Regione Molise
GIUNTA REGIONALE

Mod. D
atto che non comporta impegno di spesa

Seduta del 24 FEB. 2014 **Deliberazione n.** 70

OGGETTO:

PROCEDURA DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO DI RISPOSTA REMOTA AL CENTRALINO DELLA REGIONE MOLISE. REVOCA.

LA GIUNTA REGIONALE

riunitasi il giorno 24 FEB. 2014 **nella sede dell'Ente con la presenza dei Sigg.:**

				Pres.	Ass.
1)	di LAURA FRATTURA	Paolo	Presidente	X	
2)	PETRAROIA	Michele	Vice Presidente	X	
3)	FACCIOLLA	Vittorino	Assessore	X	
4)	NAGNI	Pierpaolo	"	X	
5)	SCARABEO	Massimiliano	"	X	

SEGRETARIO: MOGAVERO Mariolga

HA DECISO

quanto di seguito riportato sull'argomento di cui all'oggetto (facciate interne) sulla proposta inoltrata da:

- ☐ **Assessore (Inserire Nominativo)**_____
- ☐ **Servizio (Inserire Nominativo)**_____
- ☐ **Area (Inserire Nominativo)**_____
- ☐ **Direttore Generale**

(contrassegnare e compilare i campi che interessano)

LA GIUNTA REGIONALE

VISTO il documento istruttorio concernente l'argomento in oggetto;
PRESO ATTO, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento interno di questa Giunta:

a) del parere di legittimità e di regolarità tecnico-amministrativa espresso dal Direttore del Servizio e della dichiarazione che l'atto non comporti impegno di spesa;

VISTA la legge regionale 23 marzo 2010, n. 10 e successive modificazioni e la normativa attuativa della stessa;
VISTO il regolamento interno di questa Giunta;

UNANIME **DELIBERA**

1) di fare proprio il documento istruttorio, comprensivo degli allegati e la conseguente proposta corredati dei pareri di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento interno della Giunta che si allegano alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale, rinviando alle motivazioni in essi contenute;

2) di revocare l'intera procedura di gara indetta con deliberazione di Giunta Regionale n.652 del 9 dicembre 2013 per l'affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise;

3) di rimandare a successivo provvedimento circa il servizio in argomento da affidare tenuto conto delle condizioni tecnico - economiche offerte dalla Consip S.p.A.

4) di pubblicare il presente atto sul sito istituzionale, link Bandi e Gare, dell'Amministrazione Regionale.

SEGRETERIA GIUNTA REGIONALE

ALLEGATI ATTI

ALLEGATO ALLA DELIBERA
n. 70 del 24 FEB 2014

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

OGGETTO: Procedura di gara per l'affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise. Revoca.

PRESO ATTO della deliberazione di Giunta Regionale n.652 del 9 dicembre 2013 con cui, tra l'altro, in assenza di Convenzioni Consip S.p.A.:

a) è stata indetta la procedura in epigrafe per un importo complessivo triennale di € 1.050.000,00 oltre Iva;
b) sono stati approvati gli atti di gara;

DATO ATTO che in data 6 febbraio 2014 è stato pubblicato sul portale www.acquistinretepa. un Accordo Quadro ai sensi dell'art.59 del d.lgs.163/06 e successive modificazioni ed integrazioni aggiudicato dalla Consip S.p.A. per la prestazione dei servizi di Contact Center in Outsourcing;

RILEVATO che da un primo esame delle condizioni inserite nei Capitolati Tecnico, d'Oneri nonchè delle offerte economiche del citato Accordo, a parità di prestazioni richieste nella procedura bandita, già si evince un contenimento degli oneri finanziari di circa € 60.000 annui, come da Relazione e relativa nota di trasmissione prot.5712 del 19 febbraio u.s.del Direttore del Servizio Sistemi Informativi allegate al presente atto sotto lettera **A** per farne parte integrante e sostanziale;

TENUTO CONTO per le modalità procedurali dell'Accordo Quadro che l'Amministrazione Regionale può rilanciare il confronto competitivo fra le parti affidatarie dello stesso aggiudicato dalla Consip S.p.A. e che il ricorso a tale strumento di negoziazione potrà determinare un ulteriore riduzione di spesa, in aggiunta a quella stimata prima facie, per il servizio richiesto posto a gara;

EVIDENZIATO l'obbligo previsto dalla normativa in materia di revisione della spesa pubblica - D.L. 6 luglio 2012, n.95 convertito con modificazioni nella L.135/2012 - per le Pubbliche Amministrazioni di approvvigionamento di beni e servizi attraverso gli strumenti di acquisto e di negoziazione messi a disposizione da Consip S.p.A. e la possibilità di procedere ad autonome procedure di gara solo in assenza degli stessi con l'inserimento nei relativi contratti del diritto di recesso nel caso in cui, successivamente alla stipula degli stessi, i parametri delle Convenzioni Consip S.p.A. siano migliorativi rispetto al contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica, proposta da Consip S.p.A., delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'art.26, comma 3 della legge 23 dicembre 1999, n.488,sancendo la nullità per ogni patto contrario;

CONSIDERATO che l'attuale fase in cui trovasi la procedura - prima seduta per l'apertura delle offerte prevista non ancora avvenuta - consente di ritenere sussistenti i presupposti per l'esercizio di un procedimento di autotutela ed, particolare, della revoca della procedura di gara;

VALUTATO il ricorso alla revoca misura proporzionale al caso in esame in quanto:

a) idonea, adeguata cioè all'obiettivo da perseguire (interesse pubblico prevalente concreto ed attuale);

b) necessaria, nel senso che nessun altro strumento ugualmente efficace è disponibile per il perseguimento di esigenze di economicità se non l'utilizzo dell'Accordo Quadro;

c) proporzionata, in quanto comportante il minor sacrificio possibile per i concorrenti che hanno presentato offerta, in capo ai quali non si ravvisano ancora posizioni giuridiche consolidate stante la pendenza del procedimento ed il breve lasso temporale intercorrente tra la presentazione delle offerte (10 febbraio 2014)e quello previsto per l'apertura delle stesse (19 febbraio 2014), di cui ne costituisce conferma la circostanza che non è stata ancora nominata la Commissione preposta alla valutazione delle offerte;

RICHIAMATI i costanti orientamenti giurisprudenziali in base ai quali:

1) l'art.21 quinquies della legge 7 agosto 1990, n.241 ammette in via di principio un ripensamento da parte dell'Amministrazione a seguito di una nuova valutazione dell'interesse pubblico originario (Cons. Stato Sez.V, sentenza 2 maggio 2013 n.2400; Sez.III, 15 novembre 2011, n.6039); possibilità prevista anche dopo l'intervento dell'aggiudicazione definitiva, in presenza di un interesse pubblico individuato in concreto (Cons. Stato, Sez.III, 11 luglio 2012, n.4116; Ad.Plenaria, 5 settembre 2005, n.6; Cons.Stato, Sez.IV 19 marzo 2003, n.1457);né risulta configurabile la responsabilità precontrattuale della Pubblica Amministrazione anteriormente alla scelta del contraente, fase in cui gli interessati sono solo meri partecipanti alla gara (Cons.Stato, Sez.III 26 settembre 2013, n.4809);

2) è legittimo il provvedimento con il quale la stazione appaltante procede, in autotutela, alla revoca dell'intera procedura di gara dopo averne individuato i presupposti nei sopravvenuti motivi di pubblico interesse di natura economica.....(Cons.Stato, Sez.III, n.2838 del 24 maggio 2013 e Sez.III 31 luglio 2013 n.4026);

3) rientra nel potere discrezionale dell'Amministrazione disporre la revoca del bando di gara e degli atti successivi, laddove sussistano concreti motivi di interesse pubblico tali da rendere inopportuna, o anche solo da sconsigliare, la prosecuzione della gara(Cons. Stato, Sez.V, 9 aprile 2010, n.1997); anche il riferimento al risparmio economico derivante dalla revoca è stato ritenuto motivo legittimo della stessa (Cons. Stato, Sez.V, 8 settembre 2011, n.5050), Cons.Sato, Sez.V, 2 maggio 2013 n.2400;

EFFETTUATA pertanto sulla scorta della sopraggiunta situazione di fatto rappresentata dall'Accordo Quadro una nuova valutazione dell'interesse pubblico che consente un equo bilanciamento di interessi e, cioè, un risparmio di spesa per l'Ente previo esperimento di negoziazione con gli aggiudicatari dell'Accordo senza pregiudizio per gli offerenti stante l'attuale stadio della procedura di gara;

RITENUTO altresì poter aderire all'orientamento giurisprudenziale in base al quale " la potestà di autotutela che l'Amministrazione può esercitare nei confronti dei propri atti, trova altresì sostegno nel principio di diritto comune enucleato dall'art.1328 c.c., in base al quale la proposta di concludere il contratto (qual è l'atto di indizione della gara, ancorchè espressa in forma pubblicistica e subordinata all'osservanza delle regole procedimentali per la scelta del contraente) è sempre revocabile fino a che il contratto non sia concluso" Cons.Stato, Sez.VI, 5 agosto 2004, n.5448, Cons.Stato, Sez.V, 2 settembre 2005, n.4441;

LETTI gli atti di gara ed, in particolare,il Bando di Gara (punto 21) pubblicato sulla gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana - Serie Contratti Pubblici - ed il Disciplinare di Gara (punto 15, paragrafo 6) ove viene esplicitamente espresso che l'Amministrazione Regionale si riserva la facoltà, a proprio insindacabile giudizio di non procedere all'aggiudicazione della gara senza alcuna pretesa di risarcimento da parte dei concorrenti nonché il punto 30 del capitolato Speciale d'Oneri che contempla quale ipotesi di recesso quella di cui all'art.1, comma 3 D.L. 6 luglio 2012, n.95 convertito con modificazioni nella L.135/2012(attivazione Convenzioni Consip S.p.A.);

REPUTATO dover procedere alla pubblicazione dell'atto deliberativo sul sito istituzionale dell'Amministrazione Regionale, link Bandi e Gare, così come per ogni altra notizia inerente alla stessa come, tra l'altro, previsto nel Disciplinare di Gara;

TUTTO CIO' PREMESSO, SI PROPONE ALLA GIUNTA REGIONALE

- di revocare l'intera procedura di gara indetta con deliberazione di Giunta Regionale n.652 del 9 dicembre 2013 per l'affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise;

- di rimandare a successivo provvedimento circa il servizio in argomento da affidare tenuto conto delle condizioni tecnico - economiche offerte dalla Consip S.p.A.

- di pubblicare il presente atto sul sito istituzionale, link Bandi e Gare, dell'Amministrazione Regionale.

Atto da pubblicare:

Integralmente BURM	X
Solo oggetto WEB (A tutela di dati sensibili)	

Campobasso, 2[illegible] 2014

L'Istruttore RUP

Il Direttore del Servizio

ALLEGATO ALLA DELIBERA
n. 70 del 24 FEB 2014

PARERE IN ORDINE ALLA LEGITTIMITA' ED ALLA REGOLARITA' TECNICO - AMINISTRATIVA

Ai sensi dell'art.13, comma 2, del Regolamento interno della Giunta, si esprime parere favorevole in ordine alla legittimità ed alla regolarità tecnico - amministrativa del documento istruttorio e si dichiara che l'atto non comporta impegno di spesa.

Campobasso, 2 [illegible] 2014

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO

ALLEGATO ALLA DELIBERA
n. 70 del 24 FEB 2014

ALLEGATO "A" ALLA DELIBERAZIONE DI GIUNTA REGIONALE N.__ DEL___

Regione Molise

Presidenza della Giunta Regionale
Servizio Sistemi Informativi

Oggetto: Affidamento della fornitura del Servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise.

Regione Molise
Protocollo Regione Molise
Prot. 0005712/14 Del 19/02/2014
Partenza – Giunta – EMAIL

Al Responsabile del Servizio
Risorse Strumentali e Servizi Generali
Logistica Patrimonio e Demanio

S E D E

Si fa riferimento ai colloqui intercorsi per trasmettere la relazione comparativa riguardante l'oggetto.

Si allegano altresì i documenti riguardanti le caratteristiche dei servizi offerti attraverso CONSIP facendo presente che, per il tipo particolare di asta prevista per tale fattispecie, i prezzi offerti dovrebbero subire ulteriori miglioramenti a favore dell'amministrazione.

Con l'occasione si inviano i più cordiali saluti.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
(Arch. Marcello VITIELLO)

Regione Molise
Protocollo Regione Molise
Prot. 0005765/14 Del 20/02/2014
Arrivo – Giunta – EMAIL

ALLEGATO ALLA DELIBERA
n. 10 del 24 FEB 2014

Affidamento della fornitura del Servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise

Relazione comparativa

La presente relazione fornisce una comparazione tecnica/economica tra i servizi previsti nel bando di gara *"Affidamento della fornitura del Servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise"* ed i servizi proposti dall'Accordo Quadro Consip per la "prestazione di Servizi di Contact Center in outsourcing".

Offerta tecnica

L'Accordo Quadro Consip per la "prestazione di Servizi di Contact Center in outsourcing" presenta un Servizio di Contact Center inbound multicanale integrato di I e II livello, con inclusa infrastruttura tecnica di servizio a supporto.
Il servizio fornito mette a disposizione operatori per la gestione delle Service Request (SR) afferenti al CC dedicati, come peraltro richiesto nel bando di gara regionale *"Affidamento della fornitura del Servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise"*.
Le attività minime che gli operatori devono poter erogare per ogni SR, in maniera indipendente dal particolare canale comunicativo, sono gli stessi del bando di gara regionale.
L'organizzazione di riferimento del servizio prevede invece un'ulteriore figura non prevista nel bando regionale: il team leader, operatore con funzioni di supervisione e supporto di un gruppo ristretto di operatori. I requisiti minimi del personale impiegato sono analoghi alle richieste del bando di gara regionale.
Gli orari del servizio sono migliorativi rispetto a quelli chiesti dalla Regione, perché in grado di coprire l'arco temporale lunedì-sabato dalle ore 8.00 alle 20.00.
Anche i canali di accesso al servizio sono migliorativi rispetto a quanto chiesto dall'Amministrazione regionale nel bando; l'offerta Consip, infatti, presenta i seguenti canali supplementari:

canali sincroni:
web chat

canali asincroni:
posta tradizionale
sms
web form

A differenza di quanto richiesto nel bando di gara regionale, l'offerta Consip non garantisce che il Contact Center sia dislocato nel territorio della Regione Molise; è garantito comunque che il numero geografico di destinazione del Contact Center sia un numero appartenente allo stesso comune/distretto telefonico dell'Amministrazione regionale. Nel servizio offerto è comunque compreso ogni costo relativo al trasporto del traffico pervenuto al Contact Center verso tutte le destinazioni in cui saranno localizzati gli operatori di Contact Center stesso.
I livelli di Servizio offerti (SLA) richiesti nel bando di gara regionale corrispondono ad un servizio di tipo "Gold" previsto dall'Accordo Quadro Consip.

Le funzioni di accoglienza automatiche offerte, infine, sono migliorative rispetto al bando proposto dall'Amministrazione regionale. L'Accordo Quadro Consip infatti prevede in aggiunta:

- indicazione periodica del tempo medio di attesa;
- menù di scelta con le possibili opzioni disponibili all'utente, selezionabili tramite digitazione numerica.

Offerta economica

La comparazione economica viene effettuata considerando l'offerta economica Consip più vantaggiosa per l'Amministrazione regionale, quella presentata dalla Ditta Almaviva Customer Care che prevede per Servizi Inbound di I livello, con operatori esclusivi ed un servizio di tipo "Gold" un costo pari ad **€ 0,721 a minuto** erogato.
Si precisa che il predetto importo potrà subire un ulteriore ribasso a seguito dell'RDO che l'Amministrazione regionale dovrà effettuare tra le 4 Ditte aggiudicatarie dell'Accordo Quadro.

Il numero di chiamate/annuo previsto dal bando di gara regionale è pari a 200.000 con un tempo medio di 2 minuti/chiamata, per un totale di 400.000 minuti erogati. Da tali valori di base scaturiscono i seguenti importi:

Accordo Quadro Consip

400.000 X € 0,721 = **€ 288.400,00**

Bando di gara regionale **€ 350.000,00**

In conclusione l'adesione dell'Amministrazione regionale all'Accordo Quadro Consip per la "prestazione di Servizi di Contact Center in outsourcing" risulta più vantaggiosa in termini tecnici ed economici rispetto all'espletamento del bando di gara *"Affidamento della fornitura del Servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise".*

19 FEB. 2014

Di quanto sopra si è redatto il presente verbale che, previa lettura e conferma, viene sottoscritto come appresso:

IL SEGRETARIO
F.to Mogavero

IL PRESIDENTE
F.to Paolo di LAURA FRATTURA

Per copia conforme all'originale, in carta semplice per uso amministrativo.

Campobasso, lì 26 Febbraio 2014

SERVIZIO SEGRETERIA GIUNTA REGIONALE

IL DIRETTORE REGGENTE
Mariolga MOGAVERO

Per copia conforme all'originale, in carta semplice per uso amministrativo.

Visto: IL PRESIDENTE

IL SEGRETARIO

Campobasso, lì