PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

CASSA PROVINCIALE ANTINCENDI

Prot. n.

SERVIZIO PREVENZIONE RISCHI

PROVVEDIMENTO DEL DIRIGENTE N. 2 DI DATA 06 Febbraio 2020

O G G E T T O:

Autorizzazione all'espletamento di una trattativa privata con il metodo del confronto concorrenziale, mediante gara telematica, ai sensi dell'art. 21, comma 2, lettera h) e comma 5 della L.P. 19 luglio 1990, n. 23 e s.m. per l'affidamento del servizio di interpretariato telefonico in tempo reale per le necessità della Centrale unica di risposta (CUR) NUE 112 della Provincia Autonoma di Trento, Prenotazione della spesa di Euro 28.000,00.=. CIG Z332BE866C.

L'art. 23, comma 2, della l.p. 9/2011 ha istituito la Centrale unica di emergenza "per l'espletamento del servizio continuato di ricezione degli allarmi e delle richieste di soccorso tecnico e sanitario urgenti al numero unico di emergenza, nonché per l'allertamento delle strutture operative della protezione civile competenti in relazione alla tipologia, alla localizzazione, all'estensione, all'intensità e alla complessità dell'evento".

Con deliberazione n. 1068 del 21 settembre 2015, la Giunta provinciale ha approvato la scelta del modello organizzativo call center laico CUR-NUE 112, incaricando il Servizio Centrale Unica di Emergenza di procedere nell'attuazione del progetto in coordinamento con la Provincia Autonoma di Bolzano. Il modello organizzativo del "Call Center Laico" NUE- 112, si concretizza con la funzione di Centrale Unica di Risposta (CUR), a cui compete la ricezione delle chiamate ai numeri per l'emergenza 112, 113, 115 e 118, la verifica della pertinenza e dell'appropriatezza delle chiamate, l'identificazione e la localizzazione del chiamante, l'accertamento del tipo di emergenza segnalata e l'inoltro della telefonata alle Centrali Operative di secondo livello che provvederanno all'invio dei soccorsi tecnici e/o sanitari urgenti tramite protocolli che, partendo da quelli attualmente in essere, evolveranno verso forme sempre più efficaci e coordinate per migliorare la risposta al cittadino.

La CUR-NUE 112 espleta il servizio di risposta a tutti i cittadini nonché a ogni altra persona presente sul territorio trentino avente necessità di intervento urgente di tipo sanitario, tecnico o di sicurezza. Per poter dare una adeguata risposta ai chiamanti gli operatori della CUR NUE 112 hanno, a volte, la necessità di conoscere e dialogare utilizzando la lingua madre dei chiamanti o comunque una lingua ad essi comprensibile. Tale servizio viene garantito in prima istanza dagli operatori CUR-NUE 112 che utilizzano la lingua inglese (B2) e tedesco (base), ma che talvolta devono essere supportati da operatori madre lingua per gli idiomi maggiormente riscontrati nelle chiamate di emergenza. Il supporto linguistico deve essere garantito sia per la 1° fase di identificazione, localizzazione e qualificazione evento (NUE 112), ma anche per la 2° fase, in capo ai PSAP di II° livello (C.O. 112 – 113 – 115 – 118).
Al fine di garantire il supporto esperto richiesto dal bisogno dell'utente che ha inoltrato la chiamata di emergenza, la CUR NUE 112 già dalla fase di avvio si è dotata di un servizio di interpretariato telefonico multilingue in tempo reale per permettere agli operatori di dare adeguata risposta ai chiamanti. Il contratto attualmente in essere scade il 30 aprile 2020 ed è necessario stipulare un nuovo contratto con operatività a far data già dal 1 maggio 2020.

Per l'affidamento del servizio in oggetto, in conformità di quanto previsto dalla delibera della Giunta Provinciale n. 1392 di data 11 luglio 2013 e circolare del Presidente della Provincia prot. n. 574042 di data 22 ottobre 2013, si è verificata la non disponibilità nelle convenzioni APAC e CONSIP del servizio richiesto. Si è provveduto quindi alla elaborazione di uno specifico capitolato contenente tutte le modalità di espletazione del servizio, gli standard richiesti e le condizioni contrattuali, al fine dell'invio di una RDO tramite ME-PAT.

Per l'individuazione del soggetto in grado di offrire una prestazione adeguata alle esigenze dell'Amministrazione si ritiene opportuno ricorrere alla trattativa privata con il metodo del confronto concorrenziale, ai sensi dell'art. 21 comma 2, lett. h) e comma 5 della L.P. 23 del 19 luglio 1990 e dell'art. 28 del D.P.G.P. 22 mag. 1991, n. 10-40/Leg., mediante gara telematica su ME-PAT con riferimento al Bando "Servizi informatici e di comunicazione", CPV 79511000-9 "Servizio di contact center".

In relazione alle caratteristiche dell'oggetto del contratto e tipologia del servizio richiesto si ritiene di scegliere, quale criterio di aggiudicazione, quello del prezzo più basso rispetto all'importo a base di gara, ai sensi dell'art. 16, comma 4, lettera b) della L.P. 9 marzo 2016, n. 2, in quanto l'importo stimato non supera quello previsto dall'articolo 21, comma 4, della L.P. 23/1990. Essendo

definiti precisamente dall'Amministrazione appaltante i livelli di servizio che devono essere garantiti, nonché attività e test periodici di controllo del corretto svolgimento dello stesso, è sufficiente che l'Aggiudicataria rispetti quanto riportato nel Capitolato Tecnico.

Vista l'alta specificità e criticità del servizio richiesto, che necessità di una struttura tecnologica adeguata nonché una organizzazione in grado di soddisfare le richieste 24 ore al giorno per 365 gg/anno, con tempi di risposta contenuti entro i 30 secondi, dalle attuali conoscenze del mercato di riferimento risultano pochissimi operatori economici che possiedono i requisiti necessari all'espletamento del servizio. Si ritiene quindi opportuno procedere con la pubblicazione di un avviso di manifestazione d'interesse, per attirare eventuali operatori con i requisiti richiesti presenti sul mercato e per favorire la partecipazione di un maggior numero di operatori economici al fine di garantire il principio di libera concorrenza come richiesto dalla normativa in vigore sui contratti pubblici.

Tutti i concorrenti dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti:
- essere in possesso dei requisiti di ordine generale ai sensi dell'80 del D.Lgs 50/2016;
- iscrizione al Registro delle Imprese o equivalente registro professionale o commerciale del paese di stabilimento, per attività adeguata a quella oggetto dell'appalto (qualora non sia tenuta all'iscrizione dovrà specificare i motivi, indicando eventuale altra documentazione che legittima il concorrente all'esecuzione della prestazione in appalto);

- *Requisiti di capacità tecnica e professionale*
1. Aver effettuato negli ultimi 3 anni servizi di interpretariato telefonico in tempo reale H24 x 365gg/anno per centrali di emergenza (CUR NUE 112, CO115, CO118).

Ai fini della gara telematica è stato predisposto il Capitolato speciale di che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, che definisce in dettaglio le caratteristiche tecniche e i livelli qualitativi del servizio richiesto, nonché tutte le modalità e clausole contrattuali per l'espletamento dello stesso.

Per lo svolgimento del servizio è stato stimato un importo complessivo a base di gara di Euro 28.000,00.= (ventottomila/00), di cui Euro 0,00.= per oneri di sicurezza non soggetti a ribasso.

In merito ai contenuti del Capitolato speciale di appalto si precisa quanto segue:
- non è stata inserita la clausola sociale relativa ai lavoratori svantaggiati in quanto la particolare tipologia del servizio richiesto implica l'impiego di personale formato e qualificato;
- il servizio richiesto non rientra nelle categorie per le quali siano stati adottati i CAM (criteri minimi ambientali);
- il Responsabile del Procedimento è il Dirigente del Servizio prevenzione rischi.

All'espletamento del confronto concorrenziale, nonché agli adempimenti ad essi connessi e alla stipulazione del contratto con scambio di corrispondenza ai sensi dell'art. 39 ter, comma 1 bis, della L.P. n. 23/1990 e dell'art. 32, comma 14, del D.Lgs. n. 50/2016, con il soggetto che risulterà aggiudicatario dell'incarico, provvederà il Servizio Prevenzione rischi, trattandosi di RDO su Me-PAT per importi inferiori alla soglia di cui all'art. 21, comma 4 della L.P. 23/1990. Il servizio decorrerà del 1 maggio 2020 ed durata di 2 (due) anni.

Alla pubblicazione dell'avviso di manifestazione d'interesse, provvederà l'Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti sul sito istituzionale alla sezione relativa bandi e appalti.

Ai sensi dell'art. 56 e dell'allegato 4/2 del D.Lgs 118/2011, si prenota la spesa complessiva di Euro 34.160,00.=, prevista dal presente provvedimento al capitolo 3782 nel seguente modo:
- Euro 11.386,67.= sul bilancio dell'esercizio finanziario 2020;

- Euro 17.080,00.= sul bilancio dell'esercizio finanziario 2021;
- Euro 5.693,33.= sul bilancio dell'esercizio finanziario 2022.

Tutto ciò premesso,

IL DIRIGENTE

- visti gli atti citati in premessa;
- vista la Legge provinciale 1 luglio 2011, n. 9;
- vista la Legge provinciale 3 aprile 1997, n. 7;
- vista la Legge provinciale 19 luglio 1990, n. 23 e s.m. e la Legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2;
- visto il D.P.G.P. n. 10-40/leg. di data 22 maggio 1991 e s.m.;
- visto il D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50 "Codice dei contratti pubblici";
- vista la L.P. 14 settembre 1979, n. 7 e il D.Lgs 118/2011;

d e t e r m i n a

1) di approvare ed autorizzare, per le motivazioni esposte in premessa, la pubblicazione dell'avviso per la ricezione di manifestazioni di interesse per la partecipazione a procedura negoziata, ai sensi dell'art. 21, comma 2, lett. h) e comma 5 della L.P. 23/1990, per l'affidamento del servizio di interpretariato telefonico in tempo reale per le necessità della Centrale unica di risposta (CUR) NUE 112 della Provincia Autonoma di Trento, di cui all'allegato A della presente determinazione, sul sito dell'Agenzia per gli Appalti e Contratti e sulla Gazzetta aste e appalti pubblici;

2) di incaricare l'Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti alla pubblicazione dell'Avviso di cui al punto 1) stabilendo il termine di 15 (quindici) giorni dalla data di pubblicazione, per la presentazione della manifestazione di interesse;

3) di autorizzare l'indizione di una trattativa privata a mezzo di confronto concorrenziale, mediante richiesta di offerta sul MEPAT con riferimento al Bando "Servizi informatici e di comunicazione", CPV 79511000-9 "Servizio di contact center", ai sensi dell'art. 21, comma 2, lettera h) e comma 5 della legge provinciale 19 luglio 1990, n. 23 e s.m., con il criterio di aggiudicazione del prezzo più basso ai sensi dell'art. 16, comma 4) della L.P. 2/2016, per l'affidamento del servizio di interpretariato telefonico in tempo reale per le necessità della Centrale unica di risposta (CUR) NUE 112 della Provincia Autonoma di Trento;

4) di invitare a partecipare al confronto concorrenziale le ditte in possesso dei requisiti iscritte al bando ME-PAT "Servizi per le telecomunicazioni e la sicurezza", che hanno manifestato interesse a partecipare alla gara in oggetto;

5) di approvare il Capitolato speciale di appalto che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

6) di dare atto che tutti i partecipanti devono essere in possesso dei requisiti di partecipazione indicati in premessa;

7) di dare atto che la stipulazione del contratto, con il soggetto che risulterà aggiudicatario dell'incarico, avverrà con cambio di corrispondenza commerciale ai sensi dell'art. 39 ter, comma 1 bis della L.P. 18 luglio 1990 n. 23;

8) di prenotare, ai sensi dell'art. 56 e dell'allegato 4/2 del D.Lgs 118/2011, la spesa complessiva di Euro 28.000,00.=, prevista dal presente provvedimento al capitolo 3782 nel seguente modo:
- Euro 11.386,67.= sul bilancio dell'esercizio finanziario 2020;
- Euro 17.080,00.= sul bilancio dell'esercizio finanziario 2021;
- Euro 5.693,33.= sul bilancio dell'esercizio finanziario 2022.

FUD

IL SOSTITUTO DEL DIRIGENTE
Stefano Fait