



## COMUNE DI PISA

<b>TIPO ATTO <i>PROVVEDIMENTO SENZA IMPEGNO con FD</i></b>	
<b>N. atto <i>DIREZIONE-13 / 537</i></b>	<b>del <i>22/06/2020</i></b>
<b>Codice identificativo <i>1986052</i></b>	

<b>PROPONENTE <i>SOCIALE-URP-POLITICHE DELLA CASA</i></b>
---

<b>OGGETTO</b>	<b>SERVIZIO CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L'EROGAZIONE DI INFORMAZIONI ALLE RICHIESTE AL NUMERO VERDE DEL COMUNE DI PISA 800981212, CPV 79511000 - APPROVAZIONE DELL'AVVISO PER LA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA PER L'AFFIDAMENTO AI SENSI DELL'ART. 36 C. 2 LETT. B) DEL D.LGS. N. 50/2016 IN MODALITA' TELEMATICA SUL PORTALE START DELLA REGIONE TOSCANA.</b>
----------------	--

Istruttoria Procedimento	
Posizione Organizzativa responsabile	<b><i>MASSIMILIANO BACCHIET</i></b>
Dirigente della Direzione	<b><i>CAPONI SUSANNA</i></b>

**Oggetto: Servizio Contact center in outsourcing per l'erogazione di informazioni alle richieste al Numero Verde del Comune di Pisa 800981212, CPV 79511000 - Approvazione dell'avviso per la manifestazione di interesse a partecipare alla procedura per l'affidamento ai sensi dell'art. 36 c. 2 lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016 in modalità telematica sul portale START della Regione Toscana.**

#### **Il Responsabile P.O.**

##### **Visti:**

- la deliberazione di Consiglio Comunale n. 65 del 21/12/2019 immediatamente esecutiva, con la quale è stato approvato il Bilancio di previsione dell'esercizio 2020-2022 e relativi allegati;
- la deliberazione di G.C. n. 237 del 23/12/2019, immediatamente esecutiva, con la quale è stato approvato il PEG per l'esercizio finanziario 2020-2022;
- l'atto DIREZIONE-13/1408 del 22/11/2019 con il quale veniva conferito al sottoscritto l'incarico di posizione organizzativa denominata "URP e Sociale – Segreteria" nell'ambito della Direzione Sociale – URP – Politiche della Casa fino al riassetto della struttura organizzativa;
- il D.Lgs n. 50 del 18 aprile 2016, n. 50, ed in particolare gli artt. 30 c.1, che stabilisce i principi generali delle procedure di affidamento degli appalti pubblici, e l'art 36 c.2, che prevede, per lo svolgimento delle procedure sotto soglia, e c. 6 che prevede il ricorso ad un mercato elettronico per acquisti telematici basati su un sistema che attua procedure di scelta del contraente interamente gestite in modalità telematica;
- la L. n. 296 del 2006 che all'art. 1, comma 450 prevede l'obbligo per le Amministrazioni di approvvigionamento tramite il mercato elettronico della pubblica amministrazione o altri mercati elettronici istituiti ai sensi di legge, ovvero tramite il sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento, per gli acquisti di beni e servizi di importo superiore ad € 5.000,00;
- il Regolamento Comunale disciplinante le procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture, approvato con deliberazione di C.C. n. 13 del 2018 modificato con deliberazione di CC n. 44/2019 ed in particolare gli artt.18 e 25;
- le disposizioni attuative sugli affidamenti degli appalti indicate dal Segretario Generale con note protocollo n.43361 del 8/5/2018 e protocollo n. 4134 del 14/1/ 2020;
- il "Regolamento per lo svolgimento del controllo di regolarità amministrativa e per l'organizzazione dei procedimenti di gara" approvato con deliberazione della G.C. 189 del 17.10.2012, nonché il provvedimento DIREZIONE-01 n. 1542 del 23.12.2019 del Segretario Generale;
- la Legge n. 488 del 1999, ed in particolare l'art.26, che prevede l'obbligo per le Amministrazioni Pubbliche di approvvigionarsi e mediante le Convenzioni Consip, ovvero di utilizzarne i parametri di prezzo-qualità, come limiti massimi, per l'acquisto di beni e servizi comparabili, anche utilizzando procedure telematiche per l'acquisizione di beni e servizi;

##### **Preso atto**

- che l'attuale contratto per la gestione del servizio di contact center è scaduto e che risulta necessario procedere ad un nuovo affidamento per garantire la continuità del pubblico servizio
- che è necessario procedere all'affidamento del servizio di contact center per garantire il pubblico interesse di offrire ai cittadini un ampio canale di comunicazione ad integrazione e supporto di numerosi servizi del Comune di Pisa;
- che il suddetto servizio è previsto dal Programma biennale degli acquisti di forniture di beni e servizi per il biennio 2020 – 2021, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 59 del 21/12/2019, con il numero intervento CUI 00341620508-2020-00032;
- che sulla piattaforma MePa sul sito web [ww.acquistinretepa.it](http://ww.acquistinretepa.it) è attiva la Convenzione Consip

“Convenzione per l’affidamento dei servizi di contact center in outsourcing 2 – id 1738 Lotto 2” per la quale questo Ufficio ha attivato le procedure di adesione presentando, il 24 gennaio 2020, richiesta di disegno preliminare, accettato dall’azienda vincitrice dell’appalto per CONSIP in data 11 febbraio . Tuttavia, la soluzione economica preventivata dalla ditta vincitrice dell’appalto Consip è risultata eccedente lo stanziamento dedicato dal Comune per il servizio parametrato sul costo del servizio contact center in essere, determinando l’Ufficio a presentare, in data 13 febbraio 2020, una proposta di revoca che è stata accettata dalla ditta fornitrice in data 25 febbraio.

### **Ritenuto**

che sia opportuno attivare uno strumento di negoziazione autonomo per conseguire condizioni economiche più favorevoli rispetto a quelle derivanti dalla convenzione sopracitata e che il servizio può essere acquisito mediante una procedura di affidamento ex art. 36 comma 2, lettera b) D.Lgs. n. 50/2016 con l’acquisizione di n. 5 offerte da operatori economici da individuare mediante eventuale sorteggio fra i manifestanti interesse dotati dei requisiti necessari, utilizzando il sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento;

### **Considerato**

- che la Regione Toscana, quale soggetto aggregatore ai sensi dell’art. 47 della L.R. 38/2007 ha stabilito che le procedure di gara sono svolte sul Sistema Telematico Acquisti Regionali della Regione, S.T.A.R.T., sistema telematico messo a disposizione delle Amministrazioni per lo svolgimento delle proprie procedure di gara come strumento alternativo al Me.Pa ai sensi dell’art. 1, c. 450 della L.296/2006;
- che la manifestazione di interesse ha lo scopo di far conoscere all’Ente la disponibilità, da parte degli operatori economici interessati, ad essere invitati a presentare offerta economica e che non equivale all’indizione di alcuna procedura di gara;

**Considerato** che la procedura individuata risulta coerente con i principi di economicità, efficacia, tempestività, correttezza, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, nonché con il principio di rotazione tra le imprese;

### **Ritenuto pertanto,**

- di avviare un’indagine esplorativa di mercato finalizzata ad acquisire manifestazioni di interesse a partecipare alla procedura da indire per l’affidamento del Servizio di Contact center per l’erogazione di informazioni alle richieste al Numero Verde del Comune di Pisa 800981212;
- di pubblicare sulla piattaforma START un avviso contenente gli elementi essenziali del servizio, volto ad acquisire le manifestazioni di interesse a partecipare alla procedura in oggetto per la categoria merceologica CPV 79511000, per un periodo di almeno 15 giorni consecutivi e naturali, per l’individuazione degli operatori economici da invitare alla successiva procedura negoziata;
- di approvare l’avviso pubblico di manifestazione di interesse (Allegato 1) e lo schema di domanda di manifestazione di interesse (Allegato 2) per il servizio in oggetto, che entrano a far parte del presente atto come parte integrante;
- di invitare alla fase successiva 5 tra gli operatori economici in possesso dei requisiti che avranno manifestato interesse a partecipare, scelti a sorteggio; nel caso in cui pervengano un numero inferiore a 5 offerte sarà reiterata la richiesta ad altri operatori economici facendo salvi gli effetti della procedura già svolta;
- di riservarsi, motivatamente, di sospendere, modificare o annullare la procedura relativa al presente avviso esplorativo ovvero di non dare seguito all’indizione della successiva procedura per l’affidamento del servizio in oggetto;

**Dato atto** che il responsabile unico del procedimento, ai sensi dell’art. 5 della Legge 241/1990 e dell’art. 31 del D.Lgs. 50/2016, è il sottoscritto, che dichiara di

- di non si trovarsi in condizione di incompatibilità o di conflitto di interessi neanche potenziale, né sussistono altre cause ostative secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di prevenzione della corruzione e di garanzia della trasparenza e del Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Pisa, in generale e con particolare riferimento al divieto di concludere per conto dell'amministrazione, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione con imprese con le quali abbia stipulato contratti a titolo privato o ricevuto altre utilità nel biennio precedente;
- di agire nel pieno rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Pisa;
- che il contraente verrà reso edotto degli obblighi derivanti dall'applicazione del Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Pisa (articoli 2 e 4);
- che gli acquisti di beni e servizi di cui al presente procedimento rispettano le disposizioni dell'art. 26, comma 3, della L. 488/1999 nonché le disposizioni del D.L. n.52/2012 convertito dalla L. 94 del 06.07.2012 e dell'art. 1 del D.L. 95/2012 convertito in L. 135 del 07.08.2012;

**Attestate**, sotto la propria responsabilità esclusiva, la legittimità, la regolarità e la correttezza della presente determinazione e del procedimento a questa presupposto;

## **DETERMINA**

Per i motivi in premessa indicati e qui integralmente richiamati:

di avviare un'indagine di mercato per l'individuazione di almeno cinque concorrenti per l'individuazione dell'operatore economico al quale successivamente affidare, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del D.L.gs. n.50 del 2016, il servizio di Contact, sul Sistema Telematico Acquisti Regionali della Regione, START;

di pubblicare sulla piattaforma START un avviso contenente gli elementi essenziali del servizio e le modalità di partecipazione, per un periodo di almeno 15 giorni consecutivi e naturali, per l'individuazione degli operatori economici da invitare alla successiva procedura negoziata;

di approvare l'avviso pubblico di manifestazione di interesse (Allegato 1) e lo schema di domanda di manifestazione di interesse (Allegato 2) per il servizio in oggetto;

di invitare alla fase successiva 5 gli operatori economici in possesso dei requisiti che avranno manifestato interesse a partecipare, scelti a sorteggio; nel caso in cui pervengano un numero inferiore a 5 offerte sarà reiterata la richiesta ad altri operatori economici facendo salvi gli effetti della procedura già svolta

di dare atto che l'avviso di manifestazione di interesse ha solo scopo esplorativo e non comporta alcun obbligo specifico di conclusione della procedura, né alcun diritto per i soggetti interessati ad essere invitati alla formulazione di una offerta, e che non è prevista la formazione di una graduatoria;

di riservarsi, motivatamente, di sospendere, modificare o annullare la procedura relativa al presente avviso esplorativo ovvero di non dare seguito all'indizione della successiva procedura per l'affidamento del servizio in oggetto;

di dare atto gli eventuali atti per l'attivazione della procedura ex art. 36 c.2 lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016 per l'affidamento del servizio di Contact Center saranno approvati con successivo provvedimento;

di dare atto che il CIG verrà acquisito nel momento in cui verrà attivata la procedura ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera b) del D.Lgs. 50/2016;

di dare atto che, ai sensi dell'art.31 del D.L.gs n. 50/2016 e dell'art. 32 della L.R.T. n.38/2007 come

modificata dalla L.R.T. 13/2008, il responsabile del procedimento del servizio di cui trattasi è il sottoscritto;

di trasmettere la presente determinazione alla Direzione Programmazione e controlli – Organizzazione – Sistema informativo, ai sensi dell'art. 26, comma 3-bis, della Legge 488/1999;

di pubblicare il presente provvedimento all'Albo Pretorio e nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

**Il Responsabile P.O.**

Dott. Massimiliano Bacchiet

“Documento firmato digitalmente ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 23ter del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 - Codice dell'Amministrazione digitale. Tale documento informatico è memorizzato digitalmente su banca dati del Comune di Pisa.