

**AZIENDA SPECIALE
PER LA GESTIONE DEGLI IMPIANTI SPORTIVI
DEL COMUNE DI TRENTO
(A.S.I.S.)**

**DETERMINA DIRETTORE A.S.I.S.
N. 40/2020 del 01-12-2020**

OGGETTO: Indizione confronto concorrenziale previa indagine di mercato con avviso di manifestazione d'interesse per l'affidamento in appalto del servizio di contact center per il numero unico di reperibilità A.S.I.S. (durata quinquennale: 01.04.2021-31.03.2026 con facoltà di rinnovo quadriennale 01.04.2026-31.3.2030) – CIG 8541827A9F.

**IL DIRETTORE
A.S.I.S.**

Premesso che:

- a) al 31 marzo 2021 è in scadenza il contratto stipulato con Consorzio Lavoro Ambiente s.c. di Trento (impresa esecutrice: Ascoop s.c. di Tione di Trento) per il servizio di contact center del numero unico di reperibilità A.S.I.S. 800 949345;
- b) A.S.I.S. non è dotata delle risorse umane e tecnologiche per gestire internamente un servizio di reperibilità multifunzione per 16 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno, festivi inclusi;
- c) non è economicamente sostenibile un servizio di contact center, interno o in outsourcing, dedicato esclusivamente alle chiamate in ingresso per A.S.I.S. in quanto il monte ore annuale del servizio è pari a 5840 (distribuito su 365 giorni e 16 ore giornaliere) e il solo costo servizi operatore FTE (full time equivalent) stimabile in Euro 121.000,00;

Considerato che:

- a) il servizio di contact center del numero unico di reperibilità è previsto dalla programmazione economica e degli acquisti del bilancio preventivo economico annuale e pluriennale di A.S.I.S. 2021-2023;
- b) è necessario attivare la procedura per l'approvvigionamento del suddetto servizio a valere da aprile 2021;
- c) si ritiene opportuno individuare un operatore economico che sviluppi il servizio per almeno cinque anni considerati i costi informatici e di formazione di start up e che, nell'interesse dell'Azienda, possa essere eventualmente rinnovato nell'incarico per un quadriennio oltre il primo quinquennio;
- d) l'art. 32, comma 2, del D.Lgs. 50/2016 stabilisce che prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti debbano provvedere all'assunzione di apposita determina a contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto ed i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;

Premesso che l'oggetto del servizio è costituito dalle seguenti attività:

SERVIZI OPERATORE SINCRONO NON ESCLUSIVO A FTE CON LA SUPERVISIONE DI UN TEAM LEADER	
a)	Servizio inbound sincrono (chiamate in entrata da cellulari e non)
b)1)	Servizio outbound sincrono verso cellulari (chiamate in uscita)
b)2)	Servizio outbound sincrono verso fissi (chiamate in uscita)
c)	Servizio sincrono di ticketing in portale dedicato e con generazione mail
SERVIZI A SUPPORTO	
d)1)	Infrastruttura di tipo cloud, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP: - Realizzazione del messaggio di accoglienza e privacy (max 15 secondi di durata)
d)2)	Infrastruttura di tipo cloud, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP: - Fornitura portale/software Zoho (o portale/software con prestazioni e requisiti tecnici equivalenti in cloud) con 20 account individuali standard intestati ad ASIS e/o a incaricati di ASIS, singolarmente profilabili (costo licenze commerciali)
d)3)	Infrastruttura di tipo cloud, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP: - Assistenza portale/software Zoho (o portale/software con prestazioni e requisiti tecnici equivalenti in cloud) per gli account ASIS
d)4)	Infrastruttura di tipo cloud, logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP : - Realizzazione architettura del portale/software Zoho (o equivalente) per ASIS con sistema e funzioni per: ticket, FAQ, impianti, tabelle fisse dati, cruscotto di controllo, reportistica ed esportazione dati, relazione periodica, grafici
e)	Servizio di integrazione del portale/software Zoho (o portale/software con prestazioni e requisiti tecnici equivalenti in cloud) con la banca dati impianti sportivi e orari del software Pregis*
f)	Servizio di reportistica del portale/software Zoho (o portale/software con prestazioni e requisiti tecnici equivalenti in cloud)
g)	Servizi di connettività
h)	Servizio di revisione dei processi di gestione e delle richieste di servizio
i)	Servizio di formazione e aggiornamento del personale anche per l'utilizzo dei sistemi in modalità ASP
l)	Servizio di coordinamento con il RUP e il DEC dell'appalto di ASIS

* Pregis è la banca dati degli impianti di A.S.I.S. e degli orari d'utilizzo.

Considerato che in sede di istruttoria della presente determina per quanto disposto dall'art. 36 ter della L.P. 23/1990 e s.m.i., si è accertato che:

- il servizio in appalto non è un servizio ad alta standardizzabilità secondo quanto stabilito dalla delibera di Giunta provinciale 3.8.2020, n. 1076;
- sul sito <http://www.appalti.provincia.tn.it/Convenzioni/> non sono presenti convenzioni MePaT riguardanti i servizi da appaltare;
- sul sito http://www.appalti.provincia.tn.it/mercato_elettronico/ME_bandi/ è attivo il "Bando – categoria merceologica servizi informatici e di comunicazione" che include la CPV 79511000-9 – servizio di contact center;
- è attiva la convenzione Consip "Servizi di contact center in outsourcing 2" riguardante servizi analoghi alla quale si potrà, eventualmente e se soddisfacente per i parametri del servizio A.S.I.S., far ricorso in caso di deserzione del confronto concorrenziale attivato con la presente determina;

Verificato che per il calcolo dell'importo a base di gara stimato e presunto relativo al contratto di servizi si è tenuto conto:

- dei livelli retributivi in vigore dall'1.6.2020 per il CCNL 26.11.2016 per l'industria metalmeccanica e della installazione di impianti (Decreto Direttore generale Ministero del Lavoro e delle politiche sociali 12.9.2019 n. 56 integrato nei minimi tabellare con il verbale dd. 8.6.2020);
- che nel presente appalto sono assenti rischi interferenziali e pertanto nessuna somma riguardante la gestione dei suddetti rischi viene riconosciuta all'operatore economico, né è stato predisposto il DUVRI;
- dello storico dei ticket aperti con il numero unico di reperibilità da marzo 2016 (mese di introduzione del servizio) a ottobre 2020:

Numero segnalazioni			
	mesi	ticket aperti	numero segnalazioni per mese
2016	8	2499	312
2017	12	3608	301
2018	12	3303	275
2019	12	3447	287
2020	10	1650	165
	54	14507	Numero medio /mese 269

e che in detto numero sono conteggiati anche i ticket aperti direttamente da personale A.S.I.S. senza il supporto dell'Appaltatore;

- dell'intera durata contrattuale di anni nove (5+4) dell'appalto di servizi, con uno specifico corrispettivo per il primo anno in virtù dei costi informatici, di strutturazione e di formazione legati allo start up iniziale,

e che la base di gara è conseguentemente così formata (valori iva esclusa):

I anno di contratto	€ 14.412,06
II, III, IV, V anno di contratto	€ 11.772,06
quinquennio di contratto	€ 61.500,30
quadriennio di eventuale rinnovo	€ 47.088,24
totale importo di gara	€ 108.588,54

come meglio dettagliato nell'allegato A. alla presente determina per formarne parte integrante e sostanziale;

Dato atto che:

1. i servizi di "contact center" hanno il codice CPV 79511000-9 e che detto CPV è ricompreso nei settori ordinari;
2. la base di gara novennale del presente appalto è inferiore alla soglia di rilevanza comunitaria per gli appalti di servizi ordinari (Euro 214.000) di cui all'art. 35, comma 1, lett. c) del D.Lgs. 50/2016);
3. per l'affidamento e l'esecuzione dei contratti di appalto di servizi di valore inferiore alla soglia comunitaria si applicano la L.P. 2/2020 e la L.P. 2/2016 e s.m.i. e, ove previsto dalla L.P. 2/2016, il D.Lgs. 50/2016;
4. il quadro economico dell'appalto allegato alla presente determina sotto la lettera A) evidenzia un importo novennale a base di gara pari a Euro 108.588,54 (iva esclusa e oneri della sicurezza pari a Euro 0,00), dove circa il 75,00% della spesa è costituito da costi della manodopera;
5. i servizi d'importo superiore a quello individuato dal comma 01 dell'art. 3 della L.P. 2/2020 (Euro 75.000) e con un'incidenza del costo della manodopera superiore al 50%

dell'importo di contratto, ai sensi dell'art. 16, comma 2, lett. c) e dell'art. 17 della L.P. 2/2016, devono:

- a) essere affidati con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa con aggiudicazione al concorrente che avrà conseguito il punteggio complessivo più elevato su un massimo di 100 punti, a seguito della somma dei diversi punteggi parziali attribuiti all'offerta economica (15 punti) e all'offerta tecnica (85 punti);
- b) vedere applicata la clausola sociale di cui all'art. 32, commi 4 e seguenti, della L.P. 2/2016 e s.m.i. e dunque le disposizioni attuative adottate con delibera di Giunta provinciale 25.9.2020, n. 1431;

Ritenuto opportuno, nel caso specifico in cui l'appalto del servizio ha una durata e impatto importanti sulla qualità e la continuità del servizio pubblico gestito da A.S.I.S. scegliere la procedura della trattativa privata con invito ad almeno 3 imprese ai sensi dell'art. 21, comma 2, lett. h) e comma 5 della LP 23/1990, preceduta da un'indagine di mercato avviata con preventiva pubblicazione di un avviso per manifestazione d'interesse sul profilo di A.S.I.S. per un periodo di almeno 15 giorni;

Considerato congruo, data la definizione del servizio altamente dettagliata nel capitolato e suoi allegati, stabilire che:

- a) all'offerta economica possano essere attribuiti max 15 punti e che la stessa sia formulata con il massimo ribasso percentuale sulla base di gara interamente ribassabile;
- b) all'offerta tecnica possano essere attribuiti max 85 punti secondo gli elementi di valutazione di natura quantitativa e tabellare descritti nell'allegato C della presente determina senza costituzione di commissione tecnica ai sensi del comma 5 bis dell'art. 3 della L.P. 2/2020;

Individuati i seguenti requisiti di partecipazione da possedere alla data del deposito della manifestazione di interesse a partecipare:

- a) requisiti di carattere generale di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. assicurati dall'iscrizione a MePAT-Mercurio;
- b) iscrizione nel registro della CCIAA o equivalente registro professionale o commerciale del paese di stabilimento, per attività assimilabile a quella in appalto;
- c) fatturato annuo medio, calcolato sugli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione dell'avviso di manifestazione d'interesse, pari almeno a Euro 30.000 relativo alla prestazione di servizi di contact center inbound. La comprova del requisito è fornita secondo le disposizioni di cui all'art. 86 e all'allegato XVII, parte II, del Codice;
- d) iscrizione al Registro unico degli Operatori di Comunicazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per attività di "operatori di call center". In caso di r.t.i. o di consorzio, il presente requisito deve essere posseduto dalla impresa esecutrice;
- e) iscrizione al mercato elettronico della PAT (MePaT – Mercurio), bando di abilitazione "Bando – categoria merceologica servizi informatici e di comunicazione" per la CPV 79511000-9;

con le precisazioni che in caso di raggruppamento temporaneo di imprese:

- i requisiti di cui alle lettere a) e b) devono essere posseduti dalla mandataria e dalle mandanti
- il requisito di cui alle lettere c) è cumulabile dalla mandataria e dalle mandanti fermo restando che deve essere posseduto dalla mandataria per almeno 16.000 euro e dalle mandanti per la restante quota
- il requisito di cui alla lettera e) deve essere posseduto dalla mandataria.

Ritenuto di stabilire che la trattativa privata previo confronto concorrenziale con avviso di manifestazione d'interesse preveda i seguenti contenuti minimi essenziali:

1. base di gara, requisiti di partecipazione, clausole sociali come espressi nei precedenti paragrafi;
2. aggiudicazione del servizio con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi degli articoli 16 e 17 della L.P. 2/2016, con punteggio massimo di:
 - a) 85 punti per offerta tecnica (il punteggio tecnico complessivo dovrà superare lo standard minimo di qualità, totalizzando un punteggio minimo di 35 punti pena l'esclusione dalla gara);
 - b) 15 punti per offerta economica.

Trattandosi di appalto di servizi con costo della manodopera superiore al 50% di cui all'art. 16 della L.P. 2/2016, l'offerta è valutata mediante la seguente formula matematica prevista dal Decreto del Presidente della Giunta provinciale 21.10.2016, n. 16-50/Leg. e con esponente $\alpha = 0,3$:

$$P_i = 15 * V_i$$

dove

$$V_i = (R_i / R_{max})^\alpha$$

dove:

V_i = coefficiente compreso tra 0 e 1, da moltiplicarsi per il peso assegnato all'elemento prezzo

R_i = ribasso percentuale offerto dal concorrente i-simo

R_{max} = ribasso percentuale massimo offerto in gara

$\alpha = 0,3$

3. invio dell'invito a presentare offerta alle imprese che hanno manifestato interesse alla partecipazione purchè in possesso dei requisiti di partecipazione. Qualora il numero di manifestazioni di interesse ad essere invitati sia inferiore a 3 A.S.I.S. procederà a selezionare un numero di imprese iscritte a MePaT-Mercurio (Bando – categoria merceologica “Servizi informatici e di comunicazione”) e al ROC di AGCOM per attività di “operatori di call center” fino a raggiungere il numero minimo di 3 operatori economici da invitare;
4. consentire, a termini dell'art. 19 ter comma 2 della L.P. 2/2016 e delle linee guida approvate con delibera di Giunta provinciale 13.3.2020 n. 307 (par. 3), l'eventuale invito al confronto concorrenziale per l'affidamento del servizio all'appaltatore uscente, a condizione che risulti iscritto in MePaT – Mercurio e al ROC di AGCOM alla data di invio delle lettere d'invito, in considerazione del grado di soddisfazione maturato durante il rapporto contrattuale in scadenza;
5. determinazione della soglia dell'anomalia mediante ricorso al metodo di cui all'art. 97, comma 3, del D.Lgs. 50/2016 solamente in presenza di almeno tre offerte ammesse. Nel caso in cui le offerte ammesse siano inferiori a tre non si procederà alla determinazione della soglia di anomalia, salva la facoltà di valutare la congruità di ogni offerta che, in base ad elementi specifici, appaia anormalmente bassa ai sensi dell'art. 97, comma 6, del D.Lgs. 50/2016;
6. possibilità di aggiudicazione dell'appalto anche qualora venga presentata una sola offerta purchè la stessa sia ritenuta conveniente o idonea per A.S.I.S. in relazione all'oggetto dell'appalto e alle prescrizioni degli atti di gara;
7. la non suddivisione in lotti trattandosi di un servizio che deve essere reso con uniformità di formazione e di comunicazione verso i chiamanti onde assicurare profili di affidabilità, efficienza e economicità delle prestazioni in appalto. Pertanto, la suddivisione in lotti potrebbe essere d'ostacolo ad un'esecuzione dell'appalto conforme a quanto previsto in capitolato speciale;
8. durata del contratto in 5 (cinque) anni rinnovabili per ulteriori 4 (quattro) anni dopo il primo quinquennio;

9. proroga tecnica al termine del contratto qualora la nuova procedura di gara non sia stata conclusa;
10. possibili variazioni di contratto ai sensi dell'art. 27, comma 2 lett. a) della L.P. 2/2016 come specificate all'art. 8, comma 2, del capitolato speciale d'appalto;
11. esclusione della garanzia provvisoria ai sensi dell'art. 3, comma 5 quater, della L.P. 2/2020 e della garanzia definitiva ai sensi dell'art. 31, comma 2, della L.P. 2/2016;
12. applicazione del seguente contratto collettivo nazionale di riferimento ai sensi della delibera della Giunta provinciale n. 1796 dd. 14.10.2016: CCNL industria metalmeccanica e della installazione di impianti;
13. esclusione del subappalto, tenuto conto delle linee guida adottate con delibera della Giunta provinciale n. 220 dd. 21.2.2020, in considerazione:
 - della modesta entità dell'appalto comunque appetibile alle piccole e medie imprese anche in assenza di subappalto
 - dell'elevato impiego di risorse umane interne di A.S.I.S. per la formazione e il coordinamento degli operatori di call center ai quali è richiesta elevata specializzazione sul servizio di A.S.I.S., costante uniformità nelle risposte alle richieste delle chiamate inbound e rapidità nella gestione e risoluzione delle segnalazioni ricevute, spesso in condizioni di emergenza o urgenza
 - l'attività di contact center venga svolta direttamente dall'operatore valutato nel corso della procedura di gara assicurando il livello qualitativo richiesto e fornito in gara;
14. le seguenti clausole di capitolato di rilevante interesse per l'appaltatore a garanzia di una esecuzione del contratto di qualità, di tutela del lavoro e di sicurezza del servizio e dei luoghi di lavoro:
 - Art. 2: condizioni di espletamento delle attività (sede operativa in Trentino e orari del servizio festivi inclusi e fino ore 24.00)
 - Art. 3: obblighi a carico dell'appaltatore. Requisiti e formazione del personale
 - Art. 8, comma 2: importo del contratto (modifiche dei servizi in appalto)
 - Art. 13: modalità di pagamento e fatturazione del compenso (riconoscibilità dei servizi informatici e di strutturazione del primo anno)
 - Art. 17: esclusione del subappalto
 - Art. 19: condizioni economico-normative da applicare al personale impiegato nell'appalto
 - Art. 20: disposizioni per la tutela del lavoro in caso di cambio di gestione dell'appalto
 - Art. 21: clausola sociale – lavoratori svantaggiati
 - Art. 23: elezione di domicilio dell'appaltatore
 - Art. 24: proprietà dei prodotti
 - Art. 30: recesso e clausola risolutiva espressa
 - Art. 35: intervenuta disponibilità di convenzioni APAC o Consip;
15. previsione di clausola sociale di cui all'art. 32, comma 3, della L.P. 2/2016, nella misura minima del 5%;
16. obbligo per l'Appaltatore di garantire la presenza di una sede operativa nel territorio della provincia di Trento in cui ubicare gli operatori che erogano i servizi richiesti;
17. previsione di una clausola risolutiva espressa in favore di A.S.I.S. qualora non venisse rinnovato l'affidamento del servizio di gestione degli impianti sportivi dal Comune di Trento ad A.S.I.S. dopo il 31.12.2023, fermo restando l'applicazione in favore dell'Appaltatore delle disposizioni dell'art. 109, comma 2, del D.Lgs. 50/2016 per quanto applicabili all'Appaltatore;
18. contratto stipulato per scrittura privata formalizzata in MePaT – Mercurio con firma digitale;

19. possibilità di autorizzare l'avvio dell'appalto del servizio anche anteriormente alla formale stipulazione del contratto al fine di assicurare continuità al servizio pubblico gestito;

Ricevuto dall'Appaltatore uscente l'elenco del personale (contratto applicato: CCNL Multiservizi) e da ultimo acquisito al prot. n. 18330 dd. 01.12.2020, redatto sul modello reso disponibile da APAC e compilato secondo valutazioni di costo del lavoro e stime di ore servizio attribuite al servizio di contact center per A.S.I.S. non del tutto confermabili da A.S.I.S.;

Visto lo schema di capitolato d'appalto redatto dall'Ufficio amministrativo e gestione contratti di servizi, allegato alla presente determina sotto la lettera B) per formarne parte integrante e sostanziale ed i seguenti allegati:
allegato A) – FAQ con problematiche, soluzioni, persone attualmente competenti
allegato B) – Segnalazione: form interattivo
allegato C) – Requisiti e formazione del personale
allegato D) – Elenco personale appaltatore uscente

Premesso infine che l'appalto è stato registrato con CIG 8541827A9F;

determina di


- a) indire trattativa privata con invito ad almeno 3 imprese ai sensi dell'art. 21, comma 2, lett. h) e comma 5 della LP 23/1990, preceduta da un'indagine di mercato avviata con preventiva pubblicazione di un avviso per manifestazione d'interesse sul profilo di A.S.I.S. per un periodo di almeno 15 giorni, per l'affidamento del servizio di contact center per il numero unico di reperibilità A.S.I.S. (durata quinquennale: 01.04.2021-31.03.2026 con possibilità di rinnovo quadriennale 01.04.2026-31.3.2030) – codice CIG 8541827A9F, secondo le caratteristiche e le modalità indicate nello schema di capitolato di servizio, che sub allegato B) forma parte integrante e sostanziale della presente determina;
- b) stabilire che la gara viene esperita con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (offerta economica max 15 punti per il miglior ribasso percentuale e offerta tecnica max 85 punti secondo gli elementi di valutazione di cui all'allegato C) della presente determina), e con la seguente base di gara e incidenza del costo della manodopera:

I anno di contratto	€ 14.412,06
II, III, IV, V anno di contratto	€ 11.772,06
quinquennio di contratto	€ 61.500,30
quadriennio di eventuale rinnovo	€ 47.088,24
totale importo di gara	€ 108.588,54
Incidenza della manodopera	75%
Oneri interferenziali della sicurezza non soggetti a ribasso	€ 0,00

meglio dettagliata nell'allegato A) della presente determina della quale costituisce parte integrante e sostanziale;

- c) fissare la durata dell'affidamento dell'appalto di servizio in cinque anni, con facoltà di rinnovo in forma espressa per ulteriori quattro anni dopo il primo quinquennio e con facoltà di proroga tecnica;

- d) dare atto che quanto specificato in premessa della presente determina circa le informazioni generali sull'appalto, i requisiti di selezione dei partecipanti, le condizioni di gara e di contratto qui non riportate costituiscono parte integrante del dispositivo della presente determina;
- e) approvare l'avviso per manifestazione d'interesse allegato sub D) alla presente determina per formarne parte integrante e sostanziale;
- f) delegare il Responsabile unico del procedimento e l'Ufficio amministrativo e gestione contratti di servizi a apportare eventuali modifiche agli allegati B), C) e D) della presente determina finalizzate a perfezionare gli atti di gara, nonché a:
- redigere la lettera d'invito (RDO) e i relativi allegati
 - individuare il numero necessario di invitati qualora non pervengano almeno tre richieste di invito
- in esecuzione della presente determina a contrarre;
- g) stabilire la possibilità di aggiudicazione dell'appalto anche qualora venga presentata una sola offerta purché la stessa sia ritenuta conveniente o idonea per A.S.I.S. in relazione all'oggetto dell'appalto e alle prescrizioni degli atti di gara;
- h) autorizzare l'avvio del servizio anche anteriormente alla formale stipulazione del contratto al fine di assicurare continuità al servizio pubblico gestito;
- i) stabilire che il contratto di appalto di servizi sia sottoscritto con firma digitale in MePaT, autorizzando sin d'ora il Presidente o l'Amministratore unico alla sua sottoscrizione;
- j) indicare:
- il Direttore, Responsabile unico del procedimento,
 - la Responsabile Ufficio amministrativo e gestione contratti di servizi, Direttore amministrativo dell'esecuzione del contratto di appalto di servizi;
- k) dare atto che la spesa derivante dal contratto d'appalto aggiudicato con la presente procedura di gara è sostenuta con fondi del bilancio economico annuale di A.S.I.S., voce di costo "Altre spese amministrative e commerciali" (R.3),
- l) pubblicare sul profilo A.S.I.S. gli atti successivamente alla scadenza dei termini per il deposito delle offerte trattandosi di procedura a invito.


IL DIRETTORE
- ing. Luciano Travaglia -

Allegati:

- A- quadro economico del servizio in appalto
- B- schema di capitolato e relativi allegati
- C- elementi di valutazione dell'offerta tecnica
- D- avviso per manifestazione d'interesse

/NM