



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Direzione Scuole, edilizia e patrimonio
Servizio Patrimonio

Attestazione documenti allegati

Atto N. 2230/2025

OGGETTO: ID.2025_95 SERVIZIO DI GESTIONE DEL CENTRALINO TELEFONICO PASSANTE E DEL CONTACT CENTER PER LA SEGNALAZIONE DELLE EMERGENZE E L'ATTIVAZIONE DEL PRONTO INTERVENTO - CIG B7E023FA6C. AFFIDAMENTO DIRETTO AI SENSI DELL'ART. 50, COMMA 1, LETT. B) DEL D. LGS. 36/2023 A GAP S.R.L. (P.IVA 01027540325) PER L'IMPORTO DI EURO 32.936,88, ONERI FISCALI INCLUSI

Si dichiara che all'atto in oggetto sono allegati i seguenti documenti, per i quali si riportano il titolo e l'hash code calcolato prima della firma dell'atto stesso (se l'allegato è firmato digitalmente)

Allegati:

Nome file allegato: DET_DETE_2230_2025.pdf

Hash:

0AC31A40FAAE59084B1BAC3DB7A8F9020086BB78E6F56B5B3CC99D20E4AC2CCAC7E8A50DC5BA8D
47836BBC770AA7D9ED28B76B357149E14D1247CEA88A470C82

**Sottoscritta da
(MARIA GIOVANNA LONATI)
con firma digitale**



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Scuole, edilizia e patrimonio
Servizio Patrimonio

Atto N. 2230/2025

Oggetto: ID.2025_95 SERVIZIO DI GESTIONE DEL CENTRALINO TELEFONICO PASSANTE E DEL CONTACT CENTER PER LA SEGNALAZIONE DELLE EMERGENZE E L'ATTIVAZIONE DEL PRONTO INTERVENTO - CIG B7E023FA6C. AFFIDAMENTO DIRETTO AI SENSI DELL'ART. 50, COMMA 1, LETT. B) DEL D. LGS. 36/2023 A GAP S.R.L. (P.IVA 01027540325) PER L'IMPORTO DI EURO 32.936,88, ONERI FISCALI INCLUSI.

In data 12/08/2025 il dirigente MARIA GIOVANNA LONATI, nella sua qualità di responsabile, adotta il seguente Atto dirigenziale;

Vista la Legge 7 aprile 2014 n. 56, "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni";

Richiamato lo Statuto della Città Metropolitana di Genova;

Visto l'art. 107, commi 1, 2 e 3, del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267, "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali".

Visto il Bilancio di previsione 2025 - 2027 approvato in via definitiva dal Consiglio Metropolitano con la propria Deliberazione n. 42 del 18 dicembre 2024;

Visto il Decreto del Sindaco metropolitano n. 96 del 19 dicembre 2024 con cui è stato approvato il Piano esecutivo di Gestione 2025-2027;

Visto il Decreto del Sindaco metropolitano n. 8 del 6 febbraio 2025 con cui sono stati approvati il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) e relativi allegati, il Gender Equality Plan 2025-2027, e nel quale è stato recepito il Piano esecutivo di Gestione 2025-2027 sopra citato;

Vista la Determinazione del Sindaco Metropolitano n. 9/2025 del 05/02/2025 "Approvazione definitiva del nuovo Codice di Comportamento dei dipendenti di Città Metropolitana di Genova";

Visto il Regolamento di Contabilità armonizzata della Città Metropolitana di Genova;

Premesso che il servizio di centralino telefonico passante e di Contact Center risulta attualmente esternalizzato e affidato alla ditta Tecnocall S.r.l., il cui contratto è in scadenza al 30/09/2025 (Atto Dirigenziale di affidamento n. 2445 del 30/12/2020 e Atto Dirigenziale di proroga tecnica n. 1745 del 14/07/2025);

Considerati che:

- al fine di gestire e smistare le chiamate in entrata e in uscita dell'Ente è tutt'oggi indispensabile disporre di un servizio di *centralino telefonico passante*, operativo negli orari d'ufficio, congiuntamente ad un servizio di *Contact Center*, operativo 24 ore per 7 giorni alla settimana, al fine di gestire le segnalazioni di pronto intervento, allerta meteo ed emergenza, con particolare riferimento alle convocazioni del Centro Coordinamento Soccorsi (CCS) e del Centro Operativo Viabilità (COV);



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Scuole, edilizia e patrimonio

Servizio Patrimonio

- tale servizio non è gestibile alle condizioni attuali con risorse interne all'Ente, ed al contempo è necessario assicurarne la continuità;

Ritenuto, pertanto, necessario procedere ad un nuovo affidamento, alle condizioni di seguito riportate:

- durata dell'appalto del servizio di un anno, con avvio del servizio dal 1° ottobre 2025 (come previsto all'art. 4 del Capitolato speciale), eventualmente rinnovabile di un altro anno, al fine di evitare quanto più possibile interruzioni e passaggi di consegne, unitamente alle valutazioni in corso relative alla possibilità di cambiare nel prossimo futuro l'infrastruttura dell'Ente per passare a un centralino con tecnologia "cloud";
- per il servizio è stato stimato un corrispettivo mensile pari a 3.023,50 euro, per un importo totale, ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 36/2023, pari a 87.078,80 euro (primo anno, secondo anno di eventuale rinnovo e quinto d'obbligo), con ciò potendosi procedere all'affidamento diretto ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del D. Lgs. 36/2023;

Preso atto che:

- il RUP si è avvalso del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (Mepa) al fine di individuare degli operatori economici idonei all'esecuzione del servizio cui richiedere la presentazione di un preventivo al fine del successivo affidamento diretto;
- in particolare, ha consultato l'elenco degli operatori economici registrati nella classe merceologica "Servizi ICT", categoria "Interazione telematica con l'utenza", CPV 79512000-6 "Centro di raccolta delle chiamate" e CPV 79511000-9 "servizi di operatore telefonico", filtrandoli in base al possesso dei seguenti requisiti: 1) iscrizione registro operatori telecomunicazioni; 2) possesso certificazioni ISO 9001; 3) possesso certificazioni ISO 27001 ed esaminando ulteriormente i siti web al fine di accertare l'effettiva attività d'impresa svolta;
- a mezzo nota interna n. 36149 del 16/06/2025 l'ulteriore selezione degli operatori economici da consultare, sulla base dell'effettivo interesse nell'appalto, unitamente alla procedura di acquisto, è stata demandata all'Ufficio Centrale acquisti, a ciò preposto ai sensi delle vigenti "Istruzioni Operative acquisti";

Dato atto che:

- il presente provvedimento costituisce il primo atto formale dell'affidamento del servizio in oggetto, qualificabile come intervento pubblico ai sensi dell'art. 15, comma 1, del D. Lgs. 36/2023, per il quale si rende necessario procedere alla nomina del Responsabile Unico del Progetto (RUP);
- è stato a tal fine individuato il Dott. Francesco Gambino, responsabile dell'Ufficio Provveditorato, in possesso di adeguate competenze professionali, esperienza e requisiti previsti dall'art. 15 del D. Lgs. 36/2023 e dall'Allegato I.2, in relazione alla natura e complessità del servizio da affidare;

Dato atto che, ai sensi dell'art. 15, comma 4 del D. Lgs. 36/2023, la funzione di Responsabile di Procedimento per la fase di affidamento è stata attribuita, a mezzo nota interna n. 36149/2025, alla



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Scuole, edilizia e patrimonio

Servizio Patrimonio

Dott.ssa Francesca Damonte, responsabile dell'Ufficio Centrale Acquisti, che ha acquisito sulla piattaforma telematica MEPA, mediante interoperabilità con la Piattaforma dei Contratti Pubblici (PCP) di ANAC, il CIG B7E023FA6C, ai sensi della Legge del 13 agosto 2010, n. 136;

Preso atto che la procedura di acquisto è stata svolta tenendo conto delle seguenti disposizioni:

- Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36, Codice dei Contratti Pubblici, ed in particolare:
 - art. 17, comma 2, decisione di contrarre;
 - art. 25, piattaforme di approvvigionamento digitale;
 - art. 48, comma 2, interesse transfrontaliero certo;
 - art. 49, principio di rotazione;
 - art. 50, comma 1, lett. b), affidamento diretto dei servizi e forniture di importo inferiore a 140.000 euro;
 - art. 52, comma 2 e art. 99, verifica del possesso dei requisiti;
 - art. 94, 95, 97, 98 e 100 requisiti generali e speciali di partecipazione e cause di esclusione;
 - art. 120, modifica dei contratti in corso di esecuzione;
- Istruzioni Operative per l'applicazione del principio di rotazione adottate con Determinazione dirigenziale n. 1517 del 6 luglio 2023 della Segreteria e Direzione Generale;
- Istruzioni operative verifiche contraente, stipula e conservazione del contratto aggiornate con Determinazione dirigenziale n. 2351 del 13 settembre 2024 della Segreteria e Direzione Generale;

Dato atto che l'Ufficio Centrale Acquisti:

- al fine di snellire la procedura e non dilatare i tempi di affidamento, anche alla luce dell'importo non particolare elevato del contratto, ha inviato agli operatori economici individuati dal RUP la richiesta di manifestare tramite comunicazione e-mail il loro effettivo interesse nell'appalto, riscontrando la disponibilità al confronto concorrenziale sul MEPA dei seguenti operatori economici:
 - 1) GAP s.r.l.u. (P.IVA 01027540325);
 - 2) MEDIACOM S.R.L. (P.IVA 03467031211);
 - 3) NUMERO BLU SERVIZI (P.IVA 08898571008);
 - 4) TELEKOTTAGE PLUS S.R.L. (P.IVA 03116040241);
- in data 20/06/2025 ha pubblicato sulla piattaforma telematica MEPA il confronto preventivi n. 5449623 tra gli operatori sopra menzionati al fine di acquisire un preventivo per il servizio in oggetto;
- ha ricevuto, entro il giorno 11 luglio 2025 ore 18:00, termine ultimo per la presentazione dei preventivi, n. 2 preventivi dagli operatori GAP s.r.l.u. (P.IVA 01027540325) e Mediacom s.r.l. (P.IVA 03467031211);
- con nota 42359 del 14/07/2025 ha inviato al RUP la documentazione pervenuta dai due operatori economici al fine di consentire la selezione del miglior preventivo sulla base dei criteri qualitativi e quantitativi individuati nella lettera di richiesta preventivo;



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Scuole, edilizia e patrimonio

Servizio Patrimonio

Considerato che il RUP ha valutato i preventivi trasmessi alla luce dei seguenti criteri, in ordine decrescente di importanza:

- 1) esperienze pregresse e contratti gestiti relativamente a servizi analoghi a quello oggetto dell'interpello, con prevalenza per quelli svolti a favore di Enti pubblici, negli ultimi 10 anni;
- 2) struttura aziendale con indicazione del numero di operatori che verrebbero dedicati alla gestione del centralino telefonico passante e del contact center con attestazione che il personale da adibirsi al servizio sia in possesso di un'ottima conoscenza della lingua;
- 3) descrizione delle modalità di funzionamento della piattaforma informatica per l'estrazione e la comunicazione dei dati necessari per la rilevazione dei livelli di servizi;
- 4) percentuale di sconto da applicare al canone mensile;

Dato atto che:

- dalle valutazioni del RUP, trasmesse all'Ufficio Centrale Acquisti con nota prot. n. 43384 del 17/07/2025, è emerso che i preventivi erano equiparabili dal punto di vista qualitativo, per cui, sulla base del criterio quantitativo, è stato individuato quale miglior preventivo quello presentato dall'operatore economico GAP s.r.l.u. (P.IVA 01027540325) per un importo contrattuale così determinato:

Percentuale di sconto su importo canone	25,59%
Importo canone mensile	2.249,79 €
Importo del servizio annuale	26.997,44 €
di cui per il costo della manodopera	19.550,16 €
IVA 22%	5.939,44 €
Totale servizio (oneri fiscali inclusi)	32.936,88 €

Rilevato che l'Ufficio Centrale Acquisti:

- ha esaminato la documentazione pervenuta dall'operatore economico individuato quale affidatario e, in particolare, le dichiarazioni in merito il possesso dei requisiti di carattere generale e speciale, di cui agli artt. 94, 95, 97, 98, 100 del D. Lgs. 36/2023;
- ai sensi dell'art. 99 del D. Lgs. 36/2023, ha effettuato le verifiche sul possesso dei requisiti di cui sopra, le quali, come risulta dai documenti conservati agli atti, si sono concluse con esito positivo;

Considerato che:

- ai sensi dell'art. 11, comma 2 del D. Lgs. 36/2023 l'operatore economico ha dichiarato di applicare al personale dipendente il medesimo CCNL indicato dalla Stazione Appaltante (CCNL Settore Call Center – K411) ed ha indicato costi della manodopera congrui;
- sulla base delle risultanze di cui sopra, il RUP ritiene congruo e ammissibile il preventivo ricevuto;



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Scuole, edilizia e patrimonio

Servizio Patrimonio

Dato atto che il responsabile di procedimento per la fase di affidamento attesta la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa per quanto di competenza, ai sensi dell'articolo 147-bis del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

Vista la proposta di affidamento trasmessa dall'Ufficio Centrale Acquisti a mezzo prot. interno n. 48594 dell'8 agosto 2025 all'Ufficio Provveditorato, in conformità delle vigenti "Istruzioni operative acquisti" modificate con Determinazione n. 1958 del 18 luglio 2025 della Segreteria e Direzione Generale;

Dato atto che:

- alla spesa derivante dal presente provvedimento si farà fronte con le risorse disponibili sugli stanziamenti di bilancio come riportati nel prospetto contabile in calce;
- l'istruttoria del presente atto è stata svolta dal Dott. Francesco Gambino, responsabile del procedimento, che attesta la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa per quanto di competenza, ai sensi dell'articolo 147 bis del decreto legislativo n. 267/2000 e che provvederà a tutti gli atti necessari all'esecuzione del presente provvedimento, fatta salva l'esecuzione di ulteriori adempimenti posti a carico di altri soggetti;
- non sono stati segnalati casi di conflitto d'interessi, anche potenziale, che comportino l'obbligo di astensione da parte del responsabile dell'istruttoria e dei dipendenti che partecipano alla presente procedura, ai sensi dell'art. 16 del D. Lgs. 36/2023, e ai sensi dell'art. 6-bis della Legge 7 agosto 1990, n. 241;
- nel presente procedimento si è operato nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento ai principi di necessità, pertinenza e di non eccedenza ai sensi del regolamento UE 2016/679 e del D.lgs. 196/2003 s.m.i.;

Considerato che con la sottoscrizione del presente atto il dirigente attesta:

- la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa, assieme al responsabile di procedimento ai sensi dell'articolo 147 bis del decreto legislativo n. 267/2000;
- in attuazione del piano anticorruzione della Città Metropolitana di Genova, ai sensi dell'art. 16 del D. Lgs. 36/2023 e ai sensi dell'art. 6-bis della Legge 7 agosto 1990, n. 241, di non trovarsi in una situazione di conflitto di interessi, anche potenziale, rispetto al presente procedimento;

Dato atto che il presente provvedimento diventa efficace con l'apposizione del visto attestante la copertura finanziaria espresso ai sensi dell'articolo 147 bis del Decreto legislativo n. 267 del 18 agosto 2000 come da allegato;

Ritenuto opportuno pubblicare il presente provvedimento sul sito informatico della Stazione Unica Appaltante della Città Metropolitana di Genova e assolvere gli obblighi di pubblicità legale secondo le modalità contenute nel provvedimento ANAC n. 264 del 20/06/2023;

per i motivi specificati in premessa:



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Atto dirigenziale

Direzione Scuole, edilizia e patrimonio
Servizio Patrimonio

DISPONE

- 1) di affidare, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del D. Lgs. 36/2023 all'operatore economico GAP s.r.l.u. (P.IVA 01027540325) il servizio di gestione del *centralino telefonico passante* e del *contact center* per la segnalazione delle emergenze e l'attivazione del pronto intervento per 12 mesi - CIG B7E023FA6C, per un importo di € 32.936,88 (oneri fiscali inclusi);
- 2) di riservarsi la possibilità, ai sensi dell'art. 120, comma 10 del D. Lgs. 36/2023, di rinnovare il contratto per ulteriori 12 mesi, alle medesime condizioni tecniche ed economiche del contratto in corso di esecuzione;
- 3) di individuare per il servizio in oggetto quale Responsabile Unico del Progetto (RUP) ai sensi dell'art. 15 del D.lgs. n.36/2023 il Dott. Francesco Gambino;
- 4) di formalizzare il contratto mediante scrittura privata, ai sensi dell'art. 18, comma 1 del D. Lgs. 36/2023;
- 5) di autorizzare il pagamento di € 35,00 a titolo di contributo ANAC mediante impegno n. 282/2025, sul codice di bilancio 01021.04 azione 1000481, con denominazione "Pagamento contributo ANAC per l'esercizio 2024", assunto con Atto dirigenziale del Responsabile del Servizio Stazione Unica Appaltante n. 3379 del 23 dicembre 2024;
- 6) di assumere a favore dell'operatore economico GAP s.r.l.u. l'impegno di spesa di € 32.936,88 (oneri fiscali inclusi), secondo il prospetto contabile riportato in calce al presente provvedimento;
- 7) di dare mandato all'Ufficio Centrale Acquisti di trasmettere all'affidatario il presente provvedimento di affidamento;
- 8) di dare mandato all'Ufficio Centrale Acquisti di pubblicare il presente provvedimento sul sito informatico della Stazione Unica Appaltante della Città Metropolitana di Genova e assolvere agli obblighi di pubblicità legale secondo le modalità contenute nel provvedimento ANAC n. 264 del 20/06/2023.

Modalità e termini di impugnazione:

La presente determinazione dirigenziale può essere impugnata, ai sensi degli artt. 119 e 120 del Decreto Legislativo 2 luglio 2010 n. 104, con ricorso giurisdizionale al Tribunale Amministrativo Regionale (T.A.R.) Liguria, entro 30 giorni dalla data di pubblicazione all'albo pretorio on-line.

**Sottoscritta dal Dirigente
(MARIA GIOVANNA LONATI)
con firma digitale**



CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

VISTO ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA

Ai sensi degli artt. 147Bis 1° comma, 153 e 183 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n.267

Proponente: Ufficio Provveditorato

Oggetto: ID.2025_95 SERVIZIO DI GESTIONE DEL CENTRALINO TELEFONICO PASSANTE E DEL CONTACT CENTER PER LA SEGNALEZIONE DELLE EMERGENZE E L'ATTIVAZIONE DEL PRONTO INTERVENTO - CIG B7E023FA6C. AFFIDAMENTO DIRETTO AI SENSI DELL'ART. 50, COMMA 1, LETT. B) DEL D. LGS. 36/2023 A GAP S.R.L. (P.IVA 01027540325) PER L'IMPORTO DI EURO 32.936,88, ONERI FISCALI INCLUSI

Il presente atto produce effetti diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria e/o sul patrimonio dell'ente, evidenziate nelle imputazioni contabili di seguito indicate, per cui si esprime parere: **FAVOREVOLE**

Annotazioni o motivazioni del parere contrario:

VISTO ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA

S/E	Codice	Cap.	Azione		Importo	Prenotazione		Impegno		Accertamento		CUP	CIG
					Euro	N.	Anno	N.	Anno	N.	Anno		
USCI TA	010310 3	0	10005 33	+	8.234,22			3662	2025				B7E 023F A6C
Note: a favore di GAP s.r.l.u. - codice fornitore 101653													
USCI TA	010310 3	0	10005 33	+	24.702,66			168	2026				B7E 023F A6C
Note: a favore di GAP s.r.l.u. - codice fornitore 101653													
USCI TA	010210 4	0	10004 81	+	35,00			282	2025				
Note: contributo Anac													
TOTALE ENTRATE:				+									
TOTALE SPESE:				+	32.971,88								

Genova li, 13/08/2025

**Sottoscritto dal responsabile
della Direzione Risorse
(SILVIA FABRIS)
con firma digitale**