

Roma, 27 gennaio 2017
Prot. n. 138

Oggetto: Acquisizione del servizio di assistenza telefonica e attivazione di un centro risposta nell'ambito del Progetto "servizio centrale del sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati - annualità 2017-2019" (cod. prog. 242) – CUP D51E17000000001. Determina a contrarre.

Il Direttore di Cittalia - Centro europeo di studi e ricerche per i Comuni e le Città – Fondazione di ricerche dell'ANCI (di seguito denominata "CITTALIA"), Luca Pacini, in forza dei poteri conferitigli dal Consiglio di Fondazione,

Premesso che

- ✓ CITTALIA è stata istituita dall'ANCI al fine di sviluppare le proprie attività nel settore della formazione, degli studi e delle ricerche, quale soggetto giuridico a carattere strumentale e servente;
- ✓ la missione di CITTALIA è promuovere e diffondere la cultura dell'autonomia e dell'autogoverno, studiando e accompagnando i processi di innovazione del governo urbano;
- ✓ come previsto al punto 3.2 dello Statuto di CITTALIA, la Fondazione per il perseguimento dei propri scopi può, tra l'altro: *«d) promuovere e coordinare programmi, progetti in tema di welfare, inclusione sociale e politiche migratorie, volti in particolare ad accompagnare le amministrazioni comunali nella definizione di politiche di attuazione sui territori dei processi di inclusione/integrazione specialmente rivolti alle persone a rischio di emarginazione sociale; e) nonché svolgere ogni utile e/o necessaria attività strumentale e/o accessoria, o comunque ritenuta idonea e opportuna per il perseguimento delle finalità dell'ente quale, a titolo meramente esemplificativo: (...) assumere appalti, pubblici e/o privati, partecipare a bandi e gare nazionali e comunitari (...)»;*
- ✓ CITTALIA collabora con l'ANCI alla gestione del Servizio Centrale (1) per il miglioramento del complessivo sistema di informazione, promozione, consulenza, monitoraggio e supporto tecnico agli enti locali che prestano i servizi di accoglienza;

¹ Il "Servizio Centrale di informazione, promozione, consulenza, monitoraggio e supporto tecnico agli enti locali che prestano i servizi finalizzati all'accoglienza dei richiedenti asilo e alla tutela dei rifugiati e degli stranieri destinatari di altre forme di protezione umanitaria", ai sensi dell'articolo 1-sexies del Decreto Legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito con modificazioni dalla Legge 28 febbraio 1990, n. 39 e introdotto dall'art. 32 della Legge 30 luglio 2002, n. 189, è stato attivato dal Ministero dell'Interno - Dipartimento per le

- ✓ nell'ambito della suddetta collaborazione, come previsto all'art. 7 della Convenzione sottoscritta da ANCI e CITTALIA in data 23 dicembre 2013 «*In tutti gli affidamenti a soggetti esterni Cittalia resta impegnata all'osservanza delle norme nazionali e comunitarie in materia di appalti di servizi e procedure ad evidenza pubblica*»;
- ✓ con decreto del Ministero dell'Interno del 10.8.2016, pubblicato in G.U. n. 200 del 27.8.2016, sono state definite le nuove "Modalità di accesso da parte degli enti locali ai finanziamenti del Fondo nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo per la predisposizione dei servizi di accoglienza per i richiedenti e i beneficiari di protezione internazionale e per i titolari del permesso umanitario, nonché approvazione delle linee guida per il funzionamento del Sistema di protezione per i richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR)";
- ✓ il suddetto decreto stabilisce, tra l'altro, che le domande degli enti locali debbano pervenire entro il 30 settembre ed il 31 marzo di ciascun anno ai fini della pubblicazione delle graduatorie per l'ammissione al finanziamento, con decorrenza, rispettivamente, dal 1° gennaio e dal 1° luglio dell'anno successivo;
- ✓ il medesimo decreto stabilisce inoltre, che le domande di prosecuzione dei progetti di accoglienza già finanziati a valere sul Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo con scadenza nell'anno 2016, debbano essere presentate entro il 30 ottobre 2016;
- ✓ CITTALIA, considerata l'estrema vicinanza temporale tra la data di pubblicazione del decreto e le prime scadenze per l'ammissione al finanziamento e per la prosecuzione di progetti SPRAR già finanziati, ha ritenuto di procedere, con determina prot. n. 945 del 29.8.2016, ad affidamento diretto, in via d'urgenza, alla DATA-RAM s.r.l. del servizio di assistenza telefonica di 1° livello con numero verde dedicato, per i mesi di settembre e ottobre 2016, allo scopo di fornire una tempestiva risposta agli interrogativi dei Comuni e dei soggetti gestori interessati a presentare domanda di finanziamento o di prosecuzione secondo le novità introdotte dal decreto;

Considerato che

- ✓ secondo quanto disposto dal citato decreto ministeriale, gli enti locali hanno la possibilità di presentare nuove domande di finanziamento in qualsiasi momento dell'anno;
- ✓ pertanto, CITTALIA ha necessità di acquisire, anche per il periodo dal 30.01.2017 al 30.06.2017, il servizio di assistenza telefonica e attivazione di un centro risposta al fine di supportare gli enti locali in ordine al nuovo funzionamento dello SPRAR, non potendolo realizzare al proprio interno;

Libertà Civili e l'Immigrazione - a valere sul Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo e affidato in gestione all' ANCI.

- ✓ il servizio di assistenza telefonica, realizzato dalla DATARAM s.r.l. nei mesi di settembre e ottobre 2016 a supporto dei Comuni interessati a presentare domanda di finanziamento o di prosecuzione secondo le novità introdotte dal decreto, ha ricevuto positiva valutazione da parte di CITTALIA;
- ✓ DATARAM s.r.l. dispone di personale già formato in materia ed è, dunque, in possesso dell'esperienza e delle capacità tecniche e professionali necessarie ad assicurare la qualità del servizio oggetto di affidamento;
- ✓ DATARAM s.r.l., invitata a presentare un preventivo insieme ad altre due ditte, ha offerto il costo orario più basso e pari ad €/ora 18,34, oltre IVA, come da offerta allegata sub 1);
- ✓ la somma stanziata per il suddetto servizio, da realizzare nel periodo dal 30.01.2017 al 30.06.2017, è, in ogni caso, inferiore ad € 40.000,00 oltre I.V.A.;
- ✓ l'art. 36, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016 prevede che «... le stazioni appaltanti procedono all'affidamento di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di cui all'articolo 35 (...) per affidamenti di importo inferiore a 40.000 euro, mediante affidamento diretto, adeguatamente motivato»;

Ciò premesso e considerato, ai sensi dell'art. 32 D.lgs. n. 50/2016,

DETERMINA

1. **DI AFFIDARE** alla DATARAM s.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede in Via Frattina n. 10, P.IVA 12331611009, il servizio di assistenza telefonica e attivazione di un centro risposta al fine di supportare gli enti locali in ordine al nuovo funzionamento dello SPRAR, al costo orario pari ad €/ora 18,34, oltre IVA;
2. **DI DARE ATTO** che il costo complessivo dell'appalto, da liquidarsi a consuntivo sulla base delle attività effettivamente svolte nel periodo dal 30.01.2017 al 30.06.2017, non può superare l'importo massimo di € 23.000,00 (ventitremila/00), oltre I.V.A.;
3. **DI NOMINARE** la sig.ra Federica Raschellà, Direttore Amministrativo di Cittalia e dipendente con funzioni dirigenziali dall'1 agosto 2011, Responsabile Unico del Procedimento.

Il Direttore
Luca Pacini


MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale della Tutela delle Condizioni di Lavoro - Div. IV

COSTO MEDIO ORARIO PER I DIPENDENTI DA AZIENDE DEL TERZIARIO, DELLA DISTRIBUZIONE E DEI SERVIZI

NAZIONALE

- AZIENDE DA 16 A 50 DIPENDENTI -

OTTOBRE 2010

| | Q | I | II | III | IV | V | VI | VII |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Livelli | | | | | | | | |
| Elementi retributivi annui | 19.197,12 | 17.292,84 | 14.958,24 | 12.785,28 | 11.057,52 | 9.990,00 | 8.968,92 | 7.740,60 |
| Paga base | 6.484,44 | 6.450,24 | 6.390,48 | 6.334,80 | 6.290,64 | 6.263,28 | 6.237,12 | 6.210,12 |
| Contingenza+EDR | 3.009,12 | | | | | | | 61,92 |
| Indennità di funzione (Q) e superminimo (VII) | 611,04 | 596,16 | 547,92 | 526,80 | 495,84 | 487,20 | 473,52 | 467,28 |
| Anzianità (due scatti) | 24,84 | 24,84 | 24,84 | 24,84 | 24,84 | 24,84 | 24,84 | 24,84 |
| Terzo elemento | 281,99 | 234,27 | 210,78 | 189,15 | 171,82 | 161,21 | 151,00 | 139,47 |
| Festività retribuite medie (3 giorni) | 2.443,88 | 2.030,34 | 1.826,79 | 1.639,31 | 1.489,07 | 1.397,11 | 1.308,70 | 1.208,73 |
| Tredicesima | 2.443,88 | 2.030,34 | 1.826,79 | 1.639,31 | 1.489,07 | 1.397,11 | 1.308,70 | 1.208,73 |
| Quattordicesima | 34.496,31 | 28.659,03 | 25.785,84 | 23.139,49 | 21.018,80 | 19.720,75 | 18.472,80 | 17.061,69 |
| RETRIBUZIONE MEDIA ANNUA | | | | | | | | |
| Oneri previd. e ass.vi | 9.997,03 | 8.305,39 | 7.472,74 | 6.705,82 | 6.091,25 | 5.715,07 | 5.353,42 | 4.944,48 |
| Inps (28,98%) | 13,80 | 11,46 | 10,31 | 9,26 | 8,41 | 7,89 | 7,39 | 6,82 |
| Inail (0,04% solo per il rischio elettrico) | 10.010,83 | 8.316,85 | 7.483,05 | 6.715,08 | 6.099,66 | 5.722,96 | 5.360,81 | 4.951,30 |
| TOTALE ONERI PREVID.LI E ASS.VI | | | | | | | | |
| Trattamento fine rapporto | 2.555,28 | 2.122,89 | 1.910,06 | 1.714,04 | 1.556,95 | 1.460,80 | 1.368,36 | 1.263,83 |
| Rivalutazione T.F.R. (2,224907%) | 341,12 | 283,39 | 254,98 | 228,81 | 207,84 | 195,01 | 182,67 | 168,71 |
| Contributo Ente Bilaterale (0,1%) | 25,68 | 23,74 | 21,35 | 19,12 | 17,35 | 16,25 | 15,21 | 13,95 |
| Previdenza complementare (20% di 1,05%) | 72,44 | 60,18 | 54,15 | 48,59 | 44,14 | 41,41 | 38,79 | 35,83 |
| QUAS+10% INPS+QUADRIFOR | | | | | | | | |
| Fondo EST di Assistenza Sanitaria Integrativa | 423,89 | 132,00 | 132,00 | 132,00 | 132,00 | 132,00 | 132,00 | 132,00 |
| COSTO MEDIO ANNUO | 47.925,55 | 39.598,08 | 35.641,43 | 31.997,13 | 29.076,74 | 27.289,18 | 25.570,64 | 23.627,31 |
| INCIDENZA IRAP (3,9%) | 1.868,56 | 1.543,88 | 1.389,61 | 1.247,53 | 1.133,66 | 1.063,97 | 996,97 | 921,20 |
| INCIDENZA IRES (27,5% IRAP) | 513,85 | 424,57 | 382,14 | 343,07 | 311,76 | 292,59 | 274,17 | 253,33 |
| COSTO MEDIO ANNUO+INCIDENZE | 50.307,96 | 41.566,53 | 37.413,18 | 33.587,73 | 30.522,16 | 28.645,74 | 26.841,78 | 24.801,84 |
| COSTO MEDIO ORARIO | 30,20 | 24,95 | 22,46 | 20,16 | 18,32 | 17,19 | 16,11 | 14,89 |
| COSTO MEDIO ORARIO (1) | 30,53 | 25,23 | 22,71 | 20,39 | 18,53 | 17,39 | 16,29 | 15,05 |
| TOTALE COSTO ORARIO (centro-nord) (2) | 29,75 | 24,56 | 22,09 | 19,81 | 17,99 | 16,88 | 15,81 | 14,59 |
| TOTALE COSTO ORARIO (centro-nord) (1) (2) | 29,98 | 24,74 | 22,25 | 19,96 | 18,12 | 16,99 | 15,91 | 14,69 |
| TOTALE COSTO ORARIO (sud e isole) (2) | 29,62 | 24,43 | 21,96 | 19,69 | 17,86 | 16,75 | 15,68 | 14,46 |
| TOTALE COSTO ORARIO (sud e isole) (1) (2) | 29,83 | 24,58 | 22,09 | 19,80 | 17,96 | 16,84 | 15,75 | 14,53 |

| | |
|--|-------|
| ORARIO DI LAVORO | 2.088 |
| Ore teoriche (40 ore x 52,2 settimane) | 173 |
| Ore non lavorate per: | 104 |
| Ferie (26 giorni) | 53 |
| Permessi retribuiti (104 ore) | 73 |
| Festività medie infrasettimanali (8 giorni) | 12 |
| Malattia, gravidanza, infortunio (11 giorni) | 7 |
| Assemblee sindacali, permessi (12 ore) | 7 |
| Formazione, permessi R.L.S.(L.626/94) (1 giorno) | 422 |
| Totale ore mediamente non lavorate | 1.666 |
| Ore mediamente lavorate | |

(1) Ai sensi della legge 266/2005, qualora in una regione si sia sfiorato il tetto della spesa sanitaria, l'aliquota IRAP è aumentata dello 0,92%.

(2) Per i lavoratori a cui viene applicata la legge 296/2006 e successive modificazioni e per il periodo e le quantità dovute.

Spett.le CITTALIA
Via Quattro Fontane, 116
Roma 00186

Offerta n°1 del 19/01/2017

Oggetto: Realizzazione di un centro di risposta volto a fornire supporto informativo telefonico agli operatori degli Enti locali riguardante il Decreto 10/08/2016 del Ministero dell'Interno, avente per oggetto modalità e procedure per il nuovo funzionamento del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR).

Realizzazione di un centro di risposta in oggetto come di seguito:

- Esecuzione del servizio di assistenza telefonica di 1° livello agli enti locali circa il DM 10/08/2016, con orario variabile in funzione delle esigenze, dal lunedì al venerdì. Le risorse preposte avranno l'obiettivo per la risoluzione veloce ed efficace delle richieste telefoniche. Le questioni che richiedano un maggiore approfondimento ed una risposta di carattere giuridico saranno indirizzate dagli operatori di 1° livello verso gli account e-mail di assistenza.
- Servizio di Back office e recall finalizzato alle questioni aventi richiesta di maggior approfondimento;
- Attività di reporting ed elaborazione statistica finalizzata a dare evidenza dei dati relativi alle attività svolte;
- Fornitura di postazioni di lavoro complete di hardware e software installate presso la ns sede in idonei locali.

Le attività di cui sopra verranno svolte da operatori con buona conoscenza e una piena capacità di utilizzo del Personal Computer, del sistema operativo Microsoft XP e successivi e delle principali applicazioni software quali MS Office, MS Explorer, MS Outlook, ecc.

Saranno messe a disposizione le seguenti apparecchiature e sistemi tecnologici:

- 1) Per ciascun operatore una postazione di lavoro con i seguenti requisiti minimi:
 - Processore Intel (Pentium Dual-Core) con frequenza di clock a 3,2 GHz, 2Gbyte di RAM (DDR 3) e scheda grafica integrata GMA X4500 con risoluzione massima 1920x1200 pixel.
 - Sistema operativo Windows 7 o superiore
 - Internet Explorer 10.0 o superiore

Spett.le
CITTALIA
Via delle Quattro Fontane, 116
00186 ROMA

C.a. Dott.ssa Federica Raschellà



Preventivo per
realizzazione di
centro di risposta
(SPRAR)

Via Giovanni Penta, 51 00157 Roma Tel. 064514855 Fax 06233244991 e-mail conesys@conesys.it web www.conesys.it

ASUS
Authorized Reseller

3CX
PREMIUM
PARTNER


Microsoft
Partner Program

 **LINKSYS**
Partner
Connection

DELL
Authorized Reseller

mc link
point
Il valore aggiunto di Internet

easy lex

ZyXEL
CERTIFIED

 **NETGEAR**
POWERSHIFT
PARTNER


Voipvoice
Partner

Faccio seguito agli incontri intercorsi per formulare la nostra offerta riguardante il servizio di assistenza telefonico agli enti locali circa le modalità di attuazione circa il Sistema di protezione per i richiedenti asilo.

Detta attività sarà svolta secondo le seguenti procedure:

Punto 1 – Messa a disposizione di adeguate risorse hardware così composte:

Centralino telefonico dotato di servizio ACD con Sistema VOIP;

Postazioni operatori con scrivanie adeguate, postazioni telefoniche Voip costituite da PC e stampante di rete, con abilitazioni ad internet;

Messa a disposizione di numero telefonico dedicato al servizio.

Punto 2 – Risorse operative

Messa a disposizione di risorse adeguatamente preparate e formate alla materia oggetto di assistenza telefonica, adeguata conoscenza dei sistemi operativi e circa l'utilizzo delle piattaforme software.

Adeguatezza nella preparazione e nella cortesia.

Le risorse potranno essere aumentate o diminuite a richiesta del committente a seconda delle necessità del servizio.

Riepilogo:

Costi del servizio:

- Canone mensile a postazione **€/mese 150,00**

Costo Orario risorse

- Costo orario addebitato mensilmente a risorsa **€/ora 19,75**

Condizioni di vendita

- I prezzi indicati nella presente offerta sono da intendersi al netto di I.V.A. al 22%.
- Conesys si riserva la proprietà della apparecchiature/licenze
- Tempi di attivazione del servizio a partire dal perfezionamento dell'ordine: circa 7/10 giorni.
- Modalità di pagamento: bb. 30gg df.
- La presente offerta ha validità 7gg.

CONESYS
consulting, networking and systems



Per accettazione:

Timbro e Firma del cliente

Data

Codice Cliente:

| Dati Società |
|--|
| Via di Tor Sapienza, 211 00155 ROMA P.Iva 11753131009 R.E.A. RM-1325568 Tel. 06-22759275 - Fax. 06-2282987 |

| Spettabile: |
|---|
| CITTALIA Via delle Quattro Fontane, 116 00186 ROMA (RM) |

OGGETTO: Centro di risposta per le attività degli Enti Locali per le modalità di esecuzione del servizio SPRAR

Realizzazione di un centro di risposta attivato secondo le Vostre indicazioni e nelle modalità di seguito descritte, circa la assistenza agli Enti Locali per le procedure inerenti il funzionamento del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR).

Il servizio sarà svolto da personale adeguatamente formato e con ampie conoscenze software, sarà eserguito presso le nostre strutture con postazioni di lavoro complete di pc per telefonia VOIP, centralino telefonico Voip, possibilità di avere piattaforma dedicate e messa a disposizione di numero telefonico dedicato al servizio.

Il costo all inclusive della suddetta attività sarà

€/ora 22,50 (iva esclusa)

Il costo sarà calcolato sulla base di report mensili circa le ore di attività realmente erogate.

Pagamenti della attività 30gg.df.fm.

Validità offerta 60gg.

In attesa di Vs. riscontro porgo cordiali saluti

A.p.S. s.r.l.