



**Area Risorse del Territorio**  
**Servizio Ingegneria - Edifici**  
**Servizio Reti e Infrastrutture**

Via Emilia San Pietro 12 - 42121 Reggio Emilia  
tel. 0522 456377 fax 0522 456515

**AVVISO PUBBLICO**

**PER L'EFFETTUAZIONE DELL'INDAGINE DI MERCATO PER LA  
MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A PARTECIPARE  
ALLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO DEL**

**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 01/02/2017 AL 31/01/2018, CON POSSIBILITÀ DI PROROGA DI 2 (DUE) MESI**

AI FINI DELLA SELEZIONE DELLE DITTE DA INVITARE ALLA GARA TRAMITE PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 36 CO. 2 LETT. B) DEL D. LGS. 50/2016 MEDIANTE R.d.O SULLA PIATTAFORMA REGIONALE INTERCENT-ER **GLI OPERATORI ECONOMICI DEVONO APPARTENERE ALLA CATEGORIA DEFINITA DALL'ART. 1 COMMA 1 DELLA LEGGE 381/91, QUALI "COOPERATIVE SOCIALI DI TIPO B O LORO CONSORZI" ED ESSERE ISCRITTI AL MERCATO ELETTRONICO DI INTERCENTER PER LA CATEGORIA 79512000-6 - CENTRO DI RACCOLTA DELLE CHIAMATE**

**SI RENDE NOTO CHE:**

Il Comune di Reggio Emilia, con sede in Piazza Prampolini n.1, intende procedere all'affidamento del 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 01/02/2017 AL 31/01/2018 mediante procedura negoziata ai sensi dell'art.36 co.2 lett.b) del D.Lgs. 18/4/2016 n.50 previa pubblicazione di "avviso di manifestazione di interesse-indagine di mercato", al fine di individuare, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza, gli operatori economici da invitare alla relativa procedura.

Esiste a tutt'oggi la volontà dell'Amministrazione 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 o 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 cosiddette "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 anche 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".

La procedura verrà svolta tramite R.d.O del mercato elettronico di INTERCENT-ER alle Ditte iscritte alla Classe Merceologica categoria 79512000-6 - Centro di raccolta delle chiamate .

Nell'eventualità che non si raggiungesse il numero minimo di operatori da invitare ai sensi dell'art. 36 co. 2 lett. b) del D.Lgs. 50/2016, si inviteranno comunque gli operatori che hanno fatto domanda rispondendo al presente avviso, nel rispetto della normativa vigente.

L'Amministrazione si riserva inoltre la facoltà di sospendere, modificare, revocare o annullare la procedura relativa al presente avviso o nonché ogni decisione in merito all'attivazione della suddetta procedura, senza che possa essere avanzata pretesa alcuna da parte degli operatori economici che hanno manifestato il proprio interesse.

Gli operatori economici selezionati saranno invitati a presentare le offerte oggetto della negoziazione mediante successivi:

- invito tramite R.d.O su INTERCENT-ER;
- invio di lettera d'invito e capitolato speciale.

fermo restando, sin da ora, che la presentazione della candidatura non genera alcun diritto od automatismo di partecipazione ad altre procedure di affidamento sia di tipo negoziale che aperto.



Ai sensi del Decreto Legge n. 95/2012, convertito nella Legge 7 agosto 2012 n. 135, art. 1 commi 7 e 13 il contratto di servizio potrà essere rescisso nell'immediato senza che la ditta possa vantare alcuna rivalsa nei confronti dell'Amministrazione nel caso di intervenuta disponibilità di convenzioni Consip e/o delle centrali di committenza regionali che prevedano condizioni di maggior vantaggio economico.

**Amministrazione aggiudicatrice:** Comune di Reggio Emilia – piazza Prampolini, n.1 42121 Reggio nell'Emilia tel.0522/456111 – e-mail certificata: [comune.reggioemilia@cert.provincia.re.it](mailto:comune.reggioemilia@cert.provincia.re.it)

**Servizio competente:** Servizio Reti e Infrastrutture.

**Responsabile Unico del procedimento:** ing. Ermes Torreggiani.

**Oggetto del servizio:** GESTIONE DELLA CENTRALE OPERATIVA DI MANUTENZIONE DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA (SERVIZIO DI CALL CENTER, RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI).

### **Caratteristiche principali del Servizio:**

#### **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/spengimento di impianti termici e di raffrescamento da parte degli utenti dei fabbricati comunali.

#### **ATTIVITA' DI BACK OFFICE**

- × **Tattamento 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/richieste/reclami:**
  - risposte alle segnalazioni/richieste;

- 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.

**Procedura di gara:** procedura negoziata, ai sensi dell'art. 36, comma 2 lett b) del D.Lgs n.50/2016. La stazione appaltante, invierà la lettera d'invito a partecipare alla procedura negoziata (R.d.O.) e capitolato speciale da espletarsi sulla piattaforma regionale INTERCENT-ER, a tutti coloro che abbiano utilmente formulato la manifestazione d'interesse.

**Importo a base d'asta:** per il periodo dal 1 Febbraio 2017 al 31 Gennaio 2018 €166.880,00,00 (IVA esclusa).

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di disporre una proroga tecnica, ai sensi dell'art. 106, co. 11 del D.Lgs. n. 50/2016, nella misura strettamente necessaria e per un periodo comunque non superiore a 2 (due) mesi alle medesime condizioni



contrattuali, nelle more dell'espletamento della nuova procedura onde permettere l'individuazione di un nuovo contraente; l'importo stimato, per detto massimo periodo di proroga, è pari ad € 27.813,33 ( IVA esclusa).

Precisato che sono stati condotti accertamenti volti ad appurare l'inesistenza di rischi di interferenza nell'esecuzione dell'appalto in oggetto e che, in conformità a quanto previsto dall'art. 26 comma 3 del D.Lgs 81/2008 e dalla determinazione AVCP n. 3 del 5/3/2008 per le modalità di svolgimento dell'appalto, non sussistendo tali rischi di interferenza, non è pertanto necessario redigere il DUVRI e conseguentemente i costi per la sicurezza per rischi da interferenze sono pari a 0 (zero).

**Criterio di aggiudicazione:** il servizio in oggetto sarà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 comma 3 del D.Lgs n. 50/2016 sulla base dei seguenti parametri:

- offerta economica: max punti 20;
- offerta tecnica: max punti 80.

**Requisiti di partecipazione:** possono manifestare il proprio interesse a partecipare i soggetti di cui agli artt. 45, 47 e 48 del D.Lgs 50/2016 in possesso dei requisiti di cui agli artt. 80 e 83 del D.Lgs 50/2016.

**Requisiti di idoneità professionale:** i richiedenti dovranno far pervenire dichiarazione sostitutiva, in conformità alle disposizioni di cui al D.P.R. 28/12/200, n. 445, con la quale si dichiara:

- l'assenza di cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- l'iscrizione alla Camera di Commercio o altro registro di cui all'art.83 co.3 del D.Lgs. 50/2016.
- l'iscrizione come Cooperativa sociale o consorzio di cooperative sociali di cui all'art.1 comma1 lett.b) della L. n.381/1991 nell'apposito albo Regionale delle Cooperative sociali.

### **Requisiti inerenti la capacità economica e finanziaria**

I richiedenti dovranno altresì dichiarare, con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà in conformità alle disposizioni di cui al D.P.R. 28/12/2000 n. 445, che la somma dei fatturati degli ultimi tre anni (2014, 2015 e 2016), riferiti esclusivamente a servizi analoghi a quello in oggetto, non è inferiore all'importo posto a base di gara,.

### **Requisiti inerenti la capacità tecnica e professionale**

I richiedenti dovranno altresì dichiarare, con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà in conformità alle disposizioni di cui al D.P.R. 28/12/2000 n.445, di aver effettuato nel corso dell'ultimo triennio (2014, 2015 e 2016) servizi analoghi a quello in oggetto in favore di Enti pubblici e/o soggetti privati e di averli svolti regolarmente e con buon esito.

Per quanto concerne la partecipazione di consorzi e di raggruppamenti temporanei e consorzi ordinari di operatori economici si applicano gli artt. 47 e 48 del D.Lgs. 50/2016. E' inoltre obbligatoriamente richiesta l'iscrizione e l'abilitazione della Ditta, al momento della presentazione della manifestazione di interesse, al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione Intercent-ER nella categoria 79512000-6 - Centro di raccolta delle chiamate

### **Clausola Sociale**

E' previsto l'obbligo di applicazione della "clausola sociale", cioè l'obbligo di assumere il personale già utilizzato dal precedente appaltatore a condizione che il numero e la qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dalla ditta subentrante.

**Modalità di presentazione delle candidature:** le manifestazioni di interesse (formulate sul modello ALLEGATO A al presente avviso) **dovranno pervenire entro e non oltre le ore 13.00 del 26/01/2017 secondo le seguenti modalità:**

- **via PEC all'indirizzo [comune.reggioemilia@cert.provincia.re.it](mailto:comune.reggioemilia@cert.provincia.re.it)**
- **in busta chiusa, sigillata riportante la scritta "Manifestazione di interesse a partecipare alla procedura di affidamento del SERVIZIO DI CENTRALE**



**OPERATIVA DI MANUTENZIONE DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA – Periodo dal 01/02/2017 al 31/01/2018 – NON APRIRE”** e l’indicazione completa del mittente (ragione sociale e indirizzo), recapitata sia a mezzo del servizio postale, ovvero consegnata a mano al seguente indirizzo: Comune di Reggio Emilia - Archivio Generale - via Mazzacurati n. 11 - 42122 Reggio Emilia; orari di apertura dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13,00. Il recapito della candidatura tramite servizio postale è ad esclusivo rischio del mittente. Si precisa che ai fini dell’ammissione della candidatura, farà fede la data del timbro di ricevimento della lettera. Resta inteso che il recapito del plico rimane ad esclusivo rischio del mittente, ove, per qualsiasi motivo, il plico stesso non pervenga a destinazione in tempo utile.

Non si terrà conto di istanze presentate in modo difforme dalle prescrizioni indicate nel presente avviso o pervenute dopo la scadenza. **Il termine di consegna è PERENTORIO.**

Nell’oggetto dovrà essere riportata la seguente dicitura **“Manifestazione di interesse a partecipare alla procedura di affidamento del SERVIZIO DI CENTRALE OPERATIVA DI MANUTENZIONE DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA – Periodo dal 01/02/2017 al 31/01/2018”**.

Non si terrà conto, e quindi saranno automaticamente escluse dalla procedura di selezione, delle manifestazioni di interesse pervenute dopo tale scadenza.

La manifestazione di interesse dovrà essere presentata utilizzando l’apposito modello predisposto dal Comune di Reggio nell’Emilia allegato al presente avviso, con allegata copia fotostatica del documento di identità in corso di validità del sottoscrittore.

**Ulteriori informazioni:** Con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di gara di affidamento concorsuale e non sono previste graduatorie di merito o attribuzioni di punteggio. Si tratta di un’indagine di mercato finalizzata all’individuazione di operatori economici da invitare alla successiva procedura negoziata. Il presente avviso ha scopo esclusivamente esplorativo, senza l’instaurazione di posizioni giuridiche od obblighi negoziali nei confronti del Comune di Reggio nell’Emilia, che si riserva la possibilità di sospendere, modificare o annullare, in tutto o in parte, il procedimento avviato, e di non



dar seguito all'indizione della successiva gara informale per l'affidamento del servizio di cui trattasi, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa. La suddetta partecipazione non costituisce prova di possesso dei requisiti generali e speciali richiesti per l'affidamento del servizio che invece dovrà essere dichiarato dall'interessato ed accertato dal Comune di Reggio nell'Emilia in occasione della procedura di gara.

Resta stabilito sin da ora che la presentazione della candidatura non genera alcun diritto o automatismo di partecipazione ad altre procedure di affidamento sia di tipo negoziale che pubblico.

**Trattamento dati personali:** ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e successive modifiche, si precisa che il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti dei concorrenti e della loro riservatezza. Il trattamento dei dati personali ha la finalità di consentire l'accertamento della idoneità dei concorrenti a partecipare alla procedura di affidamento di cui trattasi. Si informa che i dati dichiarati saranno utilizzati dagli uffici esclusivamente per l'istruttoria dell'istanza presentata e per le formalità ad essa connesse. I dati non verranno comunicati a terzi.

**Pubblicazione avviso:** il presente avviso e i relativi allegati sono pubblicati integralmente sul Profilo di committente: <http://www.comune.re.it/gare> - Documento informatico con firma digitale ai sensi dell'art. 24 del D. Lgs. 07.05.2005 n. 82

Per informazioni e chiarimenti è possibile contattare il referente per la procedura:  
Dott.ssa Brunella Mazzieri - Servizio Reti e Infrastrutture- tel. 0522-585335

**Allegato A):** Fac-simile Domanda di manifestazione di interesse.

Reggio Emilia 09/02/2017

Il Dirigente del Servizio Reti e Infrastrutture  
ing. Ermes Torreggiani