



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

SERV. MOTORIZZAZIONE CIVILE

Prot. n. 6-s114

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE N. 9 DI DATA 14 Gennaio 2020

OGGETTO:

Servizio di contact center per il Servizio Motorizzazione Civile della Provincia Autonoma di Trento.
Indizione gara d'appalto. Importo a base d'asta: Euro 186.820,00.= al netto degli oneri fiscali.

Premesso che:

il Servizio Motorizzazione Civile della Provincia Autonoma di Trento svolge un'intensa attività amministrativa che si estrinseca in oltre 100.000 pratiche all'anno solo con riferimento alle pratiche di immatricolazioni, di revisioni/collaudi veicoli e di patenti di guida.

Questa mole di lavoro provoca inevitabilmente un intenso traffico di comunicazioni telefoniche dall'utenza alla Motorizzazione che ha comportato l'attivazione, a partire dal 2006, di un servizio di contact center.

Per far sì che l'elevato numero di telefonate giornaliere non siano di intralcio al lavoro d'ufficio dei funzionari della Motorizzazione, il servizio di contact center deve essere in grado di risolvere almeno il 70 % delle chiamate ricevute, dando informazioni all'utenza su tutte le categorie di pratiche di competenza della motorizzazione, e solo nei casi più complessi, gli operatori del contact center devono inoltrare le chiamate ai referenti del Servizio Motorizzazione Civile.

In considerazione dell'approssimarsi della scadenza del contratto d'appalto con l'attuale soggetto affidatario è necessario procedere all'affidamento del servizio per tre anni previo esperimento di procedura di gara pubblica ai sensi del D. Lgs 50/2016. Si ritiene inoltre di prevedere la possibilità di ulteriore rinnovo del servizio per tre anni. E' prevista un' eventuale proroga del contratto per il tempo strettamente necessario al completamento delle nuove procedure di gara da espletarsi al termine del presente appalto che si stima in un periodo di sei mesi a titolo indicativo.

Preso atto che la spesa totale stimata per il servizio, come descritto nel modulo per la richiesta di avvio della procedura, nel capitolato d'appalto e nel documento "Specifiche tecnico-organizzative", predisposti dal Servizio Motorizzazione Civile e allegati alla presente determinazione, ammonta a Euro 186.820,00.= al netto dell'IVA, derivante dal prezzo unitario pari a Euro 1,60 (IVA esclusa) per ogni singolo contatto telefonico gestito dal contact center per una stima presunta di 38.400 contatti annui (per la durata di tre anni), e dal prezzo a corpo pari a Euro 2.500,00 (IVA esclusa) per la predisposizione di specifico software in grado di monitorare l'andamento del servizio e per gli interventi tecnici necessari all'avvio del servizio.

Considerato che il valore economico presunto dell'appalto ai fini della determinazione della soglia, tenendo conto della possibilità di rinnovo per ulteriori tre anni, e dell'eventuale proroga tecnica di sei mesi per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.Lgs. n. 50/2016, ammonta ad Euro 401.860,00 ed è superiore alla soglia comunitaria, prevista all'art. 35 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, e pertanto per l'affidamento del servizio in oggetto è obbligatorio attenersi alle disposizioni in materia di appalti pubblici di servizi previste dal Decreto citato.

Considerato che, per una maggiore qualità del servizio, appare efficace utilizzare quale sistema di scelta del contraente la procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. 50/2016, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui all'art. 16 e 17 della l.p. 2/16.

Dato atto che i requisiti e le condizioni per la partecipazione alla gara e le modalità e condizioni per lo svolgimento del servizio sono contenute nell'allegato A contenente le informazioni generali dell'appalto, nel capitolato speciale d'appalto (comprensivo di tabella A e precisazione) e nel documento "Specifiche tecnico-organizzative", predisposti dal Servizio Motorizzazione Civile e allegati alla presente determinazione.

Ritenuto opportuno specificare che per il presente appalto non è necessario redigere il DUVRI (Documento Unico di valutazione dei rischi da interferenze) e non si rilevano oneri specifici per la sicurezza, considerato il tipo di attività che si svolge in locali ad uso ufficio chiusi al pubblico.

Ritenuto altresì di non provvedere all'introduzione nel capitolato della clausola sociale impositiva dell'impiego di lavoratori svantaggiati, ai sensi dell'art. 32 c. 3 della l.p. 2/2016, sia per la natura dell'attività svolta che per il numero del personale impiegato, in quanto secondo le specifiche tecniche allegate al capitolato, per l'effettuazione del servizio di contact center per la Motorizzazione sono necessari un minimo di quattro operatori ed un coordinatore. L'obbligo di inserire anche un solo lavoratore svantaggiato comporterebbe un'incidenza del 20 % sul personale impiegato, comportando per la ditta aggiudicataria un onere eccessivo con riferimento all'organizzazione del servizio.

Per lo stesso motivo sopra richiamato e cioè il fatto che il servizio deve essere svolto da un piccolo gruppo di lavoro si ritiene di non suddividere l'appalto in lotti al fine di non pregiudicare la corretta esecuzione dell'appalto (art. 7 della l.p. 2/2016).

Dato atto che al fine della determinazione dell'importo a base d'asta è stato preso a riferimento il costo medio per il personale dipendente da imprese aggiudicatarie di servizi di call center quale risulta dall'apposita tabella approvata dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali. L'offerta economica dovrà essere formulata sulla base del prezzo unitario del contratto pari a Euro 1,60, al netto delle spese relative al costo del personale pari a Euro 1,34 per contatto, e quindi sulla parte residuale pari a 0,26 Euro (ai sensi dell'art. 23 c. 16 del D. Lgs. 50/2016). Resta ferma l'osservanza della disposizione prevista dall'art. 32 della l.p. 9 marzo 2016 n. 2 e modificata dall'art. 2 della legge provinciale 30 ottobre 2019 in ordine alla cosiddetta "clausola sociale".

Visto l'art. 36 ter 1 della l.p. 23/1990 come modificato dalla l.p. 12/2019 (legge collegata alla manovra di bilancio 2020), il quale prevede che nei casi di appalti ad alta intensità di manodopera, le Amministrazioni aggiudicatrici non ricorrono alle convenzioni quadro stipulate da A.P.A.C. o CONSIP S.p.A.

Si evidenzia che, con riferimento alla facoltà di procedere al rinnovo del servizio per ulteriori tre anni, tale affidamento sarà preceduto da apposito provvedimento di autorizzazione e impegno di spesa.

Atteso che con riferimento alla legge 13 agosto 2010 n. 136 "Piano straordinario contro le mafie nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia", per la procedura in oggetto si indica il seguente codice C.I.G.: 8167567980.

La spesa relativa al presente provvedimento, stimando che la consegna del servizio avverrà presumibilmente a partire dal febbraio 2020, sarà imputata con riguardo agli esercizi finanziari dal 2020 al 2023;

La previsione di spesa a carico del capitolo 741110 rientra tra gli interventi previsti dal Documento di Programmazione Settoriale (DPS) 2019-2021 del Dipartimento Infrastrutture e Trasporti – Sezione relativa agli interventi di competenza del Servizio Gestione Strade, approvato con deliberazione di Giunta provinciale n. 176 di data 15.02.2019 e s.m., alla voce "Servizio contact center motorizzazione" anno 2020.

Pertanto, alla spesa complessiva per tre anni (comprensiva di IVA al 22%) di € 227.920,40 si farà fronte con la seguente prenotazione fondi in base all'esigibilità della spesa:

- per € 71.760,40 sul capitolo 741110 dell'esercizio finanziario 2020;
- per € 74.956,80 sul capitolo 741110 dell'esercizio finanziario 2021;
- per € 74.956,80 sul capitolo 741110 dell'esercizio finanziario 2022;
- per € 6.246,40 sul capitolo 741110 dell'esercizio finanziario 2023;

Si ritiene altresì necessario dare immediata esecutività al presente atto, ai sensi dell'art. 8 comma 4 del D.P.G.P. 26.03.1998 n. 6-78 Leg., al fine di consentire tempestivamente l'avvio delle procedure di gara.

Tutto ciò premesso,

IL DIRIGENTE

- visto l'art. 80 del D. Lgs. 30 aprile 1992 n. 285
- visto il D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50
- vista la legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2
- visto l'art. 36 ter 1 della l.p. 23/1990 come modificato dalla l.p. 12/2019
- vista la legge provinciale 19 luglio 1990, n. 23 e relativo regolamento di esecuzione
- visto l'art. 3 della legge provinciale 3 aprile 1997, n. 7;
- vista la legge provinciale 14 settembre 1979 n. 7 e s.m.
- visto l'art. 56 del D. Lgs. 23 giugno 2011, n. 118 e l'Allegato 4/2;
- visto il D.P.G.P. 26 marzo 1998 n. 6-78/Leg.;
- vista la documentazione e le motivazioni citate in premessa;

d e t e r m i n a

1. di indire una procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. 50/2016, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui all'art. 95 del D. Lgs. 50/2016, per l'appalto del servizio di contact center del Servizio Motorizzazione Civile della Provincia Autonoma di Trento, per un periodo di tre anni con possibilità di rinnovo per ulteriori tre anni, e per un importo a base d'asta di Euro 186.820,00.= al netto degli oneri fiscali;
2. di approvare l'allegato A contenente le informazioni generali dell'appalto, il capitolato speciale d'appalto (comprensivo di tabella A e precisazione) e il documento "Specifiche tecnico-organizzative", allegati alla presente determinazione come parti integranti e sostanziali, contenenti i requisiti e le condizioni per la partecipazione alla gara e le modalità e condizioni per lo svolgimento del servizio;
3. di demandare all'Agenzia Provinciale per gli Appalti e i Contratti l'espletamento delle fasi della gara, nonché la stipulazione del contratto con l'impresa aggiudicataria;

4. di dare atto che la sottoscrizione del contratto d'appalto è competenza del Dirigente del Servizio Motorizzazione Civile, il quale si riserva di affidare il servizio all'aggiudicatario anche prima della stipula del contratto;
5. di dare atto che alla spesa complessiva per tre anni (comprensiva di IVA al 22%) di € 227.920,40 si farà fronte con la seguente prenotazione fondi in base all'esigibilità della spesa:
 - per € 71.760,40 sul capitolo 741110 dell'esercizio finanziario 2020;
 - per € 74.956,80 sul capitolo 741110 dell'esercizio finanziario 2021;
 - per € 74.956,80 sul capitolo 741110 dell'esercizio finanziario 2022;
 - per € 6.246,40 sul capitolo 741110 dell'esercizio finanziario 2023;
6. di dare atto che, con riferimento alla facoltà di procedere al rinnovo del servizio per ulteriori tre anni, tale affidamento sarà preceduto da apposito provvedimento di autorizzazione e impegno di spesa.
7. di dare immediata esecutività al presente atto, ai sensi dell'art. 8 comma 4 del D.P.G.P. 26.03.1998 n. 6-78 Leg.