

**Proponente: 54.A**  
**Proposta: 2018/274**  
**del 13/02/2018**



**COMUNE DI  
REGGIO NELL'EMILIA**

**R.U.D. 189**  
**del 22/02/2018**

**RETI E INFRASTRUTTURE**

**Dirigente: TORREGGIANI Ing. Ermes**

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

**OGGETTO:** SERVIZIO DI GESTIONE DELLA CENTRALE OPERATIVA DI MANUTENZIONE DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA (SERVIZIO DI CALL CENTER, RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI) PER IL PERIODO DAL 01/04/2018 AL 31/03/2020. APPROVAZIONE DELLA DETERMINAZIONE A CONTRATTARE PER L'AFFIDAMENTO BIENNALE DELL'APPALTO AI SENSI DELL'ART. 192 DEL D.LGS. 267/2000 E DELL'ART. 32 CO. 2 DEL D.LGS 50/2016. PROVVEDIMENTI CONSEGUENTI

## IL DIRIGENTE

Premesso che:

- con deliberazione della Giunta Comunale n 65/2015 del 09/04/2015 si è provveduto ad approvare la nuova struttura organizzativa del Comune di Reggio Emilia, operativa dal 01/06/2015;
- in data 23/05/2015, con atto n 21307 di PG, il Sindaco ha provveduto all'attribuzione degli incarichi dirigenziali all'Ing. Ermes Torreggiani per la direzione del Servizio "Ingegneria Edifici" e per la direzione *ad interim* del Servizio "Reti e Infrastrutture", sulla base dei criteri individuati dall'Amministrazione ed ai sensi delle disposizioni vigenti in materia, a decorrere dal 01/06/2015.

Considerato che:

- i Servizi "Ingegneria Edifici" e "Reti e Infrastrutture", in attuazione del piano di manutenzione e conservazione dei fabbricati e delle aree comunali, volto al mantenimento delle condizioni di decoro e fruibilità degli stessi, nonché al miglioramento degli standard manutentivi, gestisce il servizio di raccolta segnalazioni, smistamento chiamate e elaborazione della reportistica, attraverso una Centrale Operativa di Manutenzione alla quale convergono tutte le richieste e le indicazioni dei cittadini e degli operatori dei vari servizi comunali che segnalano situazioni in cui è necessario fornire interventi di riparazione;
- in sintesi le attività che è necessario porre in essere per la corretta gestione della centrale operativa sono in sintesi le seguenti:

### **ATTIVITA' DI FRONT OFFICE**

#### **➤ Raccolta segnalazioni/richieste/reclami:**

- Ricezione di segnalazione di guasti, di richieste di interventi manutentivi e reclami relativamente al patrimonio dell'Amministrazione (Scuole, Fabbricati vari, Impianti Sportivi, Cimiteri, Infrastrutture, Strade, Piste ciclopedonali, Verde, Pubblica Illuminazione, ecc.) da parte dei cittadini e degli utenti interni attraverso telefonate/fax, posta elettronica e social network, da parte dei Tecnici/Assistenti comunali e da parte di cittadini che si presentano di persona;
- Ricezione delle richieste di variazioni di orario di accensione/spegnimento di impianti termici e di raffrescamento da parte degli utenti dei fabbricati comunali.

### • **ATTIVITA' DI BACK OFFICE**

#### **➤ Trattamento segnalazioni/richieste/reclami:**

- Inserimento delle segnalazioni nel software di gestione;
- Trasmissione dei dati relativi alle richieste al personale tecnico dell'amministrazione;

- Trasmissione degli ordini alle ditte appaltatrici mediante mail o fax: Pronto intervento o urgenze ed emergenze da attivare nei termini di 1-2 ore Manutenzione Programmata/Programmabile trasmissione alle Ditte indicate dall'Amministrazione delle disposizioni di Servizio per la manutenzione programmata, a seconda del piano elaborato dai Tecnici comunali preposti.
- **Gestione segnalazioni/ricieste/reclami:**
  - risposte alle segnalazioni/ricieste;
  - gestione ordini di lavoro legati ai buoni d'ordine per il controllo della contabilità a scalare e monitoraggio residuo spese sulle somme disponibili;
  - controllo degli ordini di lavoro evasi/inevasi;
  - collaborazione con tecnici ed assistenti comunali per il controllo contabile delle spese;
  - gestione e chiusura contabile degli ordini di lavoro;
  - preparazione contabilità da trasmettere al tecnico amministrativo comunale per la successiva liquidazione.
- **Supporto, Monitoraggio e Gestione delle chiamate ricevute da altri Servizi Comunali:**
  - Urp;
  - Comune Informa;
  - Redazione Internet;
  - Architetti Di Quartiere;
  - Punto Qua;
  - Polizia Municipale.
- **Monitoraggio dati:**
  - creazione di statistiche dei dati raccolti;
  - creazione di reportistica varia sui dati raccolti.
- **Gestione connessa agli appalti Gestione Calore e Pubblica Illuminazione:**
  - gestione segnalazioni su malfunzionamento impianti termici con il responsabile;
  - trasmissione delle segnalazioni agli appaltatori;
  - controllo e supporto agli utenti ed eventuale invio di assistente e/o tecnico comunale per sopralluoghi;
  - creazione consuntivi per la contabilità della gestione calore;
  - verifica in remoto tramite apposito software Coster per il controllo regolare del funzionamento degli impianti in telegestione;
  - supporto alla gestione degli impianti dell'illuminazione pubblica;
  - chiusure/annotazioni degli ordini di lavoro dell'appalto energia.

Dato atto che:

- i due Servizi "Ingegneria Edifici" e "Reti e Infrastrutture" non dispongono del personale necessario per la Gestione della Centrale Operativa di Manutenzione;
- si ravvisa la necessità di attivare le procedure necessarie per garantire il servizio di gestione della Centrale Operativa di Manutenzione (servizio di call center, raccolta ed elaborazione dati) a partire dall'01/04/2018 – data nella quale in contratto in corso viene a scadenza) affidando il Servizio ad una Ditta esterna;
- il Responsabile Unico del Procedimento ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016 è stato individuato nel Dirigente dei due Servizi ing. Ermes Torreggiani.

Dato atto inoltre che:

- con deliberazione G.C. n. n. 213 del 26.11.2015 venivano definite le “Linee di indirizzo in materia di appalti pubblici di servizi, forniture e lavori” il Comune di Reggio Emilia” stabilendo che “Al fine di favorire l'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate di cui alla L. 381 del 8.11.1991 l'Amministrazione comunale riserva, nei limiti e con le modalità consentite dalla normativa vigente, l'affidamento di servizi e forniture determinati a cooperative sociali di tipo B di cui all'art. 1 co. 1 lett. b) della suddetta L. 381/1991.
- esiste a tutt'oggi la volontà dell'Amministrazione comunale di proseguire nell'obiettivo dell'inserimento nel mondo del lavoro di persone svantaggiate, così come definite dall'art. 4 della legge 381/91 “Disciplina delle cooperative sociali”, procedendo all'individuazione di cooperative sociali e loro consorzi che svolgono le attività di cui all'art. 1, comma 1 lettera b) della legge sopramenzionata, come valido strumento operativo per perseguire l'obiettivo citato. L'affidamento del servizio avverrà con le modalità di cui all'art. 5 della L. 381/1991 e s.m.i della normativa regionale in materia anche con riferimento alle cd. “clausole sociali”. Si richiamano al riguardo le linee guida regionali sull'affidamento dei servizi alla cooperazione sociale adottate con deliberazione della Giunta Regionale del 27 giugno 2016 n. 969 e normativa ivi richiamata.
- In merito si richiama inoltre la delibera di G.C. n. 225 di I.D. del 22/11/2016 APPROVAZIONE DEL NUOVO PROTOCOLLO D'INTESA PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI E PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI E EDUCATIVI, ed in particolare l'art. 4 del protocollo recante: “Appalti riservati a determinate categorie di operatori economici al fine di favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate”.
- In considerazione degli indirizzi e delle scelte operate dall'Amministrazione Comunale, ai sensi di quanto previsto dall'art. 112 del D. lgs 50/2016 si prevede di riservare la partecipazione all'appalto ad operatori economici e a cooperative sociali (di tipo B di cui alla legge 381/91 “Disciplina delle cooperative sociali”) e loro consorzi, il cui scopo principale sia l'integrazione sociale e professionale delle persone con disabilità o svantaggiate, procedendo all'appalto mediante procedura aperta, ai sensi di quanto previsto

dall'art. 60 del d. lgs 50/2016, provvedendo all'affidamento mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi di quanto previsto dall'art. 95 comma 2 del medesimo decreto.

- l'ammontare dell'appalto è quantificato in € 167.000,00 annui, oltre IVA 22%, per una durata di anni 2, rinnovabile per ulteriori anni 2, con possibilità di ricorrere a una proroga tecnica per la durata massima di mesi 6.
- l'importo complessivo presunto a base di gara per la durata biennale ammonta a netti € 334.000,00.
- con deliberazione di Consiglio Comunale avente ID n. 193 del 22/12/2017, immediatamente eseguibile, sono stati approvati il Bilancio di previsione 2018-2020 e il DUP (Documento unico di programmazione) e i relativi allegati.
- con Deliberazione di Giunta Comunale n. 2018/21 del 06/02/2018 è stato approvato il "Piano Esecutivo di Gestione parte risorse finanziarie 2018-2020".

Ritenuto necessario provvedere all'indizione della gara aperta per la gestione del servizio in oggetto per il periodo 01/04/2018 – 31/03/2020, rinnovabile per anni 2, approvando il capitolato speciale di appalto ed il disciplinare di gara, al presente atto allegati, assumendo i relativi impegni contabili.

Visti:

- l'art. 192 del d.lgs. 267/2000;
- gli art. 60, 95 comma 2 e 112 del d.lgs 50/2016;
- l'art. 56 dello Statuto Comunale;
- gli art.li 10 e 11 del vigente Regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi del Comune;
- l'art. 32 del vigente Regolamento di Contabilità del Comune;

#### DETERMINA

1. di indire, per le motivazioni espresse in narrativa, una gara per l'affidamento del servizio di call center, raccolta dati ed elaborazione dati, per il periodo di un anno dal 01/04/2018 al 31/03/2020,

2. di provvedere all'affidamento del servizio di cui al precedente punto 1 mediante procedura aperta da affidare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi degli artt. 60 e 95 comma 2 del D.Lgs. 50/2016, come meglio dettagliato nell'allegato capitolato speciale, per un importo complessivo stimato a base di gara di € 668.000,00 oltre IVA 22% (determinato su importo annuale di € 167.000,00, per anni 2 e rinnovabile per ulteriore anni 2)

3. di riservare la partecipazione alla gara di appalto, ai sensi di quanto previsto dall'art. 112 del D. lgs 50/2016, ad operatori economici e a cooperative sociali (di tipo B di cui alla legge 381/91 "Disciplina delle cooperative sociali") e loro consorzi, il cui scopo principale sia l'integrazione sociale e professionale delle persone con disabilità o svantaggiate.

4. di approvare le modalità contrattuali contenute nel capitolato speciale d'oneri (ALLEGATO A) ed il disciplinare di gara per l'affidamento mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

5. di demandare l'esame delle offerte e della documentazione di gara ad un'apposita commissione che verrà istituita ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. n. 50/2016;

6. di stabilire che il servizio verrà aggiudicato secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (ex art. 95 comma 2 del D. lgs 50/2016) alla ditta che avrà conseguito il maggior punteggio prezzo/qualità e che, a parità di punteggio, si procederà mediante sorteggio secondo le modalità previste dalla piattaforma Intercenter;

7. di provvedere alla prenotazione dell'impegno relativo alla presunta spesa biennale 2018 - 2020 (01/04/2018 – 31/03/2020) per l'affidamento del servizio, come segue:

- quanto ad € 125.249,94 oltre IVA 22% e così per complessivi € 152.804,92 **(ed ulteriori € 225 per contributo AVCP)** alla missione 1, programma 6 sul capitolo 11153 del PEG 2018cod. 1.03.03.09.008 "gestione della centrale operativa del servizio manutenzione" cod. prodotto/progetto 2018\_PD\_420101;
- quanto a € 167.000,00 oltre IVA 22% e così per complessivi € 203.740,00 sul capitolo che nel PEG per l'esercizio 2019 sarà iscritto in sede corrispondente al cap. 11153 del PEG 2018
- quanto a € 41.749,98 oltre IVA 22% e così per complessivi € 50.934,97 sul capitolo che nel PEG per l'esercizio 2020 sarà iscritto in sede corrispondente al cap. 11153 del PEG 2018

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

ing. Ermes Torreggiani

Si attesta che non sussistono situazioni di conflitto d'interesse in capo al Dirigente firmatario.

**TORREGGIANI I**  
2018.02.22 08:55:41

CN=TORREGGIANI ERME:  
C=IT  
O=COMUNE DI REGGIO N  
2.5.4.5=IT:TRRRMS64C06F

RSA/1024 bits





## Comune di Reggio nell'Emilia

### Servizio Finanziario

### Visto di Regolarità Contabile

<b>Proponente: 54.A</b> <b>Proposta: 2018/274</b>	del 13/02/2018
--	----------------

**Oggetto:** SERVIZIO DI GESTIONE DELLA CENTRALE OPERATIVA DI MANUTENZIONE DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA (SERVIZIO DI CALL CENTER, RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI) PER IL PERIODO DAL 01/04/2018 AL 31/03/2020. APPROVAZIONE DELLA DETERMINAZIONE A CONTRATTARE PER L'AFFIDAMENTO BIENNALE DELL'APPALTO AI SENSI DELL'ART. 192 DEL D.LGS. 267/2000 E DELL'ART. 32 CO. 2 DEL D.LGS 50/2016. PROVVEDIMENTI CONSEGUENTI

Ai sensi dell'art. 183 comma 7 del D.Lgs. 267/2000, si appone il visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria sulla determinazione dirigenziale.

Si attesta che non sussistono situazioni di conflitto d'interesse in capo al Dirigente firmatario.

Reggio nell'Emilia, 23/02/2018

Il Responsabile del Servizio Finanziario

**PRANDI MONICA**  
2018.02.23 12:18:53

CN=PRANDI MONICA  
C=IT  
O=COMUNE DI REGGIO N  
2.5.4.97=CF:IT-0014592036

RSA/2048 bits



---

**Esercizio 2018**

**Piano Finanziario:** 01.06.1

**Programma/Missione/Capitolo 06 - GESTIONE CENTRALE OPERATIVA DEL SERVIZIO MANUTENZIONE**

**Tipo Movimento U**

**Des. Tipo Movimento** INS\_IMP Impegno

**Numero Movimento** 2018/1402 - PRENOTAZIONE SPESA PER GESTIONE DELLA CENTRALE OPERATIVA

**Importo** 152.804,92

**Siope** : 1311 DESCR : Manutenzione ordinaria e riparazione di immobili

**Codice CUP** :

**Codice CIG** :

---



---

**Esercizio 2018**

**Piano Finanziario:** 01.06.1

**Programma/Missione/Capitolo 06 - GESTIONE CENTRALE OPERATIVA DEL SERVIZIO MANUTENZIONE**

**Tipo Movimento U**

**Des. Tipo Movimento** INS\_IMP Impegno

**Numero Movimento** 2019/175 - PRENOTAZIONE SPESA PER GESTIONE DELLA CENTRALE OPERATIVA

**Importo** 203.740,00

**Siope** : 1311 DESCR : Manutenzione ordinaria e riparazione di immobili

**Codice CUP** :

**Codice CIG** :

---

---

**Esercizio 2018**

**Piano Finanziario:** 01.06.1

**Programma/Missione/Capitolo 06 - GESTIONE CENTRALE OPERATIVA DEL SERVIZIO MANUTENZIONE**

**Tipo Movimento U**

**Des. Tipo Movimento** INS\_IMP Impegno

**Numero Movimento** 2020/58 - PRENOTAZIONE SPESA PER GESTIONE DELLA CENTRALE OPERATIVA

**Importo** 50.934,97

**Siope** : 1311 DESCR : Manutenzione ordinaria e riparazione di immobili

**Codice CUP** :

**Codice CIG** :

---