

Oggetto: **Determina di approvazione dei documenti di gara e a contrarre per l'affidamento di accordo quadro per l'affidamento del servizio di contact center a supporto della U.O. Gestione Clienti di ETRA S.p.a. Settori ordinari – importo sopra soglia europea**

**IL PROCURATORE SPECIALE DELL'AREA COMMERCIALE**

Considerato che:

- Etra S.p.A., in particolare l'U.O. Gestione Clienti dell'area Commerciale, per l'espletamento delle proprie attività relative ai servizi all'utenza ha la necessità di affidare il servizio di contact center a supporto delle attività in capo all'U.O.;
- attualmente il servizio in oggetto è affidato con contratto rep. n. 154/2020 in scadenza il 29.02.2024.
- vi è pertanto la necessità di ricorrere ad una nuova procedura d'appalto per l'affidamento del servizio di cui all'oggetto;
- l'appalto sarà sottoscritto nella forma dell'accordo quadro con un operatore economico ai sensi dell'art. 59, comma 3 del D.Lgs. 36/2023;
- l'importo a base d'asta stimato è pari ad € 4.772.137,78.- oltre IVA, per una durata complessiva di ventiquattro mesi ed eventuale proroga di ulteriori ventiquattro mesi.
- trattasi di appalto ad alta intensità di manodopera, pertanto, con riferimento alla normativa che regola il subappalto, non potrà essere affidata a terzi la prevalente esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di appalto;
- l'incarico di Responsabile Unico del Progetto, ai sensi dell'art. 15 D.Lgs. 36/2023, per la fase di programmazione, progettazione è assunto dalla dott.ssa Renata Tobaldo in forza di nomina del procuratore dell'area Commerciale datata 27.09.2023, mentre per la fase di esecuzione è assunto dalla sig.ra Mara Croce in forza di nomina del procuratore dell'area Commerciale datata 27.09.2023;
- l'incarico di Responsabile Unico del Progetto per la fase di affidamento è assunto dal Procuratore dell'Area Servizi Generali e Approvvigionamenti ing. Daniele Benin, in forza della procura in data 30.06.2023, Rep. n° 116593 – Racc. n° 55740, del Notaio dott. Roberto Paone, di Camposampiero;
- l'incarico di Direttore dell'Esecuzione del Contratto è assunto da ing. Emma Beccaro di ETRA;

Visto:

- il quadro economico dell'affidamento in oggetto per un importo complessivo di € 5.344.794,31-, a cui sommare I.V.A. ai termini di legge, come di seguito riportato:

Descrizione	Importo presunto
<b>A. SERVIZI</b>	
A.1. Importo a base d'asta per 24 mesi	
- Servizi di base	€ 1.731.880,81
*di cui costi della manodopera non soggetti a ribasso	€ 1.204.786,65
A.2 Servizi opzionali a richiesta	€ 962.000,00
A.3 Importo eventuale opzione di proroga ai sensi dell'art. 120, c 10 per 24 mesi	€ 1.731.880,81
A.4 Importo eventuali modifiche contrattuali ai sensi dell'art. 120, c.9 (quinto d'obbligo)	€ 346.376,16
<b>totale COMPLESSIVO acquisizione CIG</b>	<b>€4.772.137,78</b>
<b>B. SOMME IN DIRETTA AMMINISTRAZIONE</b>	
B.1. Imprevisti e accantonamenti	€ 572.656,53
<b>totale B) importo somme in diretta amministrazione</b>	<b>€572.656,53</b>
<b>TOTALE PROGETTO (A+B)</b>	<b>€5.344.794,31</b>



- che nel provvedimento di revisione del Piano Gare Approvvigionamenti 2023, approvato con determinazione del Direttore Generale di ETRA S.p.A. n. 69 del 03.08.2023, risulta ricompresa la procedura di che trattasi, per l'importo di cui al precedente quadro economico;
- l'art. 17, comma 1, del D.Lgs. n. 36/2023 secondo cui, prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti, in conformità ai propri ordinamenti, decretano o determinano di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;
- l'art. 70 del D.L. 31 marzo 2023, n. 36, secondo cui le stazioni appaltanti procedono all'affidamento delle attività di esecuzione di lavori, servizi e forniture nonché dei servizi di ingegneria e architettura, inclusa l'attività di progettazione, di importo pari o superiore alle soglie di cui all'articolo 14 del D.Lgs n. 36 del 31 marzo 2023, mediante procedura aperta di cui all'art.71 del medesimo Decreto;
- la procedura 403-A rev.2 del 08/06/2022 pubblicata il 16/06/2022;

Verificato:

- che il valore del presente affidamento è superiore alle soglie di cui all'articolo 14, c.1, lett. b) del decreto legislativo n. 36 del 31 marzo 2023;
- che il progetto posto a base di gara, costituito dal Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale nonché dai relativi allegati, è stato redatto dall'U.O. SPE con la collaborazione dell'U.O. Gestione Clienti dell'Area Commerciale, con la supervisione del Responsabile Unico del Progetto per la fase di esecuzione e con approvazione del Responsabile Unico del Progetto per la fase di programmazione e progettazione;
- ravvisata, pertanto, l'opportunità di procedere all'affidamento in oggetto con gara aperta telematica con applicazione criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 108 comma 1 del D.Lgs. 36/2023, così come previsto nel progetto posto a base di gara;

Visti i poteri attribuiti al sottoscritto Procuratore Speciale dell'Area Commerciale, dott. Paolo Zancanaro, con Procura in data 13.07.2023, Rep. n° 116674 – Racc. n° 55799 del Notaio Roberto Paone di Camposampiero (PD).

Tutto ciò premesso,

### **determina**

- che le premesse sono parte integrante e sostanziale del dispositivo del presente provvedimento;
- di indire una procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 36/2023, per l'affidamento del servizio di contact center nelle modalità dell'accordo quadro ai sensi dell'art. 59, c.3 D.Lgs.36/2023;
- che il criterio di aggiudicazione è l'offerta economicamente più vantaggiosa" individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108 co. 1 del D.Lgs n. 36/2023, così come previsto nel progetto posto a base di gara per un importo a base di gara pari ad € 4.772.137,78- oltre IVA, per una durata complessiva di ventiquattro mesi ed eventuale proroga di ulteriori ventiquattro mesi.
- di approvare il quadro economico complessivo di cui in premessa per un totale di € 5.344.794,31,
- di demandare all'U.O. Servizi di Approvvigionamento la pubblicazione della suddetta procedura e gli adempimenti conseguenti.

Cittadella, 03.02.2024

Area Commerciale



Responsabile pratica: U.O. Progettazione ed esecuzione servizi e forniture  
Referente: Chiara Rizzato