

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

**Area Domiciliarità**

CIG: 8134634057  
888676132C

OGGETTO

Appalto n. 67/2019: Affidamento del servizio Contact Center di supporto agli interventi di sostegno al reddito - Sportello informativo per gli utenti delle Politiche Sociali.  
Attivazione dell'opzione di ripetizione dei servizi.  
Periodo: 01/10/2022 - 30/09/2023.  
Approvazione della spesa.  
CUP: B41H17000160006  
CUP: B41H20000190006

Responsabile Unico del Procedimento: *Barbalace Giuseppe - Area Domiciliarità*

Responsabile Procedimento L.241/1990 : *Ardagna Nicola - Area Domiciliarità*

Responsabile PEG: *Giuseppe Barbalace - Area Domiciliarità*

Responsabile PEG: *Michele Petrelli - Direzione Welfare e Salute*

## **IL DIRETTORE (Area Domiciliarità)**

### **VISTO**

- ✓ Gli articoli 107, 153 c. 5, 183 e 191 del D. Lgs. 18/8/2000 n. 267;
- ✓ Il D. Lgs. 23 giugno 2011 n. 118 e s.m.i.;
- ✓ Il vigente Regolamento di Contabilità del Comune di Milano;
- ✓ Lo Statuto del Comune di Milano;
- ✓ La Deliberazione di Consiglio Comunale n. 43 del 13 giugno 2022 avente a oggetto "Documento Unico di Programmazione (DUP) e Bilancio di Previsione 2022-2024";
- ✓ La Deliberazione di Giunta Comunale n. 963 del 1 luglio 2022 avente a oggetto "Approvazione del Piano degli Obiettivi 2022-2024 e del Piano Esecutivo di Gestione 2022-2024. Immediatamente eseguibile".;
- ✓ La Deliberazione di Consiglio Comunale n. 61 del 28 luglio 2022 avente a oggetto "Programmazione 2022-2024 - Variazione di Assestamento generale del bilancio finanziario e Salvaguardia degli Equilibri di bilancio - Ricognizione dello Stato di Attuazione dei Programmi - Modifiche al Documento Unico di Programmazione (DUP). Immediatamente eseguibile";
- ✓ La Deliberazione di Giunta Comunale n. 1094 del 29 luglio 2022 avente a oggetto "Programmazione 2022-2024 - Ripartizione delle tipologie in categorie e dei programmi in macroaggregati e attribuzione delle risorse ai relativi capitoli nel Piano Esecutivo di Gestione finanziario a seguito dell'approvazione della deliberazione di Consiglio Comunale n. 61 del 28/07/2022. Atto di indirizzo in merito all'utilizzo di quote residue vincolate in avanzo di amministrazione 2021. Immediatamente eseguibile";

### **PRESUPPOSTO**

#### **PREMESSO CHE:**

- con determinazione dirigenziale a contrarre n. 7713 del 09/12/2019 del Direttore dell'Area Domiciliarità e Cultura della Salute è stato stabilito di procedere all'affidamento del Servizio Contact Center di supporto agli interventi di sostegno al reddito – Sportello Informativo per gli Utenti delle Politiche Sociali, mediante espletamento di procedura aperta ad evidenza pubblica con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa tramite l'utilizzo della piattaforma SINTEL di ARIA (Agenzia Regionale per l'Innovazione e per gli Acquisti– Lombardia). Durata 24 mesi dall'avvio del servizio;
- con il medesimo provvedimento sono stati adottati gli atti di progetto nonché impegnata la relativa spesa;
- il Capitolato Speciale d'Appalto, all'art. 1.5, indicava l'importo complessivo massimo dell'affidamento, per l'intera durata del servizio, in € 344.390,00 oltre IVA - Oneri per la sicurezza per rischi da interferenze pari a € 0,00;
- con determinazione dirigenziale n. 5578/2020 dell'Area Gare Beni e Servizi si è aggiudicata la gara in oggetto all'Operatore economico PLANETCALL DIRECT SRL sede legale in Piazza Molise n. 23 – 86100 Campobasso – C.F./P.IVA 03206090791 per un importo complessivo di aggiudicazione di € 316.838,80 oltre IVA, derivante dall'applicazione del ribasso percentuale unico offerto dell'8,00%

sull'importo complessivo massimo presunto d'appalto di € 344.390,00 oltre IVA per il periodo per il periodo di 24 mesi a decorrere dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione (art. 3.1 del Capitolato speciale d'Appalto);

- con determinazione dirigenziale n. 6577 del 22.09.2020 è stato stabilito di avviare il servizio in termini di urgenza e in pendenza del contratto, per 24 mesi decorrenti dall'1° ottobre 2020;
- il contratto è stato quindi sottoscritto in data 25 novembre 2020;

#### **VALUTATO CHE:**

- con determinazione dirigenziale n. 7305 del 10.09.2021 si è stabilito di procedere all'affidamento di servizi supplementari, ai sensi dell'articolo Art. 106, comma 1 lettera b) del D.Lgs. 50/2016, relativamente alla gara 79/2019, affidamento del servizio di Contact Center di supporto agli interventi di sostegno al reddito per il periodo di 12 mesi dall'1° ottobre 2021 al 30 settembre 2022 alla ditta PLANETCALL DIRECT Srl con sede in Campobasso, Piazza Molise 23, CF e Partita I.V.A n. 03206090791;
- con il medesimo provvedimento è stata approvata la spesa di € 193.271,67 IVA inclusa;

#### **CONSIDERATO CHE:**

- con deliberazione di Consiglio Comunale n.43 del 13 giugno 2022 è stata approvato il Programma Biennale degli Acquisti di Forniture e Servizi 2022-2023 del Comune di Milano che prevede l'affidamento del Servizio di Contact Center di supporto degli interventi di sostegno al reddito e titoli sociali per un periodo di 24 mesi a partire dal 01/10/2023 - CUI S01199250158202200179 CIA 338;
- la stesura del Capitolato Speciale d'Appalto richiede uno studio approfondito delle modalità di organizzazione ed esecuzione del servizio anche nell'ottica di una sua più efficiente ed efficace integrazione con il Contact Center primario 020202 del Comune di Milano;

#### **DATO ATTO CHE:**

- l'affidamento in essere ha portato a un notevole miglioramento delle attività dell'unità organizzativa in termini di efficienza nella gestione dei rapporti, a livello informativo e comunicativo, con la cittadinanza, e in generale con la platea di soggetti che a vario titolo si rapportano con l'unità;
- i servizi supplementari hanno permesso la realizzazione di ulteriori attività a supporto che hanno riguardato in particolare la gestione in back office dei servizi all'utenza e il miglioramento di tutta la gestione comunicativa (sito web, note informative, avvisi, ecc) riferita all'attività collegate all'erogazione di misure di sostegno al reddito e di titoli sociali che coinvolgono ogni anno da una parte migliaia di utenti beneficiari e dall'altra gli operatori dei servizi sociali professionali territoriali;
- si ritiene quindi necessario garantire la continuità del servizio mentre si definiscono gli atti della nuova Gara;

#### **CONSTATATO CHE:**

- il Servizio Contact Center di supporto agli interventi di sostegno al reddito – Sportello Informativo per gli Utenti delle Politiche Sociali - ha come destinatari/target anche le famiglie con minori residenti nel Comune di Milano;
- per suddetta ragione la spesa impegnata con il presente provvedimento afferisce anche al centro di costo 342 “Servizi prevenzione e sostegno alla famiglia con minori” - Missione 12 Programma 1;

#### **CONSIDERATO ALTRESI' CHE:**

- all'Art. 5 del contratto, con P.G. 0396947/2020 stipulato il 25/11/2020, è prevista la facoltà per l'Amministrazione di attivare l'opzione per la ripetizione annuale dei servizi (art. 3.1 comma c) del Capitolato Speciale d'Appalto;
- l'Amministrazione ha comunicato all'Appaltatore la volontà di avvalersi dell'opzione di ripetizione del servizio, a mezzo PEC in data 14/07/2022, per il periodo 01/10/2022-30/09/2023 e PLANETCALL DIRECT Srl ha accettato formalmente la richiesta stessa con PEC del 14/07/2022;
- suddetta attivazione dell'opzione di ripetizione prevede anche il rinnovo dei servizi supplementari approvati con determinazione dirigenziale n. 7305 del 10.09.2021;

#### **PRESO ATTO INFINE CHE:**

- in data 04/11/2021 è stata approvata la rimodulazione del Progetto AV1 - 475 - R1 nell'ambito del PON Inclusion Avviso 1/2019 Pais da parte del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, assegnando alla

Civica Amministrazione un importo aggiuntivo pari ad € 215.814,32;

- a seguito della comunicazione del 04/11/2021 da parte del Ministero del Lavoro e delle Politiche, si è valutato di destinare l'importo di € 157.585,62 – per il finanziamento del Servizio di Contact Center di supporto agli interventi di sostegno al reddito - Sportello informativo per gli utenti delle Politiche Sociali, rientrando lo stesso nell' Azione A.1.a;
- con Nota n. 5311 del 22 giugno 2022 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, conservata agli atti, è stata approvata la Proroga delle attività progettuali nell'ambito del PON Inclusione Avviso 3/2016;
- conseguentemente alla nota n. 5311 del 22 giugno 2022 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali si è valutato di destinare la quota finanziaria di € 36.543,34 del PON Inclusione Avviso 3/2016 all' Azione A.1.a – per il finanziamento del Servizio di Contact Center di supporto agli interventi di sostegno al reddito - Sportello informativo per gli utenti delle Politiche Sociali ;

## DETERMINA

1. di approvare, la spesa per la ripetizione del “Servizio Contact Center di supporto agli interventi di sostegno al reddito – Sportello Informativo per gli Utenti delle Politiche Sociali” e dei relativi servizi supplementari (ai sensi dell'articolo Art. 106 comma 1 lettera b del D.Lgs. 50/2016) per il periodo 01/10/2022- 30/09/2023, da affidare a PLANETCALL DIRECT SRL sede legale in Piazza Molise n. 23 – 86100 Campobasso – C.F./P.IVA 03206090791, per complessivi € 386.543,35 (IVA inclusa e costi per la sicurezza pari a zero - come da Quadro Economico **ALLEGATO 1** quale parte integrante del presente provvedimento), finanziata con mezzi correnti di Bilancio come da imputazione contabile di cui all'**APPENDICE A**, di cui:

<b>Importo (€)</b>	<b>Esigibilità</b>	<b>CIG</b>	<b>Servizio</b>	<b>CUP</b>	<b>Tipo Finanziamento</b>
36.543,34 €	01/10/2022 31/12/2022	- 8134634 057	Contratto Principale	B41H1700016 0006	Fondi PON Avviso 3/2016
11.774,58 €	01/10/2022 31/12/2022	- 8134634 057	Contratto Principale		Risorse Comunali
48.317,92 €	01/10/2022 31/12/2022	- 8886761 32C	Servizi Supplementari		Risorse Comunali
144.953,75 €	01/01/2023 30/09/2023	- 8134634 057	Contratto Principale	B41H2000019 0006	Fondi PON Avviso 1/2019
12.631,87 €	01/01/2023 30/09/2023	- 8886761 32C	Servizi Supplementari	B41H2000019 0006	Fondi PON Avviso 1/2019
132.321,89 €	01/01/2023 30/09/2023	- 8886761 32C	Servizi Supplementari		Risorse Comunali
<b>386.543,35 €</b>					

2. di accertare, per le ragioni e secondo le modalità esposte in premessa, l'importo di € 36.543,34 finanziato dal PON Avviso 3/2016 PaIs Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Via Flavia 6 - Roma - CF 80237250586, come da imputazione contabile di cui all' **APPENDICE A**;
3. di accertare l'importo di € 157.585,62 finanziato dal PON Inclusione Avviso 1/2019 PaIs Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Via Flavia 6 - Roma - CF 80237250586, come da imputazione contabile di cui all' **APPENDICE A**;

4. di dare atto, per la spesa relativa all'annualità 2023, che l'assunzione di impegni su esercizi successivi a quello in corso, a norma dell'Art. 183 comma 6 del vigente TUEL trova presupposto in attività necessarie a garantire la continuità dei servizi connessi con le funzioni fondamentali (punto a) del richiamato comma 6;
5. di dare atto che la presente determinazione é esecutiva dal momento del dell'apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria ai sensi dell'Art. 183 comma 7 del D. Lgs. 267/2000;
6. di dare atto che il rispetto dell'Art. 183 comma 8 del D. Lgs. 267/2000 è garantito dall'obbligo dell'Ente di redigere ed aggiornare annualmente il bilancio di previsione sia in termini di cassa che di competenza per il primo anno di esercizio del periodo considerato;
7. di dare atto che l'esigibilità della spesa è da intendersi decorrente dal 01.10.2022 al 30.09.2023;
8. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio Online.

IL DIRETTORE (Area Domiciliarità)  
Giuseppe Barbalace (Dirigente Adottante)

CUP: B41H17000160006 - B41H20000190006

SERVIZIO: contact center di supporto alle misure di sostegno al reddito - sportello informativo per gli utenti delle politiche sociali e relativi servizi supplementari

## QUADRO ECONOMICO

### A) STIMA DEL SERVIZIO/FORNITURA

#### A.1) STIMA DEL SERVIZIO/FORNITURA (a misura al netto degli oneri per la sicurezza):

	Descrizione	Euro
a.1.1	Opzione di ripetizione del contratto principale dal 01/10/2022 al 30/09/2023	158.419,41 €
a.1.2	Opzione di ripetizione dei servizi supplementari dal 01/10/2022 al 30/09/2023	158.419,41 €
	<b>TOTALE - A.1)</b>	<b>316.838,81</b>

#### A.2) COSTI PER LA SICUREZZA (a misura):

	Descrizione	Euro
a.2.1	Costi interni	0,00
a.2.2	Costi esterni	0,00
	<b>TOTALE - A.2)</b>	<b>0,00</b>

**TOTALE A BASE D'ASTA A.1) 316.838,81**

**TOTALE ONERI DELLA SICUREZZA - NON SOGGETTO A RIBASSO D'ASTA A.2)**

**TOTALE - A) 316.838,81**

### B) SOMME A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE:

	Descrizione	Euro
b1	EVENTUALI IMPREVISTI	0,00
b2	Eventuale Accantonamento di cui all'art, 113 c. 3 D. Lgs. 50/2016 - non soggetto ad I.V.A.	0,00
b3	I.V.A.	0,00
		69.704,54
	<b>TOTALE - B)</b>	<b>386.543,35</b>

**SUB TOTALE A) + B) 386.543,35**

b4 Accantonamento di cui all'art, 113 c.4 D. Lgs. 50/2016 - non soggetto ad I.V.A. 0,00

**TOTALE A) + B) + b4 386.543,35**

## IMPEGNI

Anno / N° crono	Cap. / Art. / N°	Anno / N° impegno	Importo (€)	Esigibilità	CIG	CUP	Partita IVA	Cod. tipo finanz.
	3423/25/0	2022/11885	36.543,34	dal 01/10/2022 al 31/12/2022	8134634057	B41H1700016000 6	03206090791	7
	3763/60/0	2023/2574	144.953,75	dal 01/01/2023 al 30/09/2023	8134634057	B41H2000019000 6	03206090791	7
	3763/60/0	2023/2790	12.631,87	dal 01/01/2023 al 30/09/2023	888676132C	B41H2000019000 6	03206090791	7
	3793/11/0	2022/11874	11.774,58	dal 01/10/2022 al 31/12/2022	8134634057		03206090791	1
	3793/11/0	2022/12628	48.317,92	dal 01/10/2022 al 31/12/2022	888676132C		03206090791	1
	3793/11/0	2023/2573	132.321,89	dal 01/01/2023 al 30/09/2023	888676132C		03206090791	1

386.543,35 € Totale spesa corrente

## ACCERTAMENTI

Anno / N° crono	Cap. / Art. / N°	Anno / N° accertamento	Importo (€)	CIG	CUP	Scadenza	Partita IVA	Cod. tipo finanz.
	38/15/21	2023/263	144.953,75		B41H20000190006	31/12/2023	80237250586	7
	38/15/21	2023/264	12.631,87		B41H20000190006	31/12/2023	80237250586	7
	38/15/5	2022/2230	36.543,34		B41H17000160006	31/12/2022	80237250586	7



Comune di  
**Milano**

194.128,96 € **Totale entrate corrente**

## APPENDICE A – DATI DI SPESA DEL PROVVEDIMENTO