

Proponente: 34.D
Proposta: 2025/2635
del 19/12/2025



**COMUNE DI
REGGIO NELL'EMILIA**

R.U.A.D. 2433
del 19/12/2025

APPALTI E CONTRATTI

Dirigente: MOLteni Dott.ssa SUSANNA LUISA

PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

OGGETTO: OGGETTO: - PROROGA TERMINI - AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI
HELP DESK E DI ASSISTENZA SOFTWARE E HARDWARE A
PERSONAL COMPUTER, STAMPANTI E RELATIVI ACCESSORI -
PROCEDURA APERTA
CPV: 72253000-3 CUI: S00145920351202400003 CIG: B91785642F

Premesso che:

- con atto PG2025/0233999 del 30/09/2025, il Sindaco del Comune di Reggio Emilia ha conferito alla Dott.ssa Susanna Luisa Molteni, l'incarico di Dirigente del Servizio Appalti e Contratti ai sensi dell'art. 13 del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;
- che con deliberazione del Consiglio Comunale n. 13 del 21/01/2025 è stata approvata la nota di aggiornamento al D.U.P. (Documento Unico di Programmazione) 2025-2029 legalmente esecutiva;
- con deliberazione di Consiglio Comunale n. 14 del 21/01/2025 sono stati approvati il Bilancio di Previsione 2025 – 2027 ed i relativi allegati;
- con delibera di Giunta Comunale n. 12 del 30/01/2025 è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2025-2027 – Assegnazione risorse finanziarie per Macro obiettivi, ai sensi dell'art. 169 co 1 e 2.;
- che il servizio è stato previsto nel Programma Triennale dei Servizi e Forniture 2024/2026 dell'Amministrazione Comune di Reggio Emilia;
- in attuazione del suddetto programma, con Determinazione Dirigenziale a contrarre di approvazione degli atti di gara R.U.D. 954 del 11/08/2025 esecutivo dal 12/08/2025 così come modificata da successivi provvedimenti dirigenziali R.U.A.D. 1467 del 12/08/2025, R.U.A.D. 1545 del 28/08/2025, R.U.A.D. 1596 del 04/09/2025 e R.U.A.D. 1917 del 21/10/2025 esecutivi in pari data del Dirigente del Servizio Sistemi informativi e Transizione digitale, è stata approvata l'indizione della procedura aperta in oggetto ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 36/2023, con contestuale approvazione dei relativi documenti progettuali, con selezione dell'offerta mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (OEV) ex art. 108 del medesimo decreto, con svolgimento della procedura in modalità telematica su SATER di Intercent-ER;
- il RUP (Responsabile Unico di Progetto) del suddetto intervento è il, Dott. Andrea Bertani, Dirigente del Servizio Sistemi informativi e Transizione digitale, mentre il responsabile del procedimento di gara è la Dott.ssa Susanna Luisa Molteni, dirigente del Servizio Appalti e Contratti, giusta trasferimento di responsabilità, ex art. 4, comma 1, lettera b) 4° sotto-paragrafo del Regolamento comunale dei contratti approvato con Deliberazione di C.C. n. 53/2021;
- la suddetta responsabile della fase di gara ha di seguito proceduto all'acquisizione del C.I.G (Codice Identificativo Gara) afferente alla procedura in argomento;
- la procedura di gara si svolgerà sulla piattaforma SATER – INTERCENT-ER;
- propedeuticamente alla programmata pubblicazione della suddetta procedura aperta a mezzo della piattaforma di gara SATER - INTERCENT-ER, il Servizio Appalti e contratti ha proceduto alla predisposizione della attinente documentazione amministrativa, non pubblicabile al fine di tutelare la riservatezza della procedura di gara precedentemente alla sua pubblicazione sulla piattaforma stessa, consistente negli allegati di cui al dispositivo;
- la documentazione di gara riporta gli elementi essenziali del bando tipo ANAC.;
- che, a causa di esigenze tecniche e criticità operative delle piattaforme informatiche coinvolte nella pubblicazione del bando, al fine di rispettare il termine minimo di 30 giorni

previsto dall'art. 71 del D.Lgs. 36/2023 e garantire la massima partecipazione degli operatori economici, con provvedimento dirigenziale R.U.A.D. 2149 del 19/11/2025 veniva disposta la proroga dei termini originariamente previsti;

- Con provvedimento dirigenziale R.U.A.D. n. 2294 del 05/12/2025 è stata disposta la proroga dei termini per la presentazione dei quesiti e delle offerte, in quanto con R.U.A.D. n. 2263 del 02/12/2025 il Servizio Committente ha rilevato un errore materiale nell'art. 2, punto 6, del Capitolato speciale (costo manodopera erroneamente indicato in € 371.493,20) e, a seguito di ricalcolo sulla base delle tabelle ministeriali del costo medio orario per il settore "Servizi di call center TLC" (D.D. n. 53/2021), ha rideterminato i costi complessivi della manodopera in € 568.091,84.

Dato atto che

- con provvedimento dirigenziale R.U.A.D. n. 2415 del 19/12/2025 è stata disposta la rettifica della Determinazione Dirigenziale R.U.D. n. 954 del 11/08/2025 (procedura aperta per l'affidamento del servizio di Help Desk, assistenza tecnica e manutenzione/IMAC) limitatamente a un errore materiale nell'allegato "Modello OEV": nella sezione "Offerta Tecnica – Busta B", n. A.1, sub-criterio 3, la dicitura "Livelli di servizio (SLA), reportistica e progetto di monitoraggio della qualità" è stata corretta eliminando "Livelli di servizio (SLA)" e lasciando "reportistica e progetto di monitoraggio della qualità".
- L'elenco aggiornato dei criteri di valutazione delle offerte tecniche a seguito di rettifica è il seguente:

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	METODO DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI T MAX
A.1	PROGETTO	MAX PUNTI 45 SUDDIVISI TRA LE SEGUENTI VOCI		
A.1.1		QUALITÀ DEL PROGETTO TECNICO PRESENTATO: ORGANIZZAZIONE PROPOSTA ARTICOLAZIONE E COERENZA CON IL CONTESTO DI RIFERIMENTO, DEFINIZIONE DEI FLUSSI DI LAVORO, MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI HELP DESK E MANUTENZIONE, ORGANIZZAZIONE DELLO STARTUP E DELL'AFFIANCAMENTO FINALE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI RILASCIO, GESTIONE	DISCREZIONALE PURO	15
A 1.2		MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO (ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI GARA	DISCREZIONALE PURO	20
A 1.3		REPORTISTICA E PROGETTO DI MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ	DISCREZIONALE PURO	5
A 1.4		METODOLOGIA DI GESTIONE DEL TURN-OVER	DISCREZIONALE PURO	5
A.2	RISORSE	MAX PUNTI 20 SUDDIVISI TRA LE SEGUENTI VOCI		
A. 2.1		PROFILO DEGLI OPERATORI IMPIEGATI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO (TITOLO DI STUDIO, PROFILO PROFESSIONALE, CERTIFICAZIONE POSSEDUTE)	DISCREZIONALE PURO	10
A 2.2		ESPERIENZE LAVORATIVA DEGLI OPERATORI IMPIEGATI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO, CONGRUENZA RISPETTO A QUANTO PREVISTO DAI SERVIZI	DISCREZIONALE PURO	10

A 3	STRUTTURA ORGANIZZATIVA AZIENDALE	MAX PUNTI 5 SUDDIVISI TRA LE SEGUENTI VOCI		
A 3.1		CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ, ALTRE ATTESTAZIONI DI QUALITÀ IN SERVIZI ANALOGHI A QUELLI DELLA GARA	DISCREZIONALE PURO	5
A 4	MIGLIORIE	MAX PUNTI 5 SUDDIVISI TRA LE SEGUENTI VOCI		
		CARATTERISTICHE AGGIUNTIVE E MIGLIORATIVE DEI SERVIZI	DISCREZIONALE PURO	5
A 5	CERTIFICAZIONE PARITA' DI GENERE	MAX PUNTI 3 SUDDIVISI TRA LE SEGUENTI VOCI		
		<p>COMPROVATO POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE DELLA PARITÀ DI GENERE DI CUI ALL'ART. 46 BIS DEL CODICE DELLE PARI OPPORTUNITÀ TRA UOMO E DONNA DI CUI AL D.Lgs. 198/2006</p> <p>IN CASO DI POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE VERRÀ ATTRIBUITO PUNTEGGIO 3; PUNTEGGIO 0 VERRÀ ATTRIBUITO AL CONCORRENTE PRIVO DI CERTIFICAZIONE.</p> <p>IN CASO DI PARTECIPAZIONE DI RTI O CONSORZI ORDINARI VERRÀ ATTRIBUITO IL PUNTEGGIO IN PROPORZIONE ALLA QUOTA DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI DI CIASCUNA IMPRESA DEL RTI.</p> <p>IN CASO DI CONSORZI DI CUI ALL'ART. 65, COMMA 2, LETT. B), C) E D) DEL CODICE IL PUNTEGGIO VERRÀ ATTRIBUITO ANCHE NEL CASO IN CUI SIA/SIANO LA/LE CONSORZIATA/E ESECUTRICE/I AD ESSERE IN POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE RICHIESTA.</p>	AUTOMATICO	3
A 6	CLAUSOLA SOCIALE	MAX PUNTI 2 SUDDIVISI TRA LE SEGUENTI VOCI		
		<p>PREVISIONE NELL'ORGANICO AZIENDALE DELLA FIGURA DEL DISABILITY MANAGER</p> <p>IN CASO DI POSSESSO DI QUANTO RICHIESTO VERRÀ ATTRIBUITO PUNTEGGIO 2; PUNTEGGIO 0 VERRÀ ATTRIBUITO AL CONCORRENTE PRIVO DI QUANTO RICHIESTO.</p> <p>IN CASO DI PARTECIPAZIONE DI RTI O CONSORZI ORDINARI VERRÀ ATTRIBUITO IL PUNTEGGIO IN PROPORZIONE ALLA QUOTA DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI DI CIASCUNA IMPRESA DEL RTI.</p> <p>IN CASO DI CONSORZI DI CUI ALL'ART. 65, COMMA 2, LETT. B), C) E D) DEL CODICE IL PUNTEGGIO VERRÀ ATTRIBUITO ANCHE NEL CASO IN CUI SIA/SIANO LA/LE CONSORZIATA/E ESECUTRICE/I AD ESSERE IN POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE RICHIESTA.</p>	AUTOMATICO	2
TOTALE				80

Considerato che,

- il RUP ha ravvisato la necessità di un differimento dei termini e delle scadenze (non congruenti al regolare espletamento della procedura), il provvedimento dispone la trasmissione dell'atto e degli allegati al Servizio Appalti e Contratti per la nuova pubblicazione dei documenti modificati, demandando allo stesso Servizio la definizione dei nuovi termini; la rettifica non comporta impegni di spesa;

Attesa la competenza del Dirigente all'adozione del presente atto, ai sensi dell'art. 107 del D.Lgs. 267/2000;

Richiamato il vigente Regolamento comunale sull'Ordinamento generale degli uffici e dei servizi, approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 9 del 25.01.2024, come da ultimo aggiornato con la Deliberazione di Giunta Comunale n. 156 del 12.07.2024, in particolare l'art. 14 "Competenze e responsabilità dirigenziali" della Sezione A "L'organizzazione";

Visto:

- il decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, recante il Codice dei contratti pubblici, ed in particolare l'art. 71 in materia di termini per la presentazione delle offerte e l'art. 85 in materia di pubblicità degli atti di gara;

Richiamato inoltre il vigente Regolamento comunale per la disciplina dei contratti, approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 53 del 15/03/2021, in particolare l'art. 4, comma 1, lettera b) 3° sotto-paragrafo.

Atteso che sul presente provvedimento si esprime, con la sottoscrizione dello stesso, parere favorevole in ordine alla regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, come prescritto dall'art. 147 bis del D.Lgs. 267/2000;

D E T E R M I N A

1. di prendere atto che in virtù di quanto sopra richiamato si è apportata una modifica significativa ai documenti di gara ex art. 92 comma 2 lett. B del D.lgs 36/2023, pertanto al fine di assicurare il regolare espletamento della procedura nonché la massima partecipazione possibile alla stessa, vi è la necessità di prorogare i termini originariamente individuati per la presentazione dei quesiti e delle offerte a mezzo della piattaforma di gara SATER - INTERCENT-ER;
2. di prorogare il termine per la presentazione delle offerte relative alla procedura aperta sopra soglia UE di cui in oggetto, stabilendo che i quesiti e le offerte dovranno pervenire, esclusivamente tramite la piattaforma telematica di gara, rispettivamente entro e non oltre le ore 12:00 del giorno 29/12/2025 e le ore 12:00 del giorno 08/01/2026, in sostituzione dei termini precedentemente indicati nel bando e nella documentazione di gara;
3. di confermare per ogni altro aspetto tutti gli allegati al Provvedimento dirigenziale R.U.A.D. 2094 del 13/11/2025 con la quale sono stati approvati gli atti di gara per la procedura in oggetto;
4. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento mediante la piattaforma SATER – INTERCENT-ER nel rispetto dei principi di pubblicità di cui al D.lgs 36/2023.

5. di dare atto inoltre che la presente determinazione dirigenziale non comporta alcun impegno di spesa.
6. di adempiere agli obblighi di pubblicità di cui agli articoli 23 e 37 del D.Lgs. 33/2013 ("Decreto trasparenza") e all'art. 27 del D.Lgs. 36/2023.

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

Il Dirigente del Servizio Appalti e Contratti
Dott.ssa Susanna Luisa Molteni