



REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA

DIREZIONE CENTRALE INFRASTRUTTURE  
e TERRITORIO

Servizio motorizzazione civile  
regionale

motorizzazione@regione.fvg.it  
motorizzazione.territorio@certregione.fvg.it  
call center 848 000 388  
fax +39 040 377 4732  
I - 33100 Udine, via Popone 67

Decreto n° 7284/GRFVG del 25/02/2024

Oggetto: decisione a contrarre per l'indizione di appalto specifico per l'affidamento del "servizio di contact center in outsourcing per far fronte alle esigenze del Servizio Motorizzazione Civile della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia nell'ambito del Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione per servizi di Contact Center (ID 2682)".  
CAP: 3015/S

#### IL DIRETTORE DEL SERVIZIO

**Premesso:**

- che in ciascuna delle sedi territoriali del Servizio (Pordenone, Udine, Trieste e Gorizia) sono attivi degli sportelli, sia ad uso dell'utenza privata che di quella professionale, come di seguito indicato:
  - sportello patenti;
  - sportello veicoli;
  - sportello veicoli agricoli (solo per le sedi di Udine e Trieste, nelle altre sedi è inglobato in quello veicoli);
  - sportello revisioni e collaudi;
  - sportello trasporto merci;
- che detti sportelli, che operano con funzioni e competenze omogenee in tutte le quattro sedi, sono accessibili unicamente su appuntamento in base ad un calendario condiviso tra il contact center e la Motorizzazione;
- che il Servizio Motorizzazione Civile regionale, da alcuni anni, si avvale di un contact center in outsourcing per consentire l'implementazione di un centro di contatto, con accesso multicanale integrato, al fine di fornire all'utenza, sia privata che professionale, informazioni e/o supporto nelle materie di competenza della Motorizzazione nonché di consentire la prenotazione degli appuntamenti agli sportelli sopra indicati;

- che detto servizio si svolge prevalentemente in modalità inbound ovvero gli operatori del contact center, avvalendosi di risorse tecnologiche e organizzative proprie del Fornitore, sono in grado di ricevere e gestire, anche in tempo reale, le richieste effettuate dagli utenti;
- che, infatti, l'operatore è in grado di rispondere in modo esaustivo ai quesiti posti telefonicamente dai cittadini (cd. inbound sincrono), optando per una gestione della chiamata in "One call solution"; nel caso in cui la richiesta non sia di competenza dell'operatore per la complessità o specificità tecnica del quesito, quest'ultimo indirizza l'utente allo sportello/Ufficio della Motorizzazione civile Regionale competente a soddisfare l'esigenza;
- che qualora le richieste provengano tramite posta elettronica ordinaria (cd inbound asincrono), parimenti l'operatore è in grado di evaderle, rispondendo a mezzo email alla domanda medesima ovvero prenotando un appuntamento allo sportello o indirizzando il cittadino all'Ufficio territorialmente competente;
- che una parte residuale dell'attività consiste nel ricontattare l'utenza telefonicamente (outbound) per diverse finalità (ad esempio al fine di fornire le informazioni richieste e non immediatamente disponibili; per modificare un appuntamento già prenotato o per fissarne uno nuovo ecc);
- che il contact center rappresenta ormai uno strumento imprescindibile ai fini dell'esercizio efficace ed efficiente delle funzioni poste in capo alla Motorizzazione civile regionale;

**Dato atto**

- che con decreto a contrarre n. 4857/TERINF d.d. 19.11.2021 si è disposta l'adesione alla Convenzione CONSIP per la prestazione di servizi di Contact Center in Outsourcing relativi alla realizzazione di centri di contatto multicanale a supporto dei servizi offerti dalle Pubbliche Amministrazioni (CIG 6820549F13);
- che il fornitore è il Consorzio Leonardo Servizi e Lavori (P.I.V.A./C.F. 01535090474), con sede legale a Pistoia via degli Orafi 2;
- che l'attuale contratto verrà a scadenza il 29 febbraio 2024 e, pertanto, si rende necessario procedere con un nuovo affidamento al fine di dare continuità al servizio;

**Visto** il D.lgs. 31 marzo 2023 n. 36 "Codice dei contratti pubblici" di seguito solo "Codice";

**Considerato**

- che è attivo un Bando Consip avente ad oggetto il "Sistema dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di servizi di contact center" con codice identificativo ID 2682;
- che sono previste due categorie merceologiche: la prima inerente i servizi di Contact Center in modalità inbound e la seconda inerente i servizi di Contact Center in modalità outbound.
- che ogni categoria prevede un servizio principale, per la messa a disposizione degli operatori, e dei servizi opzionali, acquistabili esclusivamente in maniera congiunta al servizio principale:
  - infrastruttura logistica;
  - sistemi informativi a supporto;
  - infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati;
  - integrazione di sistemi informativi;
  - back office;
  - revisione dei processi;
  - servizio operatori outbound (nel caso della prima categoria merceologica);
  - servizio operatori inbound (nel caso della seconda categoria merceologica);
- che i requisiti di ammissione sono i seguenti:
  - a) non sussistenza dei motivi di esclusione di cui agli artt. 94 e 95 del D.lgs n. 36/2003;

b) iscrizione nel registro della C.C.I.A.A. o nel registro della Commissioni provinciali per l'artigianato o presso i competenti ordini professionali per un'attività pertinente anche se non coincidente;

**Ritenuto** necessario avviare la nuova procedura per l'affidamento del servizio contact center mediante la creazione di un Appalto specifico (AS) relativo al Bando sopra indicato, basato sul sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA) ai sensi dell'art. 32 del Codice;

**Considerato**, inoltre, indispensabile prorogare per un periodo di 6 mesi ai sensi dell'art. 106, comma 11 del D.lgs. n. 50/2016 il contratto attuale, al fine di consentire l'espletamento della nuova gara;

**Visto** il Bilancio di previsione regionale 2024 – 2025 - 2026 il quale prevede, per ciascun esercizio, a ripartire le categorie e i macroaggregati in capitoli ai fini della gestione e rendicontazione e ad assegnare ai dirigenti titolari dei centri di responsabilità amministrativa le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi individuali per i programmi ed i progetti finanziati nell'ambito dello stato di previsione delle spese;

**Atteso** che con il medesimo BFG, tra l'altro, è stata assegnata al Servizio Motorizzazione civile regionale la gestione del capitolo 3015/S relativo a "acquisto di servizi – altri servizi", Missione 10 "Trasporti e diritto alla mobilità", programma 04 "altre modalità di trasporto", titolo 1 "spese correnti", macroaggregato 103 "acquisto di beni e servizi";

**Preso atto** che del BFG appena menzionato è iscritto sul capitolo 3015/S l'importo di Euro 350.000,00 per l'esercizio 2024; Euro 350.000,00 per l'esercizio 2025; Euro 350.000,00 per l'esercizio 2026;

**Vista** la "Relazione tecnico-illustrativa con riferimento al contesto in cui è inserito il servizio per l'indizione di appalto specifico per l'affidamento del servizio di contact center in outsourcing" d.d. 23.02.2024 prot. n. 122519 nella quale vengono sommariamente evidenziati l'oggetto del contratto e la stima dell'importo a base d'asta;

**Considerato** che l'importo presunto del presente affidamento è superiore alle soglie previste dall'art. 14, comma 1, lett. c) del D.lgs. 36/2023;

**Visto** l'articolo 1, comma 450, della legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato- Legge Finanziaria 2007) e ss.mm.ii., come modificato in particolare dall'articolo 1, comma 130, della legge 30 dicembre 2018, n. 145 (Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019 – 2021), ai sensi del quale le amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche), e ss.mm.ii., per gli acquisti di beni e servizi di importo inferiore alla soglia di rilievo comunitario sono tenute a fare ricorso al Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA) realizzato dal Ministero dell'economia e delle finanze avvalendosi della Concessionaria Servizi Informativi Pubblici (Consip S.p.A), di cui all'articolo 328, comma 1, del decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207 (Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, recante «Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE), e ss.mm.ii., ovvero ad altri mercati elettronici istituiti ai sensi del medesimo articolo 328 ovvero al sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento per lo svolgimento delle relative procedure;

**Visto** l'articolo 1, comma 1, del Decreto Legge 6 luglio 2012 n. 95, convertito con modificazioni dalla Legge 7 agosto 2012 n. 135 (c.d. *spending review II*) e ribadito dall'art. 48, comma 3 del D.lgs. 36/2023, che sancisce la nullità dei contratti stipulati in violazione degli obblighi di utilizzare i parametri di prezzo-qualità, come limiti massimi, per l'acquisto di beni e servizi comparabili

oggetto delle convenzioni di cui all'articolo 26 della Legge n. 488/1999, anche utilizzando procedure telematiche per l'acquisizione di beni e servizi, nonché dei contratti stipulati in violazione degli obblighi di approvigionarsi attraverso gli strumenti di acquisto messi a disposizione dalla Concessionaria servizi informatici pubblici Consip S.p.A.;

**Dato atto** che ai sensi dell'art. 32, comma 14 del D.lgs. 36/2023 *“Il Ministero dell'economia e delle finanze, anche avvalendosi di Consip S.p.A., può provvedere alla realizzazione e gestione di un sistema dinamico di acquisizione per conto delle stazioni appaltanti, predisponendo gli strumenti organizzativi e amministrativi, elettronici e telematici e curando l'esecuzione di tutti i servizi informatici, telematici e di consulenza necessari”*;

**Dato atto** che la presente procedura è gestita in applicazione ai principi generali di cui al Libro I, parte I, titolo I del Codice sopra citato;

**Richiamato** l'art. 17 D.lgs. 36/2023 ai sensi del quale:

- *“le stazioni appaltanti e gli enti concedenti, con apposito atto, adottano la decisione di contrarre individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte”* (comma 1);

- *“Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti concludono le procedure di selezione nei termini indicati nell'allegato I.3. Il superamento dei termini costituisce silenzio inadempimento e rileva anche al fine della verifica del rispetto del dovere di buona fede, anche in pendenza di contenzioso. In sede di prima applicazione del codice, l'allegato I.3 è abrogato a decorrere dalla data di entrata in vigore di un corrispondente regolamento emanato ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, su proposta del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, sentito il Ministro per la pubblica amministrazione, che lo sostituisce integralmente anche in qualità di allegato al codice.”* (comma 3)

**Vista**, altresì, la Legge Regionale 8 agosto 2007 n. 21 e ss.mm.ii. *“Norme in materia di programmazione finanziaria e di contabilità regionale”* e, in particolare, l'art. 40 comma 4, che prevede che il medesimo soggetto competente alla prenotazione delle risorse è altresì competente all'adozione dell'atto con il quale sono individuati gli elementi essenziali del contratto da affidare;

**Considerato**

- che ai sensi dell'art. 14 del D.lgs. 36/2023 l'affidamento si svolgerà con le modalità prescritte in caso di importo sopra le soglie europee, il particolare il comma 16 secondo il quale in caso di sistemi dinamici di acquisizione, l'importo da prendere in considerazione viene stimato al netto dell'IVA del complesso dei contratti previsti durante l'intera durata del sistema dinamico di acquisizione;

- che ai sensi dell'art. 49, del D.Lgs. n. 36/2023, il presente affidamento rispetta il principio di rotazione;

- che in caso di un sistema dinamico di acquisizione, le stazioni appaltanti e gli enti concedenti osservano le norme previste per la procedura ristretta di cui all'articolo 72 così come disciplinato dall'art. 32, commi 2 e 3 del D.lgs. 36/2023;

**Considerato** che, per quanto attiene alla remunerazione del servizio, è opportuno adottare

- per quanto attiene al contatto in modalità inbound sincrono il criterio dei cd. *“minuti di servizio”*, intendendo il numero di minuti che complessivamente sono necessari per gestire il contatto con gli utenti e provvedere all'erogazione dei servizi richiesti. In tale modalità, oltre al tempo speso nell'effettivo contatto con l'utente, deve essere previsto anche il conteggio dei minuti eventualmente impiegati per la gestione della richiesta successivamente alla conclusione del termine del contatto (c.d. tempo di after call work);

- in relazione al canale mail, su base mensile in base al numero di richieste gestite e evase. Per numero di richieste gestite si intende quello risultante dai sistemi che saranno messi a disposizione dal Fornitore e approvati dal Committente per la tracciabilità delle email inviate;

- che per quanto attiene sia al servizio outbound la remunerazione avverrà sulla base delle telefonate effettuate risultanti dai sistemi che saranno messi a disposizione dal Fornitore e approvati dal Committente per la loro tracciabilità e approvati dal Committente, secondo il limite massimo remunerabile di seguito indicato,

**Considerato**, ad integrazione di quanto già illustrato nella relazione tecnico illustrativa sopra richiamata,

- che ai fini dell'individuazione dell'importo da porre a base d'asta, stante che il contact center è un servizio ad alto tasso di intensità di manodopera, si sono presi a riferimento i valori indicati da Consip nell'appalto specifico avviato nel 2023 per il servizio di contact center per il "programma di razionalizzazione degli acquisti della p.a." – ID2579 - nell'ambito del sistema dinamico di acquisizione della pubblica amministrazione per servizi di contact center (ID 2444)";

- che, in particolare, Consip ha stabilito la base d'asta per il servizio inbound in modalità sincrona pari ad Euro 0,795 al minuto mentre per quanto attiene alla modalità asincrona pari a Euro 0,56 al minuto;

- che il costo attuale del servizio è pari ad Euro 0,790 al minuto (inbound sincrono) e Euro 0,386 al minuto (inbound asincrono) e per il servizio outbound è di Euro 0,139 e Euro 0,01, rispettivamente per chiamate verso telefono mobile e verso telefono fisso;

**Considerato** che, in base alla rilevazione dei costi medi del personale dipendente da imprese aggiudicatrici di servizi di contact center effettuata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, aggiornata al dicembre 2022, messa a disposizione da Consip, il costo medio a minuto varia da un minimo tabellare di Euro 0,3573 (operatore inquadrato nel livello 1) a Euro 0,5485 (operatore inquadrato nel livello 5s);

**Ritenuto**, altresì, di attribuire un costo al minuto più alto per il servizio inbound sincrono che costituisce il canale di contatto privilegiato dall'utenza e un prezzo inferiore, uguale per il canale inbound asincrono e per il servizio outbound, trattandosi comunque di modalità di interazione tra il servizio di contact center e i cittadini secondarie e con conseguenti minori volumi di traffico;

**Ritenuto** opportuno aumentare le somme poste a base di gara da parte di Consip del 3%, tenendo conto dell'aumento dovuto all'inflazione e quindi passando da Euro 0,795 a Euro 0,82 al minuto (inbound sincrono) e da Euro 0,56 a Euro 0,58 al minuto (inbound asincrono);

**Considerati** detti costi congrui con i prezzi di mercato per le ragioni sopra richiamate;

**Dato atto** che, pertanto, la prestazione principale, come meglio dettagliata nel capitolo tecnico che ci riserva di approvare con successivo decreto, concerne l'erogazione del servizio di contact center in modalità inbound secondo i seguenti canali:

- canale sincrono (accesso mediante chiamata telefonica al n. 848 000 388 da telefono fisso e allo 040 da cellulare)

quantità massima presunta: 20.000 minuti al mese per complessivi 240.000 minuti su base annua;

tempo di risposta dell'operatore per il canale inbound sincrono: 90% entro 20 secondi o migliorativo laddove offerto

tempo medio di gestione del contatto effettuato mediante canale telefonico: 4 minuti;

costo a base d'asta al minuto pari a Euro 0,82;

- canale asincrono (accesso mediante l'indirizzo di posta elettronica ordinaria motorizzazione@regione.fvg.it)

quantità massima presunta email: 1250 email al mese per complessive 15.000 email su base annua

- tempo medio di gestione del contatto effettuato mediante canale email: 4 minuti
- costo a base d'asta a singola email pari a Euro 2,32 (Euro 0,58 al minuto per 4 minuti);

**Dato atto**, inoltre, che il Fornitore dovrà mettere a disposizione i seguenti servizi accessori opzionali:

- infrastruttura logistica,
- sistemi informativi a supporto,
- infrastruttura relativa ai canali di contatto utilizzati;
- servizi operatori outbound (interpello degli utenti mediante telefono da rete fissa o mobile o email):

quantità presunta 250 telefonate/email su base mensile pari a 3000 telefonate all'anno;

- tempo medio di gestione del contatto effettuato mediante canale email o telefonico: 4 minuti;
- costo a base d'asta a singola email/contatto telefonico pari a Euro 2,32 (Euro 0,58 al minuto per 4 minuti);

**Considerato**

- che detti canali (sincrono e asincrono) verranno gestiti in maniera integrata;
- che i servizi accessori opzionali verranno remunerati nell'ambito del servizio principale ovvero il Fornitore prevedrà un prezzo che include la quota parte relativa alle funzionalità accessorie richieste, salvo quanto meglio specificato nel capitolato tecnico;
- che, come previsto dal Bando, il valore complessivo di detti servizi non potrà superare il 30% del valore dell'AS;

**Considerato** che l'erogazione del servizio dovrà avvenire con i seguenti orari:

- dal lunedì al giovedì con orario continuato dalle ore 8:00 alle ore 17:00;
- il venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:00;
- non si rende necessario il suddetto servizio nei giorni festivi e al sabato;

**Dato atto**

- che l'avvio del servizio è presumibilmente previsto nel periodo ricompreso tra settembre e dicembre 2024, con preavviso di 60 giorni;
- che si prevede al massimo i primi 2 mesi per la fase di avvio delle attività;
- che la durata del primo affidamento sarà stabilita fino a tutto il 31.12.2025;
- che, ai sensi dell'art. 120, comma 10, del Codice, si riserva la facoltà di estendere l'affidamento a tutto il 31.12.2026, con preavviso che sarà comunicato entro il 30.09.2025;

**Dato atto** che, vista l'importanza del servizio come descritto in precedenza, verrà preferito un operatore economico:

- che abbia comprovata esperienza nel settore;
- che, ai sensi dell'art. 102, comma 1, favorisca la stabilità occupazione del personale impiegato; garantisca l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore in relazione all'oggetto dell'appalto e alle prestazioni eseguite e garantisca le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate;
- che rispetterà la normativa prevista dal D.L. 81/2008, configurando l'ausilio di strumentazione adeguata e l'infrastruttura tecnica di servizio sarà progettata per garantire affidabilità, resilienza e scalabilità dei servizi informatici; inoltre Le sedi devono essere conformi ai requisiti progettuali espressi dalla vigente normativa italiana per il superamento delle barriere architettoniche. Le postazioni di lavoro devono rispettare tutti i vincoli dettati dalle normative vigenti in fatto di sicurezza e comfort. Nel caso di dipendenti con disabilità le postazioni di lavoro devono inoltre rispettare quanto previsto dalla Circolare n. 2 del 23 settembre 2015 dell'AgID relativa alle

*"Specifiche tecniche sull'hardware, il software e le tecnologie assistite delle postazioni di lavoro a disposizione del dipendente con disabilità";*

**Considerato** che il personale che il Fornitore destinerà al servizio potrà operare non in esclusiva per il Servizio Motorizzazione;

**Atteso**, altresì, che, come previsto dall' art. 99, comma 1, D.lgs. n. 36/2023 la stazione appaltante verifica i requisiti di cui agli artt. 94, 95 e ss. attraverso la consultazione del fascicolo virtuale dell'operatore economico mediante la consultazione degli altri documenti allegati dall'operatore economico, nonché tramite l'interoperabilità con la piattaforma digitale nazione e le banche dati delle pubbliche amministrazioni.

**Considerato che**, come previsto dall'art. 53, commi 2 D.lgs. n. 36/2023, verrà richiesta la garanzia provvisoria, pari all'uno per cento dell'importo previsto nell'awiso o nell'invito per il contratto oggetto di affidamento;

**Dato atto**

- che il criterio di aggiudicazione dell'affidamento sarà quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa basato sul miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 108, comma 2, lett. a) del Codice;

- che, ai sensi dell'art. 110, commi 4 e 5 la stazione appaltante esclude un'offerta che appaia anormalmente bassa nel caso in cui non rispetti il trattamento dei salari minimi inderogabili stabiliti dalla legge o da fonti autorizzate dalla legge e in relazione agli oneri di sicurezza di cui alla normativa vigente;

**Dato atto** che il CIG relativo al presente affidamento verrà acquisito sul SDAPA a seguito del caricamento dell'appalto specifico e verrà richiamato nella documentazione amministrativa allegata al medesimo;

**Dato atto** che la spesa presunta da porre a base d'asta è complessivamente pari a Euro 318.080,00 per imponibile oltre Iva di legge al 22% per le annualità 2024 e 2025 così come meglio specificato:

- per l'annualità 2024 (mensilità di settembre, ottobre, novembre e dicembre) è previsto un costo di Euro 79.520,00 (IVA esclusa);

- per l'annualità 2025 è previsto un costo di Euro 238.560,00 (IVA esclusa);

**Dato atto** che si intende designare quale R.U.P. della presente procedura la dott.ssa Monica Bison, titolare di Posizione organizzativa per lo Scrivente Servizio con compiti di coordinamento amministrativo, tra i quali rientra anche la possibilità di ricoprire il ruolo di R.U.P., ruolo di cui possiede le necessarie competenze e conoscenze;

**Ritenuto**, pertanto, di poter procedere, in relazione alle motivazioni ed alle circostanze sopraindicate, mediante procedura ristretta ai sensi dell'art. 72 del Codice come richiamata dall'art. 32;

**Dato atto** che a norma dell'art. 17, comma 3, il termine massimo di durata della procedura di appalto, ove sia utilizzato il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa basato sul miglior rapporto tra qualità e prezzo, in caso di procedura ristretta è pari a 10 mesi;

**Accertato**, pertanto, che, ai sensi dell'art. 17, comma 1, del D.lgs. 36/2023 gli elementi essenziali del contratto sono:

Oggetto: *"servizio di contact center in outsourcing per far fronte alle esigenze del Servizio Motorizzazione Civile della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia nell'ambito del Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione per servizi di Contact Center (ID 2682)";*

Durata: a decorrere dalla comunicazione di avvio del servizio a seguito della registrazione del decreto di impegno e comunque nel periodo compreso tra il 1 settembre 2024 e il 31 dicembre

2024 e fino al 31.12.2025, con possibilità di proroga ai sensi dell'art. 120, comma 10 del D.lgs. 36/2023;

Valore economico a base d'asta: l'importo della spesa è stimato in Euro 318.080,00 al netto dell'I.V.A. di legge al 22%;

Valore complessivo dell'appalto: l'importo della spesa è stimato in Euro 855,632,00 al netto dell'I.V.A. di legge al 22% e precisamente

- base d'asta gara per Euro 318.080,00;
- proroga contrattuale (12 mesi) per Euro 238.560,00;
- proroga tecnica (6 mesi) per Euro 119.280,00;
- quinto d'obbligo per Euro 63.616,00;
- previsione ai sensi dell'art. 120, comma 1 lett. a (revisione prezzi) per Euro 116.096,00

Forma del contratto: nelle forme e ai sensi dell'art. 18, comma 1 del D.Lgs. 36/2023;

Criterio di selezione: procedura ristretta ai sensi dell'art. 72 del D.lgs. 36/2023 da espletare mediante SDAPA;

Criterio di aggiudicazione: offerta economicamente più vantaggiosa;

Operatori economici invitati: coloro che hanno aderito al Bando CONSIP;

R.U.P.: dott.ssa Monica Bison con incarico di Posizione organizzativa con compiti di coordinamento giuridico e amministrativo (tel. 0432.1920029 – email [monica.bison@regione.fvg.it](mailto:monica.bison@regione.fvg.it));

**Dato atto** che la spesa sopra indicata verrà posta a carico del capitolo 3015 relativo a “*acquisto di servizi – altri servizi*” del BFG 2024 – 2025 – 2026;

**Considerato**, in particolare:

- che l'efficacia del contratto è sospesa fino alla registrazione del provvedimento di impegno e, comunque, non prima del controllo preventivo di regolarità contabile e delle disposizioni di cui all'articolo 73 del decreto legislativo 118/2001, effettuato dal Servizio Motorizzazione civile regionale;
- che, in ogni caso, ai sensi dell'art. 52, comma 2, del Codice nell'ipotesi di successivo accertamento del difetto dei requisiti prescritti, il contratto si intenderà risolto di diritto, con incameramento della cauzione ove richiesta, e conseguente comunicazione all'ANAC: ne consegue anche la sospensione dell'operatore economico dalla partecipazione alle procedure di affidamento indette dalla medesima stazione appaltante per un periodo da uno a dodici mesi decorrenti dall'adozione del provvedimento;

**Dato atto** che con atto successivo da adottarsi prima dell'awio della gara verranno approvati tutti i documenti relativi alla procedura di cui sopra;

**Accertata** la regolarità del procedimento amministrativo;

**Vista** la legge 13.08.2010 n. 136 e ss.mm.ii. la quale all'art. 3 prevede specifiche misure in materia di tracciabilità dei flussi finanziari allo scopo di prevenire infiltrazioni criminali nei contratti pubblici;

**Visto**, infine, l'art. 37 D.lgs. n. 33/2013 ss.mm.ii. relativo agli obblighi per le pubbliche amministrazioni e le stazioni appaltanti di pubblicare le informazioni concernenti i contratti pubblici di lavori, servizi e forniture di cui all'art. 1, lett. a) e b) del medesimo articolo;

**Visti**

- il D.lgs. 31 marzo 2023 n. 36 “Codice dei contratti pubblici”;
- la Legge Regionale 31 maggio 2002 n. 14 “Disciplina organica dei lavori pubblici” e il relativo Regolamento D.P.Reg. 5 giugno 2003, n. 0165/Pres.;
- la normativa per l'armonizzazione del bilancio di cui al D.lgs. 23.06.2011, n. 118;
- il “Regolamento di organizzazione dell'Amministrazione regionale e degli Enti regionali”



approvato con Decreto del Presidente della Regione n. 277/Pres. del 27 agosto 2004 e ss.mm.ii., in particolare l'art. 17 comma 3;

- la Legge Regionale 8 agosto 2007, n. 21 "Norme in materia di programmazione finanziaria e di contabilità regionale";

- l'Allegato A della delibera giuntale di data 19 giugno 2020 n. 893, così come da ultimo modificata con deliberazione di data 7 dicembre 2023, n. 1945, recante "Articolazione organizzativa generale dell'Amministrazione regionale e articolazione e declaratoria delle funzioni delle strutture organizzative della Presidenza della Regione, delle Direzioni centrali e degli Enti regionali" e, in

particolare:

- l'art. 1, comma 1, lett. b, che stabilisce che l'Amministrazione regionale è articolata in Direzioni centrali, tra cui la Direzione Centrale Infrastrutture e territorio;

- l'art. 54, comma 1, lett. c) che dispone espressamente che la Direzione centrale Infrastrutture e Territorio "cura gli adempimenti in materia di motorizzazione e circolazione su strada di competenza regionale";

- l'art. 55, comma 1 lett. d) che statuisce che la summenzionata Direzione Centrale comprende, a sua volta, anche il Servizio Motorizzazione civile regionale;

- l'art. 59 il quale illustra compiti e funzioni del Servizio Motorizzazione civile Regionale;

- la Legge Regionale 28 dicembre 2023 n. 15 "Legge collegata alla manovra di bilancio 2024-2026";

- la Legge Regionale 28 dicembre 2023 n. 16 "Legge di stabilità 2024";

- la Legge Regionale 28 dicembre 2023 n. 17 "Bilancio di previsione per gli anni 2024-2026";

- il Documento tecnico di accompagnamento al Bilancio di previsione per gli anni 2024-2026 approvato con Delibera della Giunta Regionale n. 2137 del 28 dicembre 2023;

- il Bilancio Finanziario Gestionale 2024 approvato con delibera della Giunta Regionale n. 2138 del 29 dicembre 2023;

**Vista** la deliberazione della Giunta regionale di data 24 marzo 2023 n. 589, con la quale è stato conferito allo scrivente, ai sensi dell'art. 26 del succitato Regolamento, l'incarico di Direttore del Servizio motorizzazione civile regionale, a decorrere dal 27 marzo 2023 e fino al 26 marzo 2026;

## Decreta

per le ragioni esposte in premessa che in questa sede si intendono integralmente richiamate:

**1.** di individuare gli elementi essenziali del contratto da affidare, le procedure di aggiudicazione, i criteri di selezione degli operatori economici ed i criteri di aggiudicazione per l'affidamento del seguente servizio, come di seguito:

Oggetto: *"servizio di contact center in outsourcing per far fronte alle esigenze del Servizio Motorizzazione Civile della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia nell'ambito del Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione per servizi di Contact Center (ID 2682)";*

Durata: a decorrere dalla comunicazione di avvio del servizio a seguito della registrazione del decreto di impegno e comunque nel periodo compreso tra il 1 settembre 2024 e il 31 dicembre 2024 e fino al 31.12.2025, con possibilità di proroga ai sensi dell'art. 120, comma 10 del D.lgs. 36/2023;

Valore economico a base d'asta: l'importo della spesa è stimato in Euro 318.080,00 al netto dell'I.V.A. di legge al 22%;

Valore complessivo dell'appalto: l'importo della spesa è stimato in Euro 855,632,00 al netto dell'I.V.A. di legge al 22% e precisamente

- base d'asta gara per Euro 318.080,00;
- proroga contrattuale (12 mesi) per Euro 238.560,00;
- proroga tecnica (6 mesi) per Euro 119.280,00;
- quinto d'obbligo per Euro 63.616,00;
- previsione ai sensi dell'art. 120, comma 1 lett. a (revisione prezzi) per Euro 116.096,00

Forma del contratto: nelle forme e ai sensi dell'art. 18, comma 1 del D.Lgs. 36/2023;

Criterio di selezione: procedura ristretta ai sensi dell'art. 72 del D.Lgs. 36/2023 da espletare mediante SDAPA;

Criterio di aggiudicazione: offerta economicamente più vantaggiosa;

Operatori economici invitati: coloro che hanno aderito al Bando CONSIP;

R.U.P.: dott.ssa Monica Bison con incarico di Posizione organizzativa con compiti di coordinamento giuridico e amministrativo (tel. 0432.1920029 – email [monica.bison@regione.fvg.it](mailto:monica.bison@regione.fvg.it));

Capitolo di spesa: a carico del capitolo 3015/S del BFG regionale 2024-2026 in conto competenza 2024 e 2025;

2. che con atto successivo da adottarsi prima dell'avvio della gara verranno approvati tutti i documenti relativi alla procedura di cui sopra;
3. di procedere alla pubblicazione del presente atto sul sito dell'Amministrazione regionale, nella prevista sezione Amministrazione trasparente ai sensi dell'art. 37 D.Lgs. n. 33/2013 ss.mm. ii.;
4. che con separato provvedimento, successivamente alla stipula del contratto, si procederà all'impegno della spesa sopra indicata.

Il Direttore del Servizio  
Ing. Claudio Degano  
(firmato digitalmente)