



A.P.E.S. s.c.p.a.
Piazza dei Facchini n. 16 – 56125
PISA
C.F e P.I 01699440507

AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE s.c.p.a
Capitale sociale € 870.000,00 interamente versato
Iscrizione C.C.I.A.A. di Pisa REA n. 147832

DETERMINAZIONE DELL'AMMINISTRATORE UNICO DI A.P.E.S. - ATTO N. 47 del 09/05/2023

SERVIZIO DI GESTIONE DEL FRONT OFFICE DELLA SOCIETÀ A.P.E.S. S.C.P.A.- (CUP H79I23000190005; CIG 9795672C3F) - INDIZIONE GARA

L'Amministratore Unico di A.P.E.S. S.c.p.a - Chiara Rossi nominato con delibera dell'assemblea dei soci di A.P.E.S. S.c.p.a. in data 5 Luglio 2022.

PREMESSO CHE

APES, in qualità di Ente Gestore del patrimonio di edilizia residenziale pubblica di tutti i comuni della provincia di Pisa, ha tra le sue finalità quella di informare e orientare gli utenti-assegnatari degli alloggi di ERP rispetto alle procedure previste dalla normativa regionale vigente in materia.

A tale scopo Apes intende riqualificare e incrementare le azioni di comunicazione e gestione dei rapporti con tali utenti secondo le varie tipologie di accesso ai servizi della società, mediante esternalizzazione delle attività con particolare riferimento all'accesso diretto, all'accesso telefonico, all'accesso mediante web ed alla creazione di una rete di Front Office diffuso sul territorio;

Tale finalità si inserisce nei processi di riforma volti a promuovere l'effettivo accesso alle istituzioni attuando, allo stesso tempo, i principi di trasparenza e pubblicità. Il Front Office risponde alla duplice finalità, da un lato garantire la trasparenza amministrativa e dall'altro fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di comunicazione istituzionale al fine di migliorare il contatto con gli utenti e la qualità del servizio al cittadino.

Le funzioni del front Office devono essere funzionali alla realizzazione dei seguenti obiettivi:

garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione, legge 241/1990 e ss.mm.ii.;

agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti agli utenti, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, sulle strutture e sui compiti di Apes;

promuovere e gestire il sistema di interconnessione telematica tra Apes e i Comuni soci, nonché creare e organizzare un sistema di FRONT OFFICE on-line con gli utenti e con eventuali stakeholder;

promuovere la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni comunali socie di Apes, come ad esempio attraverso la costituzione di reti di FRONT OFFICE;

garantire lo scambio di informazioni tra gli operatori del FRONT OFFICE e Apes, nonché dovrà garantire lo scambio di informazioni con gli uffici casa dei Comuni del territorio;

raccogliere le istanze di reclamo, le istanze degli utenti previste dalla legge regionale vigente in materia di ERP, i bandi pubblici gestiti da Apes per proprio conto e per conto dei comuni;

promuovere l'ascolto degli utenti, la mediazione e gestione dei conflitti condominiali;

promuovere l'area dell'ascolto e della verifica mediante attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti;

Apes ha implementato i suddetti servizi di front office, oltre che presso la sede centrale di Pisa, presso gli sportelli decentrati di Pontedera, Santa Croce sull'Arno e Volterra;

Considerato che il Front office come sopra descritto costituisce per Apes un servizio fondamentale nel rapporto con l'utenza e considerato che la società intende valorizzare tale servizio;

Preso atto che

al suo interno Apes, non dispone di personale da impiegare in maniera continuativa allo svolgimento delle attività riconducibili a tale servizio;

Per soddisfare l'esigenza di cui sopra, l'Azienda intende implementare ed esternalizzare il servizio di Front Office mediante l'indizione di una gara con procedura aperta ai sensi dell'art. 60, comma 1 del D. Lgs. 50 del 18 aprile 2016, al fine di individuare un operatore economico cui affidare tale servizio.

Tenuto conto che:

Il valore stimato dell'appalto, per la gestione del servizio e l'espletamento delle attività previste, per la durata di 12 mesi è definito nell'importo complessivo di € 120.000,00 comprensivi di € 360,00 per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso.

Il contratto potrà essere prorogato, a discrezione della stazione appaltante, di ulteriori 12 mesi per un importo di ulteriori € 120.000,00 comprensivi di € 360,00 per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso, per un importo massimo di € 240.000,00.

La gara sarà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art.95 comma 2 del D.Lgs. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii, secondo i criteri di valutazione specificati nel disciplinare di gara.

Gli operatori economici partecipanti alla gara dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti:

- non trovarsi in alcuna delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del d.Lgs. 50/2016;
- essere iscritti alla C.C.I.A.A. per attività consistenti in servizi di natura amministrativa.

- aver realizzato nell'ultimo triennio uno o più servizi analoghi a quello oggetto della gara (gestione ufficio di FRONT OFFICE nell'ambito dell'edilizia residenziale pubblica ovvero sportello utenza settore per le politiche abitative per conto di uno o più comuni, o per conto di enti gestori del patrimonio di ERP), del valore complessivo di almeno € 120.000,00, di cui almeno uno della durata minima pari a 12 mesi. Il/i servizio/i dovrà/anno essere stato/i svolto/i presso uno o più Comuni con almeno 15.000 abitanti, oppure Enti Gestori del patrimonio ERP.

- avere la disponibilità di un'adeguata struttura tecnico organizzativa competente sotto gli aspetti professionali, amministrativi e informatici, idonea a garantire il corretto svolgimento del servizio, ovvero: di avere la disponibilità di n. 2 unità di personale con comprovata professionalità che siano in possesso almeno del diploma di Laurea Triennale e di una figura di coordinatore, in possesso di laurea specialistica in uno dei seguenti corsi di laurea: giurisprudenza, economia e commercio, scienze politiche o altro titolo di studio equivalente rilasciato in uno degli stati membri dell'Unione Europea e riconosciuto dall'ordinamento italiano.

La gara dovrà svolgersi sulla piattaforma telematica Start e sarà soggetta alle norme tecniche di funzionamento del Sistema Telematico Acquisiti Regione Toscana-Start.

che il R.U.P. ha provveduto ad acquisire il codice CIG 9795672C3F

Preso atto che la collocazione del Front Office è prevista al piano terra della sede di Apes in Pisa Piazza dei Facchini n. 16, il responsabile della sicurezza prevenzione e protezione (RSPP) di Apes, ha redatto il Documento di valutazione dei rischi da Interferenze (DUVRI).

Visti

Il capitolato speciale di appalto comprensivo dell'allegato A;

Il DUVRI;

il disciplinare di gara comprensivo degli allegati (allegato 1- Ulteriori dichiarazioni, allegato 2- scheda addetti) conservato in atti.

Visto il Piano per la prevenzione della corruzione 2023-2025, approvato con atto dell'Amministratore Unico n. 36 del 29 marzo 2023

APPROVA

Per le motivazioni espresse in premessa, di indire, ai sensi dell'art. 60, comma 1 del D. Lgs. 50 del 18 aprile 2016, una procedura di gara avente ad oggetto il servizio di gestione del front office di Apes, da aggiudicare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art.95 comma 2 del D.Lgs. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii, secondo i parametri di valutazione specificati nel capitolato speciale di appalto e nel disciplinare di gara.

Di stabile che i partecipanti alla gara dovranno essere in possesso dei requisiti indicati in premessa e meglio

specificati nel disciplinare di gara.

Di stabilire che l'appalto avrà una durata di 12 mesi per un importo complessivo di € 120.000,00, comprensivi degli oneri per la sicurezza pari a € 360,00, con possibilità di proroga di ulteriori 12 mesi per un importo complessivo pari a € 240.000,00.

Di stabilire che il servizio potrà essere consegnato in via d'urgenza ai sensi dell'art. 8 c. 1 lett. a) del D.L. 76/2020, convertito con L. 120/2020 nelle more della verifica dei requisiti del soggetto aggiudicatario e della stipula del relativo contratto.

Di approvare la documentazione di gara come indicata in premessa, ovvero:

Il capitolato speciale di appalto comprensivo dell'allegato A;

Il DUVRI;

il disciplinare di gara comprensivo degli allegati (allegato 1- Ulteriori dichiarazioni, allegato 2- scheda addetti) conservato in atti.

Di riservare alla società la facoltà di aggiudicare anche in presenza di una sola offerta.

Di riservare alla società la facoltà di non aggiudicare, revocare o annullare la procedura in qualsiasi momento.

Di stabilire che la gara verrà gestita telematicamente mediante piattaforma informatica START.

Di effettuare la pubblicità, tenuto conto che l'importo massimo previsto è superiore alla soglia comunitaria di cui all'art.35 comma 1 lett. c) del d.lgs. 50/2016, su GUUE, GURI, due quotidiani a diffusione nazionale e due a diffusione locale oltre che sul sito istituzionale della stazione appaltante e sulla piattaforma Start.

L'importo complessivo del presente atto ammonta a € 240.000,00 oltre IVA, se dovuta

Finanziamento: Fondi propri di Apes (bilancio)

budget 2023-2025 approvato dall'assemblea dei soci del 20/12/2022

Descrizione Capitolo: gestione e consulenza

Codice Capitolo: 30.007.001.00029

Il presente lavoro/fornitura/servizio terminerà il 30/08/2025

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 31 del Dlgs. 50/2016 e ss.mm.ii. il Responsabile del procedimento è: Enrico Quinti

Il Proponente

Firmato digitalmente da Enrico Quinti

Data: 27/04/2023

Verifica di legittimità a cura dell'ufficio legale

Positiva

Firmato digitalmente da: Paola Giampaoli

Data: 28/04/2023

Verifica di regolarità contabile a cura del Responsabile Risorse

Positiva

Firmato digitalmente da: Teresa Serrentino

Data: 02/05/2023

Visto del Direttore Generale

Firmato digitalmente da: Romina Cipriani

Data: 09/05/2023

Riproduzione cartacea del documento amministrativo informatico di APES s.c.p.a. firmato digitalmente da ROSSI CHIARA il 09/05/2023 ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 23ter del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 - Codice Amministrazione Digitale e s.m.i.