

**Settore: RT**  
**Proponente: 54.A**  
**Proposta: 2017/6**

**del 03/01/2017**



**COMUNE DI  
REGGIO NELL'EMILIA**

**R.U.A.D. 4**

**del 03/01/2017**

**RISORSE DEL TERRITORIO  
RETI E INFRASTRUTTURE**

**Dirigente: TORREGGIANI Ing. Ermes**

**PROVVEDIMENTO 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 01/02/2017 AL 31/01/2018. APPROVAZIONE DELL'AVVISO PUBBLICO PER L'EFFETTUAZIONE DELL'INDAGINE DI MERCATO E DEL RELATIVO MODULO PER LA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO.

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 01/02/2017 AL 31/01/2018. APPROVAZIONE DELL'AVVISO PUBBLICO PER L'EFFETTUAZIONE DELL'INDAGINE DI MERCATO E DEL RELATIVO MODULO PER LA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO.**

### **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 da capitolato che si richiedono al soggetto affidatario del servizio, per l'anno 2017 ed a partire dal 01/02/2017 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;

- o 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**

- o **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.

- o **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.

- o **Supporto, Monitoraggio e Gestione delle chiamate ricevute da altri Servizi Comunali:**

- ☐ Urp;
- ☐ Comune Informa;
- ☐ Redazione Internet;
- ☐ Architetti Di Quartiere;
- ☐ Punto Qua;
- ☐ Polizia Municipale.

- o **Monitoraggio dati:**

- ☐ creazione di statistiche dei dati raccolti;
- ☐ creazione di reportistica varia sui dati raccolti.

- o **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) per il periodo dal 01/02/2017 al 31/01/2018 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".

Considerato che:

- si intende procedere all'affidamento in oggetto mediante procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 co. 2 lett. b) del D.Lgs. 50/2016;
- per l'affidamento si utilizzerà il Mercato elettronico della pubblica amministrazione, in conformità a quanto disposto dall'art. 7 del d.lgs. 52/2012, convertito in legge 94/2012;
- è necessario provvedere all'approvazione dell'avviso pubblico per indagine di mercato ed il relativo modulo per la manifestazione di interesse a partecipare alla procedura per l'affidamento del servizio in oggetto, allegati al presente provvedimento dirigenziale quali parte integrante e sostanziale;
- alla procedura negoziata verranno invitati tutti gli operatori economici che presenteranno manifestazione di interesse nei termini e con le modalità previste dall'allegato Avviso di indagine di mercato;
- la manifestazione di interesse sarà riservata alle cooperative di cui alla legge 381/91 "Disciplina delle cooperative sociali e loro consorzi".
- nell'eventualità 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 al presente avviso, nel rispetto della normativa vigente.

Stabilito che:

- il Servizio in oggetto sarà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs n. 50/2016 sulla base dei seguenti parametri:
  - offerta tecnica: max punti 80;
  - offerta economica: max punti 20.
- l'importo a base di gara é di € 166.880,00 (IVA esclusa) e la durata del contratto è di anni 1 dal 01/02/2017 al 31/01/2018, con possibilità di proroga di mesi 2 (due);
- l'allegato Avviso verrà pubblicato sul Profilo del committente dell'Amministrazione comunale per 15 giorni ai sensi dell'art. 216 co. 9 del D.Lgs. 50/2016;
- Attesa la competenza del Dirigente all'adozione del presente atto, ai sensi dell'art. 107 D. Lgs. 267/2000.

Visti:

- l'art. 14 del vigente Regolamento sull'Ordinamento Generale degli Uffici e dei Servizi;
- gli Artt. 56 e 57 dello Statuto Comunale;
- l'art. 7 del d.lgs. 52/2012, convertito in legge 94/2012
- l'art. 36 co. 2 lett. b) e 216 co. 9 del D.Lgs. 50/2016

## **D E T E R M I N A**

1. Di approvare l'avviso pubblico per effettuare l'indagine di mercato e il relativo modulo per la manifestazione di interesse a partecipare alla procedura per

l'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, allegati al presente provvedimento dirigenziale quali parte integrante e sostanziale;

2. Di riservare la suddetta manifestazione di interesse alle cooperative sociali di tipo B di cui alla legge 381/91 "Disciplina delle cooperative sociali";
3. Di dare atto che l'allegato Avviso verrà pubblicato sul Profilo del committente dell'Amministrazione comunale per giorni 15 ai sensi dell'art. 216 co. 9 del D.Lgs. 50/2016 e che si provvederà ad adottare successiva determinazione a contrattare ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs. 267/2000 e dell'art. 32 co. 2 del D.Lgs 50/2016.

#### **IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO**

**ing. Ermes Torreggiani**

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

Estensore: Brunella Mazzieri