

## Iniziativa del contratto 2024-2026 tra Regione e Lepida ScpA

### CCDF: Servizio informazioni - Digitale Facile in Emilia-Romagna

<b>Tipo iniziativa</b>	servizio
<b>Responsabile dell'iniziativa di Lepida ScpA</b>	Lena Caterina
<b>Direttore della divisione competente di Lepida ScpA</b>	Lena Caterina
<b>Responsabile regionale</b>	De Luigi Fabio
<b>Supporto del Responsabile regionale</b>	Gilodi Cristina
<b>Codice Identificativo Gara</b>	B254F34898

### Contesto di riferimento

Attivazione e gestione di un call center con apposito numero verde a favore dei cittadini. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17, esclusi i festivi. Il servizio dovrà erogare: Informazioni su cosa fanno gli sportelli, i riferimenti e orari degli sportelli, effettuare per il cittadino impossibilitato la prenotazione di accesso ai servizi, sia locali erogati dagli enti sub-attuatori sia relativi al servizio di facilitazione remota regionale. Dovranno essere registrati dati statistici di accesso al servizio, attraverso un form standardizzato, e fornite statistiche periodiche di attività/utilizzo del servizio da parte dei cittadini ed eventuali criticità rilevate nell'erogazione del servizio o nel reperimento delle informazioni online da parte del cittadino. Il servizio è stato dimensionato per un numero massimo di chiamate giornaliere pari a 120

### Obiettivi

1. Attivazione di un call center informativo e di prenotazione
2. Erogazione del servizio di call center

### Prodotti

1. Statistiche mensili del servizio
2. Webform per l'inserimento dei dati di contatto

**Tabella 1. Attività nel triennio**

Macro-attività	Attività	Impegnato	Capitolo	Nr Impegno	Data inizio attività	Data fine attività
WP0 Project management	01 Attivazione e gestione di un Call Center con Numero Verde	3.100,00	U03826	8033	03/06/2024	31/12/2024
WP5 Gestione e manutenzione	02 Erogazione del servizio telefonico	46.320,00	U03826	8033	03/06/2024	31/12/2024
	Totale del 2024	49.420,00				
	Totale complessivo	49.420,00				

**Tabella 2. Riclassificazione del budget per voci di costo**

Voci di costo	Anno	Impegnato
---------------	------	-----------

Voci di costo		Anno	Impegnato
Appalti servizi		2024	2.470,00
Autoproduzione (inclusi costi generali)		2024	46.950,00
	Totale	2024	49.420,00
	Totale Complessivo	2024-2024	49.420,00

(1) Sono esclusi gli affitti per gli immobili in uso alla società

**Tabella 3. Acquisizione di servizi a listino**

Servizio a listino	Quantità	Prezzo unitario	Impegnato	Data inizio attività	Data fine attività
Totale Complessivo					

**Tabella 4. Figure professionali previste**

Figura professionale		Anno	Giorni/ ore uomo previsti	Impegnato corrispondente
Enterprise Architect Operation Manager		2024	5,00	3.100,00
ICT Project Specialist		2024	15,00	6.150,00
ICT System Administrator and Network Junior		2024	145,00	37.700,00
	Totale	2024		46.950,00
	Totale Complessivo	2024-2024		46.950,00

**Tabella 5. Risorse del contratto di servizio 2024-2026**

Capitolo di bilancio	Impegno 2024	Impegno2025	Impegno 2026	Totale per capitolo
U03826	49.420,00			49.420,00
TOTALE	49.420,00	0	0	49.420,00

## Dichiarazione sull'avvenuta valutazione di congruità economica dell'offerta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 art. 7 comma 2

“Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti possono affidare direttamente a società in house lavori, servizi o forniture, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 1, 2 e 3. Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti adottano per ciascun affidamento un provvedimento motivato in cui danno conto dei vantaggi per la collettività, delle connesse esternalità e della congruità economica della prestazione, anche in relazione al perseguimento di obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità, qualità della prestazione, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche. In caso di prestazioni strumentali, il provvedimento si intende sufficientemente motivato qualora dia conto dei vantaggi in termini di economicità, di celerità o di perseguimento di interessi strategici. I vantaggi di economicità possono emergere anche mediante la comparazione con gli standard di riferimento della società Consip S.p.a. e delle altre centrali di committenza, con i parametri ufficiali elaborati da altri enti regionali nazionali o esteri oppure, in mancanza, con gli standard di mercato.”

Si dichiara che è stata svolta la valutazione di congruità da parte del responsabile regionale della presente iniziativa e si riporta di seguito la motivazione delle ragioni del mancato ricorso al mercato:

Relativamente alla congruità, sebbene la norma preveda l'analisi di obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche, l'approccio seguito per Lepida è puramente di economicità, mediante la ricerca di listini relativi ad aggiudicazioni di servizi analoghi, laddove esistenti o desumibili per combinazione di quelli esistenti, in altre realtà e confronto con quelli di Lepida. Resta inteso che la scelta dell'affidamento in house in luogo dell'esternalizzazione verso il mercato, una volta comprovata tale analisi di economicità, include quale corollario gli ulteriori requisiti dell'azione amministrativa di cui all'art. 97 della Costituzione: efficienza ed economicità del servizio.

In questo processo i costi indiretti di Lepida sono oggetto di analisi puntuale e sono strettamente correlati al singolo servizio reso ed il confronto avviene tra Lepida e mercato considerando un utile nullo per Lepida tipico della natura consortile ed in house ed un utile di impresa strutturale per il mercato.

La definizione della singola voce di listino, approvato dal Comitato Permanente di Indirizzo e Coordinamento quale organo di controllo analogo, considera sempre entrambi i seguenti due fattori vincolanti: la copertura del costo industriale senza utile e il confronto con le eventuali soluzioni analoghe di mercato ove presenti. Nel Comitato vengono sempre portate voci di listino che rispettano questi due elementi al momento della approvazione e quindi mostrano congruità. La approvazione in Comitato è quindi espressione di un listino congruo, fermo restando la possibilità per ogni Socio di richiedere a Lepida gli elementi di confronto di mercato considerati e fermo restando la necessità di rivisitazione annuale dei listini per verificare eventuali variazioni avvenute sul mercato con particolare riferimento ai risultati delle gare effettuate dalle centrali di committenza-soggetti aggregatori.

In caso di assenza di elementi di riferimento con servizi analoghi, Lepida provvede ad identificare il costo di riferimento sulla base dei risultati di procedure che compongono le singole componenti del servizio oltre alle componenti interne, il cui costo di personale è anch'esso sempre confrontato con valori di mercato.

Se il costo del servizio si discosta in modo significativo dai valori di mercato, anche a seguito di iniziative volte al miglioramento dei processi di produzione, tali servizi, così come i relativi costi a listino, verranno cessati, previa valutazione degli impatti organizzativi ed in ogni caso dell'assenza di ogni ulteriore beneficio legato alla gestione in house.

Si evidenzia che in relazione alle figure professionali individuate il costo è coerente

Per quelle qualifiche non previste e si fa riferimento al listino prezzi della società approvato. Per quanto riguarda l'economicità si evidenzia un beneficio complessivo per la collettività con riferimento alla efficienza, efficacia e alla qualità del servizio fornito dalla società in house, specializzata nella fornitura di un servizio complessivo all'ente che riguarda appunto anche aspetti di carattere istituzionale non delegabile a soggetti esterni alla amministrazione.