

## AVVISO PUBBLICO

PER L'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI DI INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO TRIENNALE IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI CALL CENTER ED INFOPOINT PER LA GESTIONE DELLE VISITE E DI ALTRE MANIFESTAZIONI PRESSO LE SEDI DELLA PRESIDENZA DELLA REPUBBLICA

Viste le disposizioni regolamentari vigenti alla data di pubblicazione del presente avviso presso il Segretariato Generale della Presidenza della Repubblica;

Visti gli articoli di cui al Titolo I, Parte III, del D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016;

Ritenuto necessario espletare una procedura negoziata per l'affidamento in concessione dei servizi di cui in epigrafe

### SI RENDE NOTO

che il Segretariato generale della Presidenza della Repubblica (di seguito anche "Amministrazione"), con determina a contrarre n. 108580, del 28 novembre 2016, a firma del Vice segretario generale amministrativo, ha determinato di procedere all'affidamento triennale in concessione dei servizi di Call center ed InfoPoint per la gestione delle visite e di altre manifestazioni presso le sedi della Presidenza della Repubblica.

Il presente avviso, nel rispetto dei principi di cui all'articolo 30 del D.Lgs. n. 50 del 2016 (di seguito anche "Codice"), ha scopo esplorativo ed è finalizzato a favorire la partecipazione degli operatori economici in possesso dei requisiti previsti alla successiva procedura di affidamento.

Si evidenzia che il presente avviso non costituisce procedura di gara per l'affidamento dei predetti servizi, né comporta l'instaurazione di posizioni giuridiche od obblighi negoziali nei confronti dell'Amministrazione.

Nessuna pretesa potrà essere avanzata in termini di risarcimenti, rimborsi, indennizzi o mancati guadagni di ogni genere e a qualsiasi titolo relativamente alle dichiarazioni di interesse che dovessero pervenire all'Amministrazione.

## 1. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA CONCESSIONE

L'Amministrazione intende affidare in concessione un servizio di prenotazioni ed informazioni per via telefonica (di seguito Call center) e un servizio di prenotazioni ed informazioni tramite sportello al pubblico (di seguito InfoPoint), finalizzati alla gestione delle prenotazioni ed alla emissione dei titoli di ingresso per le visite e per altre eventuali manifestazioni aperte al pubblico, organizzate dall'Amministrazione presso le sedi della Presidenza della Repubblica.

Al fine di agevolare l'individuazione dei servizi oggetto della concessione si comunica che si fa riferimento al codice 63513000-8 "Servizi di informazione turistica" del Vocabolario comune per gli appalti pubblici (CPV ver. 2008).

I servizi riferibili al Call center prevedono:

- a) l'impiego di operatori di madrelingua italiana, precedentemente formati, con comprovata esperienza di almeno un anno in servizi di call center ed in grado di rispondere nelle seguenti lingue: inglese, francese, spagnolo;
- b) la prenotazione ed emissione dei titoli di accesso mediante l'utilizzo del sistema informativo di gestione della prenotazione/emissione fornito dall'Amministrazione, e la registrazione dei dati necessari alla gestione degli ingressi alle sedi della Presidenza della Repubblica e di quelli relativi alle transazioni effettuate con carta di credito;
- c) l'assistenza e l'informazione qualificata e professionale agli utenti prima e dopo l'acquisto dei titoli di accesso, anche se effettuato *online* sul sito internet dell'Amministrazione;
- d) la raccolta e l'archiviazione dei dati relativi alle telefonate e la successiva trasmissione alle strutture dell'Amministrazione, nonché la trasmissione periodica di *report* all'Amministrazione;
- e) un orario di servizio articolato su sette giorni a settimana (festività incluse), almeno dalle ore 9.00 alle 17.00.

È facoltà del Concessionario, previa intese con l'Amministrazione, ridurre l'orario di servizio, ovvero sospenderne l'erogazione nelle seguenti giornate festive:

Data	Celebrazione
Tutte le domeniche	---
1 gennaio	Capodanno
6 gennaio	Epifania
25 aprile	Liberazione dal nazifascismo
Lunedì di Pasqua	---
1 maggio	Festa del lavoro
2 giugno	Festa della Repubblica
15 agosto	Assunzione di Maria
1 novembre	Ognissanti
8 dicembre	Immacolata Concezione
25 dicembre	Natale di Gesù
26 dicembre	Santo Stefano

- f) che la sede operativa in cui le attività sono espletate sia ubicata nel territorio italiano, al fine di assicurare il necessario collegamento funzionale con le strutture dell'Amministrazione preposte ai controlli di sicurezza;
- g) che l'infrastruttura tecnologica adibita alla gestione del Call center fornita dal Concessionario sia provvista di un sistema di accoglienza telefonica ACD ed IVR per la gestione, anche nelle lingue straniere precisate al precedente punto a), delle telefonate in attesa e l'instradamento delle chiamate agli operatori. Per ciascuna chiamata messa in attesa, inoltre, il sistema dovrà fornire all'utente, tramite annuncio vocale, per tutto il tempo di attesa in coda e fino all'inoltro della chiamata al primo operatore libero, una stima del tempo di attesa previsto oppure il numero ordinale di posizione in coda;
- h) un trattamento, finalizzato alla tutela dei dati personali e delle informazioni bancarie fornite dagli utenti del servizio, conforme a quanto stabilito dal D.P. n. 80 del 27 marzo 2006 e dal D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196;
- i) il monitoraggio e la rendicontazione della qualità dei servizi erogati agli utenti;
- l) un rendiconto mensile delle chiamate pervenute e dei livelli di servizio conseguiti e un riepilogo trimestrale.

I servizi riferibili all'InfoPoint, erogati presso i locali messi a disposizione dall'Amministrazione prevedono:

- a) la presenza di due unità di personale di madrelingua italiana, qualificate e previamente formate, con esperienza nel settore e conoscenza di almeno una lingua estera tra quelle sopra già indicate con riguardo al servizio di Call center. Dovrà comunque essere sempre garantita la copertura dei servizi in lingua inglese;
- b) la gestione delle attività di prenotazione anche *last minute*, fino ad un'ora prima dell'inizio delle visite, e la gestione della cassa da effettuare mediante l'utilizzo del sistema informativo di gestione della prenotazione/emissione dei titoli di accesso, fornito dall'Amministrazione, registrando in tempo reale per il suo tramite sia i dati necessari alla gestione degli ingressi, sia quelli relativi alle transazioni effettuate mediante POS con carta di debito/credito o con pagamento in contanti;
- c) l'attività di informazione e prenotazione delle visite promosse dall'Amministrazione
- d) la presenza di due unità di personale di madrelingua italiana, qualificate e previamente formate, con esperienza nel settore e conoscenza di almeno una lingua estera tra quelle sopra già indicate con riguardo al servizio di Call center. Dovrà comunque essere sempre garantita la copertura dei servizi in lingua inglese;
- e) un orario di apertura articolato su sette giorni a settimana (festività incluse), almeno dalle ore 9.00 fino alle 17.00 in autunno e in inverno e fino alle 19.00 in primavera ed in estate. È facoltà del Concessionario, previa intese con l'Amministrazione, ridurre l'orario ovvero non effettuare il servizio nelle giornate festive già indicate per il Call center – con esclusione delle domeniche – e nei giorni in cui non è prevista l'apertura del Palazzo del Quirinale.

Sono a carico dell'Amministrazione tutte le spese (consumi e/o eventuali allacci) riguardanti le utenze dei locali adibiti ad InfoPoint.

## 2. LUOGO DI ESECUZIONE DELLA CONCESSIONE

Per il Call center la sede indicata dall'affidatario del servizio sul territorio nazionale; per l'InfoPoint i locali messi a disposizione dall'Amministrazione.

## 3. SOGGETTI AMMESSI ALLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

Sono ammessi a presentare manifestazione di interesse gli operatori economici indicati all'articolo 45 del Codice.

In caso di raggruppamento temporaneo costituito o costituendo di cui all'art. 48 del Codice, dovrà essere indicato il tipo di raggruppamento (orizzontale/verticale) e la ripartizione delle prestazioni tra i diversi operatori.

È fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla procedura di affidamento in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario a pena di esclusione di tutte le offerte presentate, ovvero di partecipare anche in forma individuale qualora partecipino in raggruppamento o consorzio ordinario. I concorrenti riuniti in raggruppamento devono eseguire le prestazioni nella percentuale corrispondente alla quota di partecipazione al raggruppamento.

E' consentita la presentazione di offerte da parte di raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari non ancora costituiti con le modalità di cui all'art. 48, comma 8, del Codice.

Sono altresì ammessi i soggetti stabiliti in altri Paesi, ai sensi dell'art. 47 del Codice. Gli stessi soggetti, ove ammessi a partecipare alla procedura di affidamento, sono obbligati, in caso di aggiudicazione, ad avere una sede operativa nel territorio italiano.

I predetti soggetti sono ammessi a partecipare alle condizioni e con le modalità previste dal D.Lgs. n. 50 del 2016, mediante la produzione di documentazione equipollente secondo le normative vigenti nei rispettivi Paesi.

## 4. AVVALIMENTO

E' ammesso l'avvalimento in conformità all'art. 89 del Codice. In tale ipotesi alla documentazione richiesta per la manifestazione di interesse dovranno essere allegati i seguenti documenti:

- dichiarazione sottoscritta dall'impresa ausiliaria attestante il possesso dei requisiti generali di cui all'articolo 80 del Codice (modulo fornito in allegato) nonché il possesso dei requisiti tecnici e delle risorse oggetto di avvalimento.
- dichiarazione sottoscritta dall'impresa ausiliaria con cui quest'ultima si obbliga verso l'ausiliata e verso l'Amministrazione a mettere a disposizione per tutta la durata della concessione le risorse necessarie di cui è carente l'ausiliata.

Resta inteso che, nel caso di ammissione alla procedura per l'affidamento della concessione in oggetto, il concorrente dovrà produrre il contratto, di cui all'articolo 89 comma 1 del Codice, in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata della concessione.

## 5. REQUISITI PER LA PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE D'INTERESSE

Possono presentare la manifestazione di interesse a partecipare alla procedura i soggetti che al momento della presentazione della domanda siano in possesso dei requisiti di seguito elencati.

### Requisiti generali

- non trovarsi in alcuna delle situazioni preclusive alla partecipazione alle procedure di affidamento e alla stipula dei relativi contratti, di cui all'art. 80 del Codice;
- per gli ex dipendenti del Segretariato generale della Presidenza della Repubblica, non trovarsi nelle condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e ss.mm.ii., e di non essere incorso, ai sensi della normativa vigente, in ulteriori divieti a contrattare con la Pubblica amministrazione;
- non essersi avvalsi dei piani individuali di emersione di cui alla legge n. 383 del 2001 ovvero, nel caso si sia avvalso dei suddetti piani, che il periodo di emersione si sia concluso.

In caso di raggruppamenti temporanei di impresa si specifica che i requisiti dovranno essere posseduti da tutti i soggetti facenti parte del raggruppamento.

### Requisiti di idoneità professionale

- essere iscritti<sup>1</sup> nel registro delle imprese istituito presso la competente Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura o nell'apposito registro, se cooperativa, ovvero in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza se si tratta di uno Stato dell'Unione europea, in conformità di quanto previsto dall'art. 83 del Codice;
- esercitare una o più attività, rilevabili dall'iscrizione di cui al punto precedente, contraddistinte da uno dei seguenti codici Ateco 2007:

Codice	Descrizione
79.90.1	Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio

---

<sup>1</sup> Per gli organismi non tenuti all'obbligo di iscrizione alla C.C.I.A.A., l'operatore economico dichiara l'insussistenza del suddetto obbligo di iscrizione alla C.C.I.A.A. e contestualmente si impegna a produrre, su richiesta dell'Amministrazione, copia dell'Atto costitutivo e dello Statuto dell'Ente di appartenenza ovvero di documentazione equipollente a comprova.

82.20.00	Attività dei call center
----------	--------------------------

In caso di partecipazione sotto forma di raggruppamento temporaneo, consorzio ordinario, aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete o GEIE, i requisiti di cui al presente punto devono essere posseduti da ciascun componente.

#### Requisiti di capacità tecnico-organizzativa

- aver maturato, nei 5 (cinque) anni precedenti la data di pubblicazione del presente avviso, un'esperienza di almeno 4 (quattro) anni di contratti aventi ad oggetto servizi di call center nel settore dei beni culturali, presso organi costituzionali, pubbliche amministrazioni o privati. Sono computabili tutti i periodi di esecuzione contrattuale che ricadono nel suddetto quinquennio, indipendentemente dall'inizio e dalla fine dei contratti. Si specifica che il requisito consiste nella copertura complessiva di quattro anni solari nel corso dei cinque anni sopra indicati, pertanto, nel caso di esecuzione contestuale di più contratti in uno stesso periodo, quel periodo verrà computato una sola volta. L'operatore economico dovrà produrre l'elenco dei relativi contratti con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo, delle date di inizio e fine, nonché dei committenti.

In caso di raggruppamenti temporanei si specifica che il presente requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria e per almeno il 40% dal soggetto mandatario e in misura non inferiore al 10% da ciascuno dei mandanti, fermo restando che lo stesso dovrà essere posseduto, nel suo complesso (100%), cumulativamente dai soggetti facenti parte del raggruppamento.

#### Requisiti di capacità economico-finanziaria

Tenuto conto della rilevanza dell'Amministrazione e delle esigenze e caratteristiche del servizio oggetto di concessione, sono richiesti per l'affidamento dell'appalto:

- Un fatturato globale annuo di importo almeno pari a €. 430.000,00, (quattrocento trentamila/00) al netto di IVA, nel triennio 2013-2015.
- Un fatturato annuo di importo almeno pari a €. 330.000,00 (trecentotrentamila/00) al netto di IVA, per servizi di call center e/o infopoint nel settore dei beni culturali, a favore di Organi costituzionali, Pubbliche amministrazioni o privati nel triennio 2013-2015.

In caso di raggruppamenti temporanei si specifica che il presente requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria e per almeno il 40% dal soggetto mandatario e in misura non inferiore al 10% da ciascuno dei mandanti, fermo restando che lo stesso dovrà essere posseduto, nel suo complesso (100%), cumulativamente dai soggetti facenti parte del raggruppamento.

## 6. MODALITÀ E TERMINI DI INVIO DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

La manifestazione di interesse deve essere inviata tramite PEC all'indirizzo :

[servizio.amministrazione@pec.quirinale.it](mailto:servizio.amministrazione@pec.quirinale.it) . La manifestazione di interesse, corredata da copia fotostatica del documento di riconoscimento in corso di validità del firmatario, dovrà pervenire entro e non oltre le **ore 12.00 del 5 gennaio 2017**.

La trasmissione deve avvenire da un indirizzo di posta elettronica certificata, riportando nell'oggetto della e-mail l'indicazione della ragione sociale dell'operatore economico mittente e la seguente dicitura: "Manifestazione di interesse - Affidamento in concessione Call center ed InfoPoint visite presso Presidenza Repubblica".

Gli operatori economici interessati dovranno utilizzare il modulo allegato al presente avviso, compilato in ogni sua parte, sottoscritto digitalmente dal legale rappresentante o procuratore dotato di idonei poteri di firma, ovvero mediante sottoscrizione autografa in base alla normativa vigente o equivalente per i soggetti stabiliti in altri Paesi.

Le manifestazioni di interesse che dovessero pervenire oltre tale termine non saranno prese in considerazione.

In caso di imprese raggruppande o consorziande la manifestazione di interesse deve essere sottoscritta da rappresentanti legali o procuratori di tutte le imprese ed inviata dalla designata mandataria. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese già costituito o di consorzio ordinario la manifestazione di interesse deve essere sottoscritta ed inviata dalla sola mandataria.

## 7. ESCLUSIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

Saranno escluse le manifestazioni di interesse:

- pervenute dopo il termine di scadenza di cui al precedente paragrafo;
- presentate da un soggetto la cui posizione o funzione sia incompatibile, in forza di legge o di regolamento, con l'assunzione dell'incarico;
- che presentino mancanze, incompletezze o irregolarità tali, salvo quanto di seguito specificato, da escludere l'idoneità dell'operatore economico a partecipare alla procedura di affidamento.

In caso di mancanza, incompletezza, irregolarità delle dichiarazioni e della documentazione prodotta, integrazioni e regolarizzazioni dovranno avvenire, a richiesta dell'Amministrazione, entro il termine perentorio a tal fine indicato, a pena di esclusione dalla partecipazione alla procedura.

## 8. PROCEDIMENTO PER LA SELEZIONE DELLE ISTANZE DA INVITARE ALLA SUCCESSIVA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

L'Amministrazione, nel caso in cui le manifestazioni di interesse non escluse ai sensi del precedente punto 7 siano più di dieci, si riserva la facoltà di ridurre a dieci il numero degli operatori economici da invitare a presentare un'offerta. Qualora l'Amministrazione eserciti tale facoltà si procederà tramite sorteggio, le cui modalità saranno successivamente comunicate.

Gli operatori economici esclusi per sorteggio dalla successiva fase di invito a presentare offerta non potranno avanzare pretese né richiedere indennizzi o risarcimenti o rimborsi di qualsiasi tipo o natura.

## 9. ELEMENTI GENERALI RELATIVI ALLA SUCCESSIVA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

La concessione dei servizi di Call center ed InfoPoint per la gestione delle visite presso le sedi della Presidenza della Repubblica sarà affidata utilizzando il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, previsto dall'art. 95 del Codice.

La concessione sarà aggiudicata all'operatore economico che avrà ottenuto il miglior punteggio risultante dalla sommatoria dei punteggi attribuiti all'offerta tecnica ed all'offerta economica, così come meglio descritte all'interno del Disciplinare di gara e del Capitolato speciale, che saranno inviati ai soggetti partecipanti alla procedura di affidamento.

La concessione verrà aggiudicata anche in presenza di una sola offerta valida, purché ritenuta conveniente e idonea dall'Amministrazione.

Ai sensi dell'art. 95, comma 12 del Codice, l'Amministrazione potrà comunque decidere di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto della concessione.

Ai sensi e con le modalità previste dall'art. 21-quinquies della legge n. 241 del 1990, per sopravvenute ragioni di pubblico interesse, ovvero nel caso di mutamento della situazione di fatto o di nuova valutazione dell'interesse pubblico originario, l'Amministrazione si riserva la facoltà di revocare in ogni momento gli atti della procedura di affidamento o l'intera procedura.

Ai sensi e con le modalità previste dall'art. 21-sexies della legge n. 241 del 1990, l'Amministrazione ha il diritto di recedere unilateralmente dal contratto in qualunque tempo, secondo le disposizioni di legge.

## 10. VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE E CORRISPETTIVI DEL CONCESSIONARIO

Il valore stimato della concessione in oggetto è pari ad euro 665.000,00 (seicentossessantacinquemila/00) per i tre anni di durata.

I costi per la sicurezza relativi a rischi da interferenza, di cui all'art. 26 del D.Lgs. n. 81 del 2008, sono quantificati in euro 100,00 (euro cento/00).

Le visite si articolano in ingressi a pagamento a tariffa piena pari a 8,50 (otto/cinquanta) euro, o a tariffa ridotta pari a 3,50 (tre/cinquanta) euro, e ingressi gratuiti. In tutti i casi sopra indicati è obbligatoria la prenotazione che ha un costo fisso aggiuntivo di euro 1,50 (uno/50), spettante al Concessionario.



La prenotazione e l'acquisto dei titoli di ingresso di cui ai servizi di Call center ed InfoPoint oggetto di concessione può essere effettuata attraverso i seguenti canali:

- Call center;
- InfoPoint;
- *online*, sul sito internet dell'Amministrazione.

Al concessionario spetterà una quota (aggio) percentuale calcolata sul valore del singolo titolo di accesso per le sole prenotazioni di visite a pagamento effettuate attraverso InfoPoint e Call center. Tale quota percentuale (aggio) sarà oggetto di offerta al ribasso dei concorrenti, a partire da un valore posto a base di gara del 40%. Nessun aggio è previsto per i titoli d'accesso prenotati *online* sul sito internet dell'Amministrazione.

Nel caso in cui il servizio oggetto della concessione venga richiesto per ulteriori, eventuali manifestazioni organizzate dall'Amministrazione i ricavi del Concessionario saranno calcolati con gli stessi parametri di cui sopra.

Non rientra nell'oggetto della concessione la gestione dei titoli di ingresso "omaggio" che l'Amministrazione gestisce direttamente ed esclusivamente con proprio personale (quali ad esempio quelli relativi agli ospiti del Segretariato generale ovvero alle visite di istituti scolastici pubblici e privati) per i quali nulla spetta al concessionario.

Si sottolinea che, trattandosi di concessione di servizi al pubblico a fruizione facoltativa, il concessionario non potrà avanzare nei confronti dell'Amministrazione alcuna richiesta o pretesa, né richiedere modifiche al contratto di concessione a causa dell'eventuale mancata o esigua partecipazione degli utenti. Si forniscono, in allegato, a fini meramente orientativi, i dati su base annua dei titoli d'accesso emessi.

## 11. ELEMENTI GENERALI DEL CONTRATTO DI CONCESSIONE

La concessione del servizio avrà la durata di 3 (tre) anni.

Il concessionario, concluso il primo anno di attività, in ogni caso obbligatorio, ha facoltà di recedere anticipatamente dal contratto di concessione con preavviso meglio specificato negli atti della successiva procedura.

È fatto espresso divieto al concessionario, a pena di decadenza dalla concessione, di sub-concedere, appaltare o comunque cedere a qualsiasi titolo, anche gratuitamente, in tutto o in parte, i servizi oggetto della concessione.

Il concessionario sarà responsabile della gestione del servizio erogato nonché della gestione e della custodia dei beni, di eventuali danni che possano derivare a persone e a beni, impianti ed attrezzature dell'Amministrazione. Pertanto il concessionario dovrà munirsi di idonea copertura assicurativa di responsabilità civile (con i massimali che verranno indicati nella documentazione della procedura di affidamento) a copertura di eventuali danni prodotti nell'espletamento delle attività oggetto della concessione.

A garanzia delle obbligazioni assunte il Concessionario dovrà altresì presentare una cauzione definitiva ai sensi dell'art. 103 del Codice.

Il Concessionario si dovrà impegnare a rispettare il vincolo di riservatezza su tutte le informazioni, i dati, le documentazioni e le notizie, in qualunque forma acquisite e/o fornite, comunque riguardanti, a titolo esemplificativo e non tassativo, l'Organo costituzionale, il Segretario generale, i dipendenti dell'Amministrazione e non finalizzate alla pubblica diffusione, in ragione della presenza all'interno degli immobili facenti parte della dotazione presidenziale e/o all'espletamento delle attività oggetto della concessione. Il predetto vincolo di riservatezza continuerà a sussistere anche dopo la conclusione del contratto di concessione. Al Concessionario è fatto altresì espresso divieto di utilizzare, per qualsiasi tipo di riproduzione, trattamento, diffusione o comunicazione a terzi, i dati personali dei quali potrà venire a conoscenza in ragione dell'assolvimento del contratto di concessione o cui abbia accesso in modo anche occasionale o fortuito.

Ulteriori condizioni sulle modalità di erogazione del servizio offerto in concessione, obbligazioni a carico del concessionario e condizioni che regolamenteranno la concessione d'uso degli spazi saranno meglio descritte e disciplinate dal contratto di concessione il cui schema sarà fornito nel corso della procedura di affidamento.

## 12. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Per il trattamento dei dati personali si applica quanto stabilito dal D.P. n. 80 del 27 marzo 2006 e dal D. Lgs. n. 196 del 2003.

Ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo n. 196 del 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informa che:

- i dati personali forniti saranno trattati esclusivamente in funzione e per i fini del presente procedimento;
- il loro trattamento potrà essere effettuato anche con l'ausilio di mezzi informatici;
- il conferimento dei dati è obbligatorio per dar corso al procedimento;
- il Titolare del trattamento è il Segretariato generale della Presidenza della Repubblica;
- Il Responsabile del trattamento è la dott.ssa Antonella Mangia;
- i dati personali saranno raccolti e conservati sino alla conclusione del presente procedimento presso il Segretariato generale della Repubblica - Servizio amministrazione - Via della Dataria, 96 - 00187 Roma;
- in ogni momento il partecipante potrà esercitare i propri diritti nei confronti del Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del decreto legislativo n. 196 del 2003.

Con la sottoscrizione e l'invio della manifestazione di interesse, pertanto, i candidati esprimono l'esplicita autorizzazione al trattamento dei dati e la piena accettazione delle disposizioni del presente avviso.

### 13. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E COMUNICAZIONI

Il responsabile del procedimento è la dott.ssa Antonella Mangia.

Informazioni e/o chiarimenti potranno essere richiesti solamente tramite PEC all'indirizzo [servizio.amministrazione@pec.quirinale.it](mailto:servizio.amministrazione@pec.quirinale.it), entro e non oltre le **ore 18.00 del 19 dicembre 2016**. Le risposte fornite ai quesiti pervenuti entro tale termine verranno pubblicate, in forma resa anonima, sul sito internet dell'Amministrazione, nella pagina dedicata al presente avviso, entro le **ore 18.00 del 23 dicembre 2016**. Non si darà risposta ai quesiti pervenuti in ritardo.

Tutte le comunicazioni saranno effettuate dall'Amministrazione tramite PEC, all'indirizzo di posta elettronica certificata indicato dall'operatore economico nella manifestazione di interesse. Parimenti, tutte le comunicazioni riferite alla presente procedura dovranno pervenire esclusivamente al sopra menzionato indirizzo di posta elettronica certificata.

Elenco allegati:

- Modulo per la manifestazione d'interesse e allegati;
- Proiezioni su base annua dei titoli d'accesso emessi.

IL CAPO DEL SERVIZIO AMMINISTRAZIONE  
(Dott.ssa Antonella Mangia)