

DETERMINA A CONTRARRE

VISTO il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, ed in particolare il comma 2 dell'art. 32, il quale prevede che, prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti, in conformità ai propri ordinamenti, decretino o determinino di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;

VISTO il Regolamento per la disciplina dei contratti pubblici di servizi e forniture stipulati dall'Autorità approvato con Delibera n. 538 del 7.7.2021 e pubblicato in data 21.7.2021;

VISTO l'ordine diretto di acquisto n. 5360676 del 5.06.2020 inviato al Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile, con il quale l'Autorità ha aderito alla Convenzione Consip "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – Lotto 3 (Lazio)", per un periodo di 48 mesi e per un importo contrattuale di € 8.148.856,28, oltre IVA e oneri della sicurezza interferenziale, con decorrenza 1.10.2020;

CONSIDERATO che, a causa dell'adozione del nuovo regime di lavoro delocalizzato, che ha portato a una variazione nelle modalità di comunicazione degli utenti attraverso i diversi canali messi a disposizione e all'erogazione di nuovi servizi da parte dell'Autorità, si è verificato un notevole aumento non prevedibile nei volumi in ingresso delle chiamate telefoniche, con conseguente aumento dei costi del servizio di contact center;

CONSIDERATO, pertanto, che l'importo massimale dell'affidamento si esaurirà prima della sua scadenza naturale e che non è possibile procedere ad aumenti contrattuali, atteso che il lotto 3 della Convenzione Consip "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2" ha raggiunto il valore massimo contrattualmente previsto;

TENUTO CONTO della necessità di garantire la continuità del servizio in questione e che, conseguentemente, occorre procedere a un nuovo affidamento del medesimo;

CONSIDERATO che in data 6.10.2022 Consip Spa ha attivato il Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di Servizi di Contact Center;

VISTO l'Atto di programmazione biennale 2023-24 degli acquisti di beni e servizi di importo stimato pari o superiore a 40.000,00 euro, che ha previsto l'acquisizione del servizio di supporto all'utenza, contact center e centralino dell'Autorità, per un periodo di n. 36 mesi, tramite espletamento di un Appalto Specifico basato sullo SDAPA sopra citato, per un importo di € 8.150.000,00, oltre IVA (CUI S97584460584202300023);

VISTO il Decreto 16 gennaio 2018 , n. 14, del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, "Regolamento recante procedure e schemi-tipo per la redazione e la pubblicazione del programma triennale dei lavori pubblici, del programma biennale per l'acquisizione di forniture e servizi e dei relativi elenchi annuali e aggiornamenti annuali" ed in particolare l'art. 7, comma 8, lett. e), che prevede la possibilità di modificare il quadro economico degli acquisti già contemplati nell'elenco annuale, per cui si rendano necessarie ulteriori risorse;

VISTO l'appunto al Consiglio dell'Autorità prot. n. 45484 del 13.06.2023, con il quale l'Ufficio USIS ha proposto le soluzioni tecniche oggetto del nuovo servizio di contact center;

CONSIDERATO inoltre che nel medesimo appunto è stata rappresentata, tra l'altro, la necessità di procedere alla modifica del citato atto di programmazione con una variazione in aumento dell'importo stimato per l'acquisto del servizio sopra citato da € 8.150.000,00 a € 8.969.793,96, oltre IVA e oneri della sicurezza, in considerazione dei nuovi servizi che l'Autorità renderà disponibili a breve, con conseguente ulteriore aumento dei volumi di chiamate in ingresso al numero verde dell'Autorità;

VISTO il deliberato del Consiglio dell'Autorità, che, nell'adunanza del 20.06.2023, ha approvato la proposta di modifica dell'atto di programmazione;

CONSIDERATO che in data 22.06.2023 sul sito www.serviziocontrattipubblici.it è stata pubblicata la modifica del citato atto di programmazione, con aumento delle risorse necessarie per l'affidamento del servizio di contact center;

CONSIDERATO che l'appalto da affidare è costituito da un unico lotto, atteso che le prestazioni richieste fanno parte di un'unica tipologia e sono funzionalmente connesse da un punto di vista tecnico, e conseguentemente un'eventuale suddivisione in lotti potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza del servizio oggetto di acquisizione;

CONSIDERATO che i servizi oggetto dell'Appalto Specifico sono servizi ad alta intensità di manodopera ai sensi dell'art. 50 del d.lgs. n. 50/2016, e che pertanto gli atti di gara prevedono (i) il ricorso al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa e (ii) una clausola sociale volta a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato nello svolgimento dei servizi;

CONSIDERATO che i costi degli oneri di sicurezza per i rischi di natura interferenziale sono pari a € 1.236,00, oltre IVA, come da DUVRI predisposto dal Datore di lavoro (prot. n. 33632 del 03.05.2023);

VISTO l'art. 55 del d.lgs. n. 50/2016;

VISTO il decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 2.12.2016, che – per quanto qui interessa – prevede la pubblicazione degli avvisi e dei bandi di gara sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, su due dei principali quotidiani a diffusione nazionale e su due quotidiani a maggiore diffusione locale;

CONSIDERATO inoltre che l'art. 5 del citato d.m. 2.12.2016 prevede che le spese per la pubblicazione obbligatoria degli avvisi e dei bandi di gara sopra indicate siano rimborsate alla stazione appaltante dall'aggiudicatario;

CONSIDERATO che per la pubblicazione obbligatoria dell'avviso di gara sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, su due dei principali quotidiani a diffusione nazionale e su due quotidiani a maggiore diffusione locale si stima di dover sostenere una spesa complessiva di **€ 3.500,00**, IVA e imposte di bollo escluse;

ACCERTATO che la disponibilità finanziaria sul capitolo di spesa 1310.3 del bilancio di previsione per l'anno 2023 e del bilancio pluriennale dell'Autorità è congrua per accogliere la spesa stimata per l'affidamento dei servizi in esame;

ACCERTATO che la disponibilità finanziaria sul pertinente capitolo 1301.2 del bilancio di previsione per l'anno 2023 dell'Autorità è congrua per accogliere le suddette spese di pubblicazione;

D I S P O N E

1. l'espletamento di apposito Appalto Specifico basato sul Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura dei Servizi di Contact Center, ai sensi dell'art. 55 del d.lgs. n. 50/2016, da aggiudicare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 3, lett. b), d.lgs. n. 50/2016, per un periodo di n. 36 mesi a decorrere dalla data che sarà indicata nel contratto, per una spesa complessiva massima stimata così specificata:

- | | | |
|----|--|----------------|
| a) | servizi oggetto dell'Appalto Specifico | € 8.969.793,96 |
| b) | oneri della sicurezza derivanti dai rischi di natura interferenziale | € 1.236,00 |
| c) | IVA al 22% sulle voci di cui ai punti a) e b) | € 1.973.626,59 |

- d) spese pubblicazione dell'avviso di gara sulla GURI, su due quotidiani nazionali e su due locali (IVA e imposte di bollo incluse) che verranno successivamente rimborsate dall'aggiudicatario € 4.286,00

Spesa complessiva massima stimata € 10.948.942,55

2. di riconoscere la facoltà di non procedere all'aggiudicazione ai sensi dell'art. 95, comma 12, d.lgs. n. 50/2016, qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto;
3. di autorizzare la spesa complessiva stimata da porsi a carico del bilancio di previsione 2023 e del bilancio pluriennale dell'Autorità sul capitolo 1310.3, come di seguito indicato:

2023	2024	2025	2026
€ 305.484,27	€ 3.647.716,21	€ 3.647.716,21	€ 3.343.739,86

4. di autorizzare la spesa complessiva stimata di **€ 4.286,00** per la pubblicazione obbligatoria dell'avviso di gara da porsi a carico del bilancio di previsione 2023 dell'Autorità sul capitolo 1301.2.
5. Il Responsabile unico del procedimento di cui all'art. 31 del d.lgs. n. 50/2016 è il dirigente dell'Ufficio USIS, Ing. Francesco Vargiu.
6. Il direttore dell'esecuzione del contratto è l'Ing. Ilaria Marchetti, funzionario dell'Ufficio USIS dell'Autorità.

// Segretario Generale

Ing. Filippo Romano

*Visto
Il Dirigente dell'Ufficio Gare e logistica*

Ing. Settimio Picca

*Visto per la copertura finanziaria
Il Dirigente dell'Ufficio Programmazione
delle risorse finanziarie, bilancio e contabilità*

Dott. Stefano Ceccarelli

*Per la copertura della spesa è
necessario procedere con una
variazione di bilancio*