



PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE
AFFIDAMENTO DIRETTO
DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLA PIATTAFORMA
DI CONTACT CENTER DEL CSI-PIEMONTE E FORNITURA DEL MODULO
SOFTWARE "POSIZIONE IN CODA"
(AD17_76_MEPA)

PREMESSE

Viste le motivazioni di cui all'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento", ai sensi del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. (cd. Codice dei Contratti), si rende necessario procedere all'acquisizione del "Servizio di manutenzione della piattaforma di Contact Center del CSI-Piemonte e fornitura del modulo software "Posizione in coda"" per il biennio 2017/2018 dalla società IFM Infomaster S.p.A.

PROSPETTO ECONOMICO COMPLESSIVO DELL'APPALTO

Il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l'acquisizione del servizio in oggetto, individua le seguenti voci:

A) Importo servizi oggetto d'appalto

A1	Importo a base d'asta per il servizio manutenzione della piattaforma di Contact Center del CSI-Piemonte	Euro 77.600,00
A2	Importo massimo di spesa per il servizio di supporto specialistico (n. 4 giornate a consumo)	Euro 2.400,00
A3	Importo a base d'asta per fornitura del modulo software "Posizione in coda"	Euro 2.000,00
Totale A		Euro 82.000,00

B) Importo per oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso

B1	Oneri per la sicurezza da interferenza	Euro 976,00
Totale B		Euro 976,00

Totale A + B		Euro 82.976,00
---------------------	--	-----------------------

C) Somme a disposizione dell'Amministrazione

C1	Spese per contributo ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici)	Euro 30,00
IVA ed eventuali altre imposte:		
C2	IVA (al 22%) di A)	Euro 18.040,00
C3	IVA (al 22%) di B)	Euro 214,72
Totale C		Euro 18.284,72

Totale A + B + C		Euro 101.260,72
-------------------------	--	------------------------

Il valore dell'appalto, ai sensi dell'art. 35 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., comprensivo degli oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso, è pari a Euro 82.976,00 (oltre oneri di legge e spese per contributo ANAC), salvo

eventuali maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto.

DURATA

Il servizio di manutenzione della piattaforma di Contact Center del CSI-Piemonte deve essere erogato nel periodo dal 1° gennaio 2017 al 31 dicembre 2018.

Il modulo software "Posizione in coda" dovrà essere consegnato ed installato entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del Contratto.

TIPOLOGIA DI PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Con riferimento alle considerazioni sopra esposte, vista la normativa in materia di appalti pubblici, e, in particolare, i principi di cui all'art. 63, comma 2, lettera b), punto 2) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., si procede mediante affidamento diretto alla società IFM Infomaster S.p.A. in quanto proprietaria della tecnologia su cui si basa l'intero sistema di Contact Center, sia per le componenti software sviluppate nei laboratori del Fornitore (gestione delle chiamate, multicanalità, software per gli operatori e per i supervisori), sia per alcune componenti hardware (quali i server embedded LightHouse che fanno da Gateway tra la WAN CSI e la PSTN), e quindi unico soggetto in grado di erogare i servizi oggetto d'appalto.

Si applica il criterio di aggiudicazione del minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, lett. b), del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

L'acquisizione sarà gestita tramite il canale del Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) (Rif. "Procedura di acquisto tramite Trattativa diretta").

RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Visto il Provvedimento di nomina assunta dal Direttore Generale il 31 marzo 2016 - in esecuzione della decisione assunta dal Consiglio di Amministrazione del 26 gennaio 2016 - con cui veniva individuato Roberto Aluffi quale Responsabile Unico del Procedimento (RUP) per la Direzione Contact Center, Service Desk e Personale per le procedure di gara afferenti alla propria Direzione, si conferma tale nomina per la presente procedura.

Considerato quanto sopra descritto, il Direttore Generale:

- autorizza, ai sensi della normativa vigente in materia, la procedura di affidamento diretto, da esperirsi tramite il canale del Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) (Rif. "Procedura di acquisto tramite Trattativa diretta"), avente ad oggetto "Servizio di manutenzione della piattaforma di Contact Center del CSI-Piemonte e fornitura del modulo software "Posizione in coda" per il biennio 2017/2018 alla società IFM Infomaster S.p.A., per un importo complessivo pari a Euro 82.000,00 (ottantaduemila/00) (oltre oneri di legge e spese per contributo ANAC).

Gli oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso sono pari a Euro 976,00 (novecentosettantasei/00) (oltre oneri di legge), salvo maggiori

oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto;

- approva il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l'appalto in oggetto;
- approva la documentazione della procedura: Capitolato Speciale d'Appalto – Requisiti Tecnici, Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati.

Si allega:

- Motivazioni dell'Approvvigionamento della Direzione Contact Center, Service Desk e Personale (Allegato 1)
- Capitolato Speciale d'Appalto – Requisiti Tecnici, Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati (Allegato 2)

Torino, 6 APRILE 2017

Il Direttore Generale
FIRMATO IN ORIGINALE
(Ferruccio Ferranti)

<i>RdA</i>	<i>WBS</i>	<i>Codice Materiale CSI</i>
2017000007	G14-4201-AINF	72267000-4-124 50334400-9-001

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO**AFFIDAMENTO DIRETTO****SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLA PIATTAFORMA DI CONTACT CENTER E FORNITURA DEL MODULO SOFTWARE "POSIZIONE IN CODA"****1. Motivazione della richiesta e contesto in cui si inserisce l'approvvigionamento**

Dal 2006 il CSI Piemonte si è dotato di una piattaforma di Contact Center nell'ottica di fornire un migliore e più ampio livello di servizio passando dalla gestione semplice della sola chiamata telefonica alla gestione complessa di un contatto generico (telefonata, email, SMS).

Sull'infrastruttura di Contact Center del CSI Piemonte sono ad oggi erogate varie tipologie di servizi a diverse realtà della Pubblica Amministrazione Regionale (Regione Piemonte, Città Metropolitana di Torino, Città di Torino, ASL, ecc.) che possono essere raggruppati in 5 diverse macro aree:

1. il centro unico di contatto della Regione Piemonte (numero verde 800333444) fornito dal CSI con operatori esterni (CIC);
2. i servizi della Sanità, erogati tramite CIC, che comprendono il servizio per segnalazioni guasti da parte degli operatori del 118 (Servizio erogato secondo la modalità H24 7 su 7);
3. i servizi di Citizen Care (Sistema Piemonte, Torino Facile, GECCO, Numero Verde RUPAR, ecc.), erogati tramite il CIC a vari enti pubblici;
4. i servizi di Help Desk per la Pubblica Amministrazione (su tutti lo 0113168888), erogati tramite il CIC a vari enti pubblici;
5. il servizio Stipendi, erogato dal CSI Piemonte con operatori del Consorzio, a vari enti pubblici.

La criticità dei servizi sopra elencati richiede una gestione che garantisca la piena operatività H24 7 giorni su 7.

L'architettura si basa su una tecnologia proprietaria della società IFM Infomaster S.p.A., che ne cura direttamente sviluppo, commercializzazione e manutenzione. La piattaforma è già basata su tecnologia VOIP e protocollo SIP per cui si presta facilmente all'integrazione con componenti applicative e servizi telefonici evoluti di terze parti.

La scelta tecnologica della piattaforma Infomaster è stata confermata nel 2015 a fronte di un'indagine di mercato che ha permesso di valutare le diverse soluzioni

proprietarie presenti sul mercato dei produttori Genesis, Cisco, Avaya e Reitek e le soluzioni open source tra cui Asterik, Elstax e GoAutodial.

Come evidenziato nella nota di motivazione relativa alla RDA 2015000230, è stato comparato lo scenario del mantenimento e upgrade software della piattaforma in uso Infomaster con l'ipotesi di cambio tecnologico e conseguente riconfigurazione dei servizi applicativi.

Dall'analisi si è evidenziato che i costi per il change tecnologico complessivo avrebbero avuto un ammontare pari dalle 3 alle 4 volte il costo di manutenzione annua del servizio attuale. Perciò già nel 2015 è stata confermata la soluzione Infomaster con l'upgrade software denominato “#Phones” utile all'interconnessione con i social network, avvenuto a fine 2015 per un importo complessivo di Euro 68.000,00 (oltre oneri di legge, inclusi oneri di sicurezza da interferenza pari a Euro zero).

Alla luce dell'investimento già sostenuto e stante la concomitante procedura per la valorizzazione degli asset consortili che potrebbe portare entro il 2018 a rilevanti cambiamenti strutturali per il Consorzio stesso, ed in considerazione della lenta evoluzione tecnologica che contraddistingue il mercato di riferimento, si ritiene opportuno rimandare una ulteriore verifica al 2018 quando lo scenario futuro sarà meglio delineato, per poter individuare una eventuale nuova soluzione, considerando un orizzonte di medio-lungo periodo, almeno quinquennale.

All'interno di questo scenario, per poter offrire una maggiore qualità agli utenti che usufruiscono dei servizi della Pubblica Amministrazione Regionale descritti precedentemente, si intende acquisire un modulo software aggiuntivo che espleti le funzionalità di coda. Tale modulo offre le seguenti funzioni:

- Vocalizzazione della posizione in coda
- Personalizzazione del messaggio a seconda della posizione in coda
- Inserimento di un messaggio di attesa generico
- Inserimento di una musica di attesa generica

La “Posizione in coda” viene calcolata rispetto al tempo di permanenza in coda della chiamata, calcolata rispetto alla campagna corrente e viene rideterminata ad ogni ciclo di ripetizione.

Tale modulo permette anche di vocalizzare un tempo previsto di coda.

Pertanto, alla luce di quanto sopra evidenziato, si rende necessario procedere con l'affidamento diretto alla società IFM Infomaster S.p.A. per i servizi di manutenzione della piattaforma di Contact Center, per il periodo dal 1° gennaio 2017 al 31 dicembre 2018 e per l'acquisizione del modulo software “Posizione in coda”.

2. Oggetto

Si richiede l'approvvigionamento del servizio di manutenzione hardware e software dell'infrastruttura del Contact Center del CSI Piemonte per il periodo dal 01/01/2017 al 31/12/2018 comprensivo di n. 4 giornate di supporto specialistico da erogarsi a consumo, nonché l'acquisizione del modulo software “Posizione in coda”.

3. Disponibilità di spesa prevista

La stima economica per il servizio di manutenzione e supporto specialistico per il contratto di durata biennale è pari a Euro 82.000,00 (oltre oneri di legge e esclusi oneri per la sicurezza derivanti da interferenza non soggetti a ribasso pari ad Euro 976,00) di cui:

- Euro 77.600,00 per il servizio di manutenzione hardware e software
- Euro 2.400,00 per il supporto specialistico a consumo per n. 4 giornate
- Euro 2.000,00 per l'acquisizione del modulo software "Posizione in coda".

L'importo di spesa previsto per il servizio di manutenzione e supporto specialistico è stato determinato prendendo come riferimento i costi già negoziati presenti nel contratto in scadenza a fine 2016 che prevedeva:

- Euro 30.000,00 per la componente di manutenzione software su base annuale
- Euro 8.800,00 per la componente di manutenzione hardware su base annuale
- Euro 600,00 al giorno per il servizio di supporto specialistico

L'importo di spesa relativo al modulo software "Posizione in coda" è stato valutato in base ad un preventivo informale della società IFM Infomaster S.p.A.

Il servizio trova copertura economica nelle previsioni di spesa comprese nel budget assegnato alla Direzione Contact Center, Service Desk e Personale ed è coperto dalle CTE/PTE degli Enti Consorziati (Regione Piemonte, Consiglio Regionale del Piemonte, Città di Torino, Città Metropolitana di Torino, ASL, ASO ed Enti Locali) relativamente ai servizi in continuità erogati dal CSI Piemonte.

4. Istruttoria ex Legge 208/2015 e s.m.i.

La Legge 208/2015 del 28 dicembre 2015 e s.m.i. (nota anche come "Legge di Stabilità 2016"), in particolare ai commi 512-516, pone in capo alle Pubbliche Amministrazioni ed alle società inserite nel conto economico consolidato della PA (c.d. "elenco ISTAT") l'obbligo di provvedere ai propri approvvigionamenti di beni e servizi informatici e di connettività esclusivamente tramite Consip S.p.A. o Soggetti Aggregatori, ivi comprese le Centrali di Committenza regionali.

Poiché il servizio oggetto dell'appalto rientra nella suddetta categoria, si è proceduto alla verifica della sussistenza di Convenzioni attive o di Accordi Quadro nei cataloghi di Consip S.p.A. (www.acquistinretepa.it), della Centrale di Committenza Regionale (SCR-Piemonte S.p.A.) e della Città Metropolitana di Torino.

Il riscontro, alla data del 28 marzo 2017 è risultato negativo.

In particolare sui cataloghi di Consip S.p.A., SCR-Piemonte S.p.A. e della Città Metropolitana di Torino non è presente alcuna Convenzione.

Infine, per quanto concerne il canale Consip del "Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA)", dalla consultazione del catalogo pubblicato nel relativo portale (www.acquistinretepa.it), in particolare per i servizi della categoria "ICT 2009" che qualifica i fornitori ICT sulla piattaforma è risultato

presente il metaprodotto "CPV 72267100-0 - Manutenzione di software" che identifica la componente di servizio preponderante dell'appalto in oggetto.

Configurandosi il presente affidamento come servizio riconducibile al metaprodotto sopra citato, risulta possibile l'attivazione di una "Trattativa Diretta" tramite MEPA.

5. Giustificazione di richiesta affidamento diretto ad unico fornitore

Alla luce di quanto sopra esposto, vista la normativa in materia di appalti pubblici, e, in particolare, i principi di cui all'art. 63, comma 2, lettera b), punto 2) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., si richiede di procedere mediante affidamento diretto alla società IFM Infomaster S.p.A. in quanto proprietaria della tecnologia su cui si basa l'intero sistema di Contact Center, sia per le componenti software sviluppate nei laboratori del fornitore (gestione delle chiamate, multicanalità, software per gli operatori e per i supervisori), sia per alcune componenti hardware (quali i server embedded LightHouse che fanno da Gateway tra la WAN CSI e la PSTN), e quindi unico soggetto in grado di erogare i servizi oggetto d'appalto.

Torino, 28 marzo 2017

Direzione Contact Center,
Service Desk e Personale
(Roberto Aluffi)

FIRMATO IN ORIGINALE

Riservato Direzione Amministrazione e Approvvigionamenti

☒	Visto attestante l'avvenuta istruttoria, effettuata ai sensi dell'art. 1, comma 516 della Legge 208/2015 e s.m.i., in ordine all'esistenza o meno di Convenzioni o Accordi Quadro stipulati da Consip S.p.A., Centrali di Committenza regionali o altri Soggetti Aggregatori, nonché in ordine all'esistenza o meno del metaprodotto oggetto di appalto sul MEPA e s.m.i., ai fini degli adempimenti di cui all'art. 1, comma 502 e 503 della Legge 208/2015 (Rif. Paragrafo 4)	Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle)
☒	Visto attestante la coerenza del presente approvvigionamento con la "Pianificazione aziendale" (per appalto di importo uguale/superiore a 40.000,00 Euro)	FIRMATO IN ORIGINALE Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle)
☒	Visto attestante l'adeguatezza della base d'asta/dell'importo massimo spendibile	FIRMATO IN ORIGINALE Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle)