiche previste dalla vigente normativa in materia di appalti.

Il trattamento dei dati non è correlato ad alcun processo decisionale automatizzato nè per finalità di profilazione dell'interessato.

Il conferimento dei dati personali non è obbligatorio per legge, ma la mancata comunicazione dai dati comporta l'impossibilità per l'Agenzia di affidare il servizio di formazione.

Eventuali destinatari dei dati personali: i dati raccolti, in ottemperanza ai predetti obblighi legislativi, potranno essere trasmessi a eventuali altri soggetti pubblici o autorità pubbliche per lo svolgimento delle rispettive competenze istituzionali, nei limiti stabiliti dalla legge e dai regolamenti. I suddetti dati saranno trattati nel pieno rispetto di quanto stabilito dal regolamento UE 679/2016.

Periodo di conservazione dei dati: i dati personali raccolti potranno essere conservati in archivi cartacei e/o elettronici per tutto il tempo previsto dalla normativa di settore oppure, qualora non indicato espressamente, per il periodo previsto dalle disposizioni in materia di conservazione dei documenti amministrativi.

Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del regolamento (UE) 2016/679: L'Agenzia Laore Sardegna nominerà l'Operatore Economico affidatario responsabile del trattamento dei dati

personali identificativi dei partecipanti al corso trasmessi dall'Agenzia Laore per la progettazione e realizzazione dell'attività formativa per il tempo strettamente necessario ad eseguire le operazioni affidate.

13. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il responsabile unico del procedimento (R.U.P.) ai sensi dell'art. 31 del Decreto Legislativo n. 50/2016 è la Dott.ssa Maria Ibba, mentre il direttore dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 101 del Decreto Legislativo n. 50/2016 è la Dott.ssa Alessia Celena coordinatore dell'Unità Organizzativa Politiche per la diversificazione delle attività agricole.

Il RUP

Maria Ibba

Firmato digitalmente da

MARIA IBBA

O = Laore Sardegna

C = IT