



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
DEL 20 SETTEMBRE 2019

PROVVEDIMENTO

ADESIONE AL CONTRATTO QUADRO CONSIP
“SISTEMI GESTIONALI INTEGRATI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI
– LOTTO 2”
PER L’ACQUISIZIONE DI SERVIZI PROFESSIONALI NEGLI AMBITI
“RILEVAZIONE ASSENZE PRESENZE (RAP)”,
“SOCIO-ASSISTENZIALE”,
“SERVIZI TRASVERSALI DI ASSISTENZA APPLICATIVA” E
“GESTIONE PORTFOLIO INIZIATIVE VERSO ENTI CONSORZIATI”

1. Oggetto

Vista la proposta di autorizzazione all’adesione al Contratto Quadro Consip “Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni - Lotto 2” (di seguito “SGI”) per l’acquisizione di servizi professionali negli ambiti “Rilevazione Assenze Presenze (RAP), “Socio-Assistenziale”, “Servizi trasversali di assistenza applicativa” e “Gestione Portfolio iniziative verso Enti Consorziati”.

Le esigenze manifestate nell’ambito dei suddetti ambiti risultano soddisfatte dalla flessibilità offerta dal Contratto Quadro SGI per acquisire i seguenti servizi:

- servizi di sviluppo *software*;
- servizi di gestione, assistenza e manutenzione;
- servizi di supporto organizzativo.

2. Motivazione alla base del provvedimento

Preso atto di quanto riportato nella nota “Motivazioni dell’Approvvigionamento” (Allegato 1), nella quale la Direzione “P.A. Digitale” e la Direzione “Servizio Clienti” del CSI-Piemonte illustrano le motivazioni alla base dell’adesione in oggetto e, in particolare:

- l’approvvigionamento in oggetto raccoglie esigenze provenienti da ambiti diversi e, convergendo verso lo strumento del Contratto Quadro Consip individuato, persegue l’obiettivo di affiancare all’erogazione di servizi in continuità e nello sviluppo di nuove iniziative, in coerenza con quanto indicato dal “Piano Strategico 2019-2021” del CSI-Piemonte¹, abbinando i benefici derivanti dall’aggregazione di spesa;

¹ Approvato dall’Assemblea del CSI-Piemonte il 16 luglio 2018



- le motivazioni tecniche alla base dell'acquisizione dei servizi professionali in oggetto, e nello specifico:
 - con riferimento all'ambito "Rilevazione Assenze Presenze (RAP)":
 - il CdA nella seduta del 27 febbraio 2018 autorizzava analoga acquisizione di servizi professionali in oggetto, per un periodo di 44 mesi, che prevedeva un decremento graduale dei servizi in virtù del fatto che gli Enti/Clienti del Consorzio per la fruizione del servizio RAP avrebbero dovuto gradatamente passare dalla soluzione "IrisWIN-IrisWeb" offerta dal CSI alla piattaforma nazionale NoiPA (ora "Cloudify-NoiPA"), secondo quanto indicato dalla circola AgID n. 2/2016, che prevedeva che le Pubbliche Amministrazioni italiane avrebbero dovuto, secondo una *roadmap* che prevedeva un periodo di graduale adeguamento dal 2019 al 2020, aderire al sistema "Cloudify-NoiPA", previa sottoscrizione di uno specifico accordo fra Regioni e MEF;
 - ad oggi, nessun Ente-Cliente del CSI-Piemonte ha aderito a "Cloudify-NoiPA", in quanto non è ancora stato formalizzato l'accordo tra Regione Piemonte e MEF;
 - il mancato atteso decremento del numero degli enti fruitori della soluzione "IrisWIN-IrisWeb" del CSI Piemonte (dipendenti gestiti pari a circa 24.600 unità) rende inadeguata la pianificazione a suo tempo definita all'interno del Contratto Esecutivo SGI in essere e necessaria una nuova adesione al Contratto Quadro "SGI-Lotto 2" per l'acquisizione di ulteriori servizi professionali;
 - con riferimento all'ambito "Socio-assistenziale":
 - il CdA nella seduta del 18 aprile 2019 autorizzava l'adesione del CSI-Piemonte al Contratto Quadro Consip "Sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) – Lotto 2" per l'acquisizione di servizi professionali in ambito "P.A. Digitale", per un periodo complessivo di 42 mesi a decorrere dalla relativa data di stipula del relativo Contratto Esecutivo, per un importo complessivo pari a Euro 6.881.364,46, che raccoglieva esigenze provenienti da ambiti diversi, e nello specifico:
 - "Servizi Formativi ed istruzione"
 - "Demografia e Socio-Assistenziale"
 - "Dematerializzazione"
 - "Patrimonio ed Energia"
 - "Edilizia e Commercio".
 - per l'ambito "Demografia e Socio-Assistenziale" venivano complessivamente stimati Euro 1.912.855,45, di cui Euro 784.096,56 stimati per la parte di "Socio-Assistenziale";
 - nella fase di messa a punto del "Progetto Esecutivo" (documento preliminare e necessario alla stipula del Contratto Esecutivo), relativamente alla definizione dei servizi da erogarsi per il "Socio-Assistenziale", sono emersi elementi di incoerenza rispetto al mix di



servizi richiesti dal CSI-Piemonte mediante la presentazione del "Piano dei Fabbisogni" all'RTI aggiudicatario, agli SLA ed agli orari di copertura degli stessi, che hanno reso necessari ulteriori approfondimenti, sia con l'RTI aggiudicatario sia con la Città di Torino, Ente fruitore dei servizi in questione;

- per evitare di rallentare l'attivazione dei servizi inerenti agli altri ambiti oggetto dello stipulando Contratto Esecutivo e per consentire, di conseguenza, la continuità nell'erogazione dei relativi servizi agli Enti/Clienti del Consorzio, si è addivenuti alla decisione di stralciare i servizi professionali richiesti per il "Socio-Assistenziale" – e quindi il corrispondente valore economico stimato in Euro 784.096,56 -, rimandando l'acquisizione degli stessi in un momento successivo;
- anche a seguito di successivi approfondimenti intervenuti con la Città di Torino, sono emersi ulteriori fabbisogni di attività di gestione che hanno determinato un incremento del valore stimato per i servizi in parola alla data del 18 aprile u.s., che si attesta ora in Euro 870.204,63;

o con riferimento all'ambito "Servizi trasversali di Assistenza Applicativa":

- a partire da gennaio 2019, il CSI ha strutturato la prosecuzione delle attività nell'erogazione dei servizi di Assistenza Applicativa di primo livello, a supporto e in affiancamento all'utente relativamente all'utilizzo di procedure informatiche, individuando nuove strategie di approvvigionamento, che hanno determinato la ridefinizione dell'intera filiera produttiva (rif. Comunicazione al CdA del 24 maggio 2019);
- è stato quindi implementato un nuovo modello organizzativo che prevede che i servizi di Assistenza Applicativa del CSI-Piemonte siano erogati mediante:
 - una funzione di accoglienza multicanale, *contact center* generalista (*one call solution*);
 - una funzione di *back office* dedicata a gestire le richieste che necessitano, in aggiunta alla fase di accoglienza, di un supporto che comprenda una lavorazione aggiuntiva;
 - una funzione di supporto di secondo livello per la gestione delle attività specialistiche relative alle richieste di assistenza applicativa tematica.
- nel contesto quindi del perseguimento di una continua efficienza del servizio, per le sole strette necessità che si renderanno eventualmente necessarie, il CSI-Piemonte, che sta già fruendo dei servizi di Assistenza Applicativa acquisiti mediante l'adesione al Contratto Quadro "Sistemi Gestionali Integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) - Lotto 2" avente ad oggetto l'acquisizione dei servizi di supporto organizzativi, di sviluppo software, gestione, manutenzione e assistenza in ambiti amministrativi-gestionali (rif. CA19_001_CONSIP autorizzata dal CdA del 22 gennaio 2019), intende procedere prudenzialmente con l'acquisizione dei medesimi servizi mediante una nuova adesione al Contratto Quadro Consip "SGI-Lotto 2";



- con riferimento all'ambito "Gestione portfolio iniziative verso Enti Consorziati":
 - nel perseguimento di uno dei principali obiettivi del "Piano Strategico 2019-2021"² del CSI-Piemonte, che consiste nel "Rafforzamento del Governo e supporto", si rende necessario dare seguito ad un'azione mirata di potenziamento quantitativo e qualitativo delle funzioni di analisi e supporto organizzativo, relativamente sia ad attività erogate nei confronti dei principali Enti Consorziati, sia ad attività interne;
 - nell'ambito dell'adesione al Contratto Quadro Consip "Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni – Lotto 2", avente ad oggetto l'acquisizione dei servizi di supporto organizzativi, di sviluppo software, gestione, manutenzione e assistenza in ambiti amministrativi-gestionali (rif. CA19_001_CONSIP autorizzata dal CdA del 22 gennaio 2019) sono stati acquisiti analoghi servizi di supporto organizzativo direzionale.
 - successivamente all'attivazione di detti servizi, sono emerse nuove esigenze non preventivabili al momento della sopra citata adesione e pertanto si intende ora procedere con una nuova adesione al Contratto Quadro Consip "SGI-Lotto 2" per l'acquisizione dei servizi professionali in oggetto;

- il Contratto Quadro "Sistemi Gestionali Integrati per le Amministrazioni Pubbliche (SGI) – Lotto 2" appare lo strumento più idoneo, tra le iniziative attive di CONSIP, per tale approvvigionamento, in quanto:
 - gli applicativi CSI coinvolti ricadono nelle aree di applicazione previste dal Contratto Quadro in questione, come i relativi servizi di cui si necessita l'approvvigionamento;
 - il Contratto Quadro prevede la possibilità di acquisire "Servizi di supporto organizzativo"³ necessari all'implementazione degli applicativi in questione;
 - il Contratto Quadro permette una gestione delle attività secondo una logica modulare. Le quantità oggetto del presente approvvigionamento costituiscono la miglior stima ad oggi possibile per l'implementazione delle attività di cui sopra in un arco temporale complessivo pari a 48 mesi a decorrere dalla data di stipula del Contratto Esecutivo e secondo le modalità specificate nel "Piano dei Fabbisogni"/"Progetto Esecutivo";
 - la possibilità di rimodulare i fabbisogni, entro le cornici economiche e temporali definite e condivise sulla base del "Piano dei Fabbisogni"/"Progetto Esecutivo" sopra menzionato, risulta di particolare vantaggio per il CSI-Piemonte quando non sono

² Approvato dall'Assemblea degli Enti Consorziati del 16 luglio 2018

³ I Servizi di Supporto Organizzativo non possono però superare il 50% del valore complessivo di ogni singola attivazione SGI



completamente perimetrabili e quantificabili a priori le singole attività di cui si comporrà lo sviluppo progettuale, come nel caso dei servizi di sviluppo previsti nel presente approvvigionamento.

3. Modalità di approvvigionamento

Visto quanto riportato nella nota "Motivazioni dell'Approvvigionamento" di cui sopra:

- relativamente agli esiti dell'istruttoria ex Legge 208/2015 e s.m.i. svolti dai competenti Uffici del CSI-Piemonte, da cui si evince che:
 - alla data odierna – 20 settembre 2019 - per l'approvvigionamento in oggetto ricorrono le condizioni per l'acquisto **mediante il Contratto Quadro Consip "Sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) – Lotto 2"**;
 - l'acquisizione in oggetto rientra pertanto nella fattispecie di cui all'art.1, c. 512 della Legge 208/2015 e s.m.i.;
- in ordine al fatto che:
 - il Contratto Quadro Consip "SGI-Lotto 2" è stato stipulato in esito all'aggiudicazione di apposita procedura ristretta a 5 Lotti, con il RTI Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. - Municipia S.p.A. (già Engineering Tributi S.p.A.) – Engiweb Security S.r.l. - NTT Data Italia S.p.A. - PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. – SQS Italia S.p.A.;
 - nell'ambito del Contratto Quadro, i servizi potranno essere acquisiti mediante la stipula di singoli Contratti Esecutivi, di durata massima pari a 48 mesi dalla relativa data di sottoscrizione, sulla base di quanto determinato nel documento "Piano dei fabbisogni", nel quale vengono esplicitate indicazioni anche di tipo quantitativo relative ai servizi che si intende sottoscrivere;
 - in corso di vigenza del Contratto Esecutivo, il "Piano dei fabbisogni" potrà essere rimodulato, in aumento o in diminuzione, così come previsto del Contratto Quadro Consip SGI.

4. Durata

Preso atto che:

- il Contratto Esecutivo che verrà stipulato per i servizi oggetto della presente acquisizione **avrà una durata complessiva pari a 48 mesi a decorrere dalla data di stipula** del Contratto Esecutivo medesimo e secondo le modalità specificate nel "Piano dei Fabbisogni";
- l'erogazione dei servizi oggetto del presente approvvigionamento, con specifico riferimento a ciascun ambito di interesse, dovrà essere garantita secondo quanto di seguito indicato:
 - Rilevazione Assenze Presenze (RAP): 45 mesi a decorrere dall'attivazione dei servizi;



- Socio-Assistenziale: 33 mesi a decorrere dall'attivazione dei servizi
- Servizi trasversali di Assistenza Applicativa: 14 mesi a decorrere dall'attivazione dei servizi
- Gestione portfolio iniziative verso Enti Consorziati: 18 mesi a decorrere dall'attivazione dei servizi

5. Motivazione della determinazione del prezzo/condizioni di fornitura

Viste le modalità di calcolo della spesa prevista per l'approvvigionamento in oggetto, così come dettagliate nell'allegato al presente provvedimento, l'importo complessivo massimo stimato di spesa è stato determinato in **Euro 2.793.431,25** (oltre oneri di legge e spese per contributo CONSIP, e oneri per la sicurezza derivanti da interferenze pari a Euro zero), senza garanzia di completa fruizione.

6. Modifica alla programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi di importo superiore a 40.000 euro

Considerato che l'approvvigionamento in oggetto:

- è parzialmente contemplato nella "Programmazione Biennale degli acquisti di beni e Servizi 2019-2020", Allegato 3 al "Piano di attività 2019" del CSI-Piemonte⁴, e in particolare:
 - i servizi professionali in ambito "Socio-Assistenziale", sono contemplati all'interno della più ampia iniziativa relativa all'acquisizione di "Servizi professionali in ambito ICT" (rif. CUI S0199519201900049), così come indicato nella proposta di deliberazione approvata dal CdA nella seduta del 18 aprile u.s., avente ad oggetto l'acquisizione di servizi professionali in ambito "P.A. Digitale";
 - i "Servizi trasversali di Assistenza Applicativa", sono contemplati nell'ambito dell'iniziativa avente ad oggetto il "Servizio di Call Center" (rif. CUI S0199519201900051);
 - i servizi professionali per gli ambiti "Rilevazione Assenze Presenze (RAP)" e "Gestione portfolio iniziative verso Enti Consorziati", non sono puntualmente contemplati.

Dato atto che:

- in coerenza con le modalità operative previste nell'*iter* autorizzativo per la modifica della programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi del CSI-Piemonte, approvato dall'Assemblea degli Enti Consorziati il 6 maggio 2019, la variazione in questione rientra nella fattispecie di cui rientra nella fattispecie di cui alla all'art. 7, c. 8, lett. c) del D.M. n. 14/2018: *"l'aggiunta di uno o più acquisti per la sopravvenuta disponibilità di finanziamenti all'interno del bilancio non prevedibili al momento della prima approvazione del programma, ivi comprese le ulteriori risorse disponibili anche a seguito di ribassi d'asta o di economie"*.

⁴ Approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 27 novembre 2018 e dall'Assemblea degli Enti Consorziati in data 14 gennaio 2019



- all'approvvigionamento dei servizi citati viene attribuito il CUI S01995120019201900121;
- la maggiore spesa trova quindi copertura nella **sopravvenuta disponibilità di risorse, derivante da economie ottenute in riferimento ad altri approvvigionamenti inseriti nella medesima Programmazione.**

Visto quanto disposto nell'iter di cui sopra e considerato l'importo dell'affidamento in oggetto, l'approvazione della modifica in esame è di competenza del Consiglio di Amministrazione.

7. Prospetto economico complessivo dell'appalto

Dato atto che:

- il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l'acquisizione dei servizi oggetto del presente provvedimento viene quindi individuato come di seguito esposto:

A) Importo per i servizi oggetto d'appalto

A1	Importo per servizi professionali in ambito "Rilevazione Assenze Presenze (RAP)"	Euro 617.651,50
A2	Importo per servizi professionali in ambito "Socio-Assistenziale"	Euro 870.204,63
A3	Importo per servizi professionali in ambito "Servizi trasversali di Assistenza Applicativa"	Euro 950.066,12
A4	Importo per servizi professionali in ambito "Gestione portfolio iniziative verso Enti Consorziati"	Euro 355.509,00
	Totale A	Euro 2.793.431,25

B) Importo per oneri per la sicurezza da interferenze

B1	Oneri per la sicurezza da interferenza	Euro 0,00
	Totale B	Euro 0,00

	TOTALE A + B	Euro 2.793.431,25
--	---------------------	--------------------------

C) Somme a disposizione dell'Amministrazione

C1	Spese per contributo ANAC (<i>Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici</i>)	non dovuta
C2	Spese per contributo CONSIP ⁵	Euro 13.967,16
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C3	IVA (al 22%) di A)	Euro 614.554,88
C4	IVA (al 22%) di B)	Euro 0,00
	TOTALE C	Euro 628.522,03

⁵ ex art. 18, c. 3, D. Lgs. 01/12/2009 n. 177 (ai sensi dell'art. 4, c. 3-quater del D.L. 06/07/2012, n. 95, convertito con modificazioni in L. 07/08/2012 n. 135)



	TOTALE A + B + C	Euro 3.421.953,28
--	-------------------------	--------------------------

- il valore dell'appalto ex art. 35 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., comprensivo degli oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza – pari a Euro zero, salvo eventuali maggiori oneri come definiti preliminarmente alla stipula del contratto per mezzo di apposito DUVRI⁶ -, è pari ad **Euro 2.793.431,25** (oltre oneri di legge e spese per contributo CONSIP).

8. Responsabile Unico del Procedimento

Considerato che:

- il presente approvvigionamento è parzialmente contemplato nella "Programmazione Biennale degli acquisti di beni e Servizi 2019-2020", nell'ambito della più ampia iniziativa relativa all'acquisizione di "Servizi professionali in ambito ICT" (rif. CUI S0199519201900049) e nell'ambito dell'iniziativa avente ad oggetto il "Servizio di Call Center" (rif. CUI S0199519201900051), per le quali venivano individuati - e contestualmente nominati dal CdA del 27 novembre 2018 – nel ruolo di Responsabile Unico del Procedimento rispettivamente Ennio Caggiati e Roberto Aluffi;
- visto l'attuale assetto organizzativo del Consorzio e considerato il fabbisogno prevalente della Direzione "P.A. Digitale" del CSI-Piemonte, con specifico riferimento alla presente procedura, **viene ora individuato quale RUP Franco Gola**, in qualità di Direttore della Direzione citata.

9. Deliberazione assunta dal Consiglio di Amministrazione

Tutto ciò premesso:

- visto l'iter autorizzativo per la modifica della programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi di importo superiore a 40.000 euro⁷;
- visti gli esiti delle verifiche effettuate dai competenti uffici del CSI-Piemonte, così come sopra sinteticamente riportati e dettagliati nelle "Motivazioni dell'Approvvigionamento" allegate, da cui si evince che:
 - la modifica alla "Programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi 2019-2020" del CSI-Piemonte riferita a quota parte del quadro economico del presente approvvigionamento (rif. CUI n. S01995120019201900121) rientra nella fattispecie di cui all'art. 7, c. 8, lett. c) del D.M. n. 14/2018 e che la maggiore spesa trova quindi copertura nella sopravvenuta disponibilità di risorse, derivante da economie ottenute in riferimento ad altri approvvigionamenti inseriti nella medesima Programmazione;

⁶ Documento Unico di Valutazione dei Rischi (art. 26, c. 3 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.)

⁷ Approvato dall'Assemblea degli Enti Consorziati del 6 maggio 2019



- l'affidamento in oggetto rientra nella fattispecie di cui all'art. 1, comma 512 della L.208/2015 e s.m.i.;
- visto l'importo dell'affidamento in questione - superiore a 150.000,00 Euro (oltre oneri di legge);
- considerato quanto dettagliatamente riportato al precedente par. 2 "Motivazione alla base della proposta" relativamente ai servizi professionali per il "Socio-Assistenziale", e, in particolare, alle condizioni che hanno determinato la necessità di stralciare gli stessi (per un valore economico stimato in Euro 784.096,56) dal Contratto Esecutivo derivante dall'adesione al Contratto Quadro "SGI-Lotto 2" per l'acquisizione di servizi professionali in ambito "P.A. Digitale", autorizzata da codesto CdA nella seduta del 18 aprile u.s., rimandandone l'acquisizione in un momento successivo (per un valore economico che ora si attesta in Euro 870.204,63);

il Consiglio di Amministrazione, accertata la fondatezza degli esiti dell'istruttoria ex L. 208/2015 e s.m.i. di cui sopra e fatte proprie le risultanze della stessa:

- approva la modifica alla "Programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi 2019-2020" del CSI-Piemonte nei termini sopra esposti (rif. CUI n. S01995120019201900121);
- rettifica parzialmente la deliberazione assunta nella seduta del 18 aprile 2019, relativa all'autorizzazione per l'adesione del CSI-Piemonte al Contratto Quadro Consip "Sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) – Lotto 2" per l'acquisizione di servizi professionali in ambito "P.A. Digitale", per un periodo complessivo di 42 mesi a decorrere dalla data di stipula del relativo Contratto Esecutivo, per un importo complessivo stimato di spesa pari a Euro 6.881.364,46 (oltre oneri di legge e spese per contributo CONSIP, inclusi oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro zero) - senza garanzia di completa fruizione -, stralciando dal perimetro contrattuale i servizi professionali afferenti all'ambito "Socio-Assistenziale", per un valore economico stimato in Euro 784.096,56;
- autorizza l'adesione del CSI-Piemonte al Contratto Quadro Consip "Sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) – Lotto 2", il cui fornitore aggiudicatario è il RTI Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. - Municipia S.p.A. (già Engineering Tributi S.p.A.) – Engiweb Security S.r.l. - NTT Data Italia S.p.A. - PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. – SQS Italia S.p.A., per l'acquisizione di servizi professionali negli ambiti "Rilevazione Assenze Presenze (RAP)", "Socio-Assistenziale", "Servizi trasversali di assistenza applicativa" e "Gestione Portfolio iniziative verso Enti Consorziati", il cui Contratto Esecutivo avrà una durata complessiva pari a 48 mesi a decorrere dalla relativa data di stipula, per un importo complessivo stimato di spesa pari a Euro 2.793.431,25 (oltre oneri di legge, spese per contributo CONSIP, e oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro zero), senza garanzia di completa fruizione;
- approva il prospetto economico complessivo dell'appalto così come proposto;
- nomina Franco Gola (Direttore della Direzione "P.A. Digitale" del Consorzio) Responsabile Unico del Procedimento per l'approvvigionamento in oggetto;



- delega il Direttore Generale alla sottoscrizione della documentazione relativa all'adesione al Contratto Quadro Consip "Sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) – Lotto 2" per l'acquisizione di servizi professionali in ambito "P.A. Digitale" ed agli eventuali atti conseguenti.

Si allega:

- nota "Motivazioni dell'approvvigionamento" (Allegato 1)

Il Segretario del
Consiglio di Amministrazione
FIRMATO IN ORIGINALE
(Pietro Pacini)

Il Presidente
FIRMATO IN ORIGINALE
(Claudio Artusi)

Torino, 20 settembre 2019



Allegato 1

<i>RdA</i>	<i>Codice Attività (WBS)</i>	<i>Codice Materiale CSI</i>	<i>CUJ</i>	<i>Approvvigionamento continuativo</i>
2019000449 (Rilevazione Assenze Presenze - RAP)	Q19-5001-MAED G15-4307-SRAP G16-2114-SRBP G15-4306-SRAP Q19-2008-SME7	72210000-0-000	S01995120019201900121	NO
2019000450 (Socio-Assistenziale)	S19-0259-SS09 S19-2122-GOSA G17-2042-FPOI G18-1201-GTEC	72210000-0-000	S01995120019201900049	NO
2019000451 (Servizi trasversali di Assistenza Applicativa)	G19-1000-CRT1	72253000-3-000	S01995120019201900051	NO
2019000452 (Gestione portfolio iniziative verso Enti Consorziati)	G17-2061-DMTR	72210000-0-000	S01995120019201900121	NO

**ADESIONE AL CONTRATTO QUADRO CONSIP
"SISTEMI GESTIONALI INTEGRATI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI – LOTTO
2"
PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI PROFESSIONALI NEGLI AMBITI
"RILEVAZIONE ASSENZE PRESENZE (RAP)",
"SOCIO-ASSISTENZIALE",
"SERVIZI TRASVERSALI DI ASSISTENZA APPLICATIVA" E
"GESTIONE PORTFOLIO INIZIATIVE VERSO ENTI CONSORZIATI"**

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

1. Oggetto

L'oggetto del presente approvvigionamento è l'adesione al Contratto Quadro Consip "Sistemi Gestionali Integrati per le Amministrazioni Pubbliche – Lotto 2" (di seguito anche SGI), per l'acquisizione di servizi professionali di *sviluppo software, servizi di gestione, assistenza e manutenzione e servizi di supporto organizzativo*, il cui Contratto Esecutivo avrà una durata complessiva di 48 mesi a decorrere dalla data di stipula, nei seguenti ambiti:

- Rilevazione Assenze Presenze (RAP), per un periodo di 45 mesi;
- Socio-Assistenziale, per un periodo di 33 mesi;
- Servizi trasversali di Assistenza Applicativa, per un periodo di 14 mesi;
- Gestione portfolio iniziative verso Enti Consorziati, per un periodo di 18 mesi.

Tali esigenze, meglio dettagliate nel seguito, sono coerenti con la flessibilità offerta dal suddetto Contratto Quadro SGI.

2. Il Contratto Quadro Consip “Sistemi Gestionali Integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI)”

Gli ambiti descritti trovano adeguata collocazione all'interno del Contratto Quadro SGI, attivo a far data dal 8 novembre 2017; più precisamente del Lotto 2, riservato alle Pubbliche Amministrazioni Locali del Nord Italia (ad eccezione degli Enti del Servizio Sanitario Nazionale), aggiudicato al RTI Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. - Municipia S.p.A. (già Engineering Tributi S.p.A.) – Engiweb Security S.r.l. - NTT Data Italia S.p.A. - PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. – SQS Italia S.p.A..

L'area di applicazione del Contratto prevede due specifici ambiti:

- Sistemi Informativi Gestionali;
- Sistemi di Gestione dei procedimenti amministrativi;

e, per ciascuno degli ambiti, sono previsti i seguenti servizi:

- a) Servizi di gestione, manutenzione e assistenza;
- b) Servizi di sviluppo *software*;
- c) Servizi di supporto organizzativo.

Il Contratto Quadro Consip in oggetto ha una durata di 18 mesi decorrenti dalla relativa data di sottoscrizione (8 novembre 2017). Il Contratto è stato successivamente prorogato per ulteriori 6 mesi e la sua scadenza è ora fissata al 7 novembre 2019.

Nell'ambito del Contratto Quadro del Lotto di interesse, i servizi potranno essere acquisiti mediante la stipula di singoli Contratti Esecutivi, di durata massima pari a 48 mesi dalla relativa data di sottoscrizione, sulla base di quanto determinato nel documento “Piano dei fabbisogni”¹ redatto dall'Amministrazione contraente, nel quale devono essere fornite dettagliate indicazioni anche di tipo quantitativo relative ai servizi che si intende sottoscrivere, sulla cui base il RTI aggiudicatario elaborerà un puntuale “Progetto Esecutivo” corredato da relativa proposta tecnico/economica.

¹ “Per attivare i servizi previsti [...], l'Amministrazione deve elaborare un “Piano dei Fabbisogni” e l'aggiudicatario, se richiesto dall'Amministrazione stessa, deve impegnarsi obbligatoriamente a supportare l'Amministrazione nella redazione dello stesso. Il Piano deve contenere indicazioni, anche di tipo quantitativo, relative ai servizi [...] che l'Amministrazione intende sottoscrivere. [...] Entro il termine di 15 giorni lavorativi dal ricevimento del Piano dei Fabbisogni da parte dell'Amministrazione, l'aggiudicatario deve obbligatoriamente predisporre un documento intitolato “Progetto Esecutivo” ed inviarlo all'Amministrazione e per copia conoscenza a Consip S.p.A. e/o terzi da essa indicati [...] nel quale raccogliere e dettagliare le richieste dell'Amministrazione, contenute per l'appunto nel Piano dei Fabbisogni, e formulare una proposta tecnico/economica secondo le modalità tecniche ed le tariffe delle giornate uomo relative alle figure professionali previste.”

In corso di vigenza del Contratto Esecutivo, il "Piano dei Fabbisogni" potrà essere rimodulato, in aumento o in diminuzione, così come previsto del Contratto Quadro Consip SGI.

Per i fabbisogni prima delineati l'iniziativa CONSIP in questione appare idonea a soddisfare le esigenze sopra riportate sotto plurimi punti di vista. In particolare:

- gli applicativi CSI coinvolti ricadono nelle aree di applicazione previste dal Contratto Quadro in questione, come i relativi servizi di cui si necessita l'approvvigionamento;
- il Contratto Quadro per i "Servizi Gestionali Integrati" prevede la possibilità di acquisire "Servizi di supporto organizzativo"² necessari all'implementazione degli applicativi in questione;
- la possibilità di rimodulare continuamente i fabbisogni, entro le cornici economiche e temporali definite e condivise sulla base del "Progetto Esecutivo" sopra menzionato, risulta di particolare vantaggio per il CSI-Piemonte quando non sono completamente perimetrabili e quantificabili a priori le singole attività di cui si comporrà lo sviluppo progettuale, come nel caso dei servizi di sviluppo previsti nel presente approvvigionamento.

Circa le modalità di determinazione dei corrispettivi, per ogni servizio espresso nel Piano dei Fabbisogni, occorre ivi indicare se la remunerazione avverrà a canone (per attività continuative), a corpo (per attività a delivery) o a consumo sulla base delle risorse che saranno effettivamente impiegate.

Come del resto previsto dal Contratto stesso, con il supporto dell'RTI aggiudicatario, si sono preventivamente analizzati i mix di figure professionali che si reputano necessari per l'erogazione di ogni servizio in ciascuno degli ambiti previsti, arrivando di fatto a determinare, per i servizi la cui quantificazione avverrà in giorni/persona, il costo unitario di un giorno/persona per il dato servizio.

3. Motivazione della richiesta e contesto in cui si inserisce l'approvvigionamento

L'approvvigionamento di cui alla presente nota raccoglie esigenze provenienti da ambiti diversi e, convergendo verso lo strumento del Contratto Quadro Consip individuato, persegue l'obiettivo di affiancare l'erogazione di servizi in continuità allo sviluppo di nuove iniziative, in coerenza con quanto indicato dal "Piano Strategico 2019-2021" del CSI-Piemonte³, consentendo il raggiungimento dei benefici derivanti dall'aggregazione di spesa.

Nei successivi paragrafi vengono descritte in dettaglio le motivazioni della richiesta per i singoli ambiti coinvolti.

Per quanto attiene ai servizi di sviluppo *software* e ai servizi di gestione, assistenza e manutenzione, si precisa preliminarmente che le attività potranno essere svolte a fronte della disponibilità, da parte del Consorzio e/o degli Enti Consorziati, dei

² I Servizi di Supporto Organizzativo non possono però superare il 50% del valore complessivo di ogni singola attivazione SGI.

³ Approvato dall'Assemblea del CSI-Piemonte il 16 luglio 2018

codici sorgenti inclusiva, quanto meno, dei diritti di modifica. Fa eccezione la soluzione per l'Ambito Socio-Assistenziale, per la quale verrà erogato un servizio di sola personalizzazione e parametrizzazione, a fronte del possesso da parte CSI delle sole licenze d'uso della soluzione "ICARE".

3.1 Ambito Rilevazione Assenze Presenze (RAP)

Il servizio RAP erogato dal CSI-Piemonte mediante l'applicativo "IrisWIN-IrisWeb" è ad oggi contenuto nel più ampio ambito dei Servizi al Personale, come indicato nel "Catalogo e listino dei servizi del CSI" - valido a decorrere dal 1° aprile 2019 - approvato dal CdA nella seduta di marzo 2019.

I servizi "RAP" sono attualmente erogati a 21 enti, tra cui:

- Città di Torino
- Regione Piemonte
- Consiglio Regionale
- Città Metropolitana di Torino
- AIPO - Agenzia Interregionale fiume PO
- Sanità (ASO Mauriziano, ASO Novara, ASL Biella)
- CSI-Piemonte

per un totale complessivo di circa 24.600 dipendenti gestiti.

Il Consiglio di Amministrazione del CSI-Piemonte, nella seduta del 27 febbraio 2018, aveva autorizzato l'adesione al Contratto Quadro Consip "Sistemi Gestionali Integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) – Lotto 2" (Fornitore aggiudicatario: RTI Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. - Municipia S.p.A. (già Engineering Tributi S.p.A.) – Engiweb Security S.r.l. - NTT Data Italia S.p.A. - PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. – SQS Italia S.p.A.) per l'acquisizione dei servizi professionali per le attività di assistenza, manutenzione e sviluppo in ambito "RAP", per un periodo di 44 mesi (giugno 2018 - gennaio 2022) e per un importo complessivo pari a Euro 422.658,08 (rif. AC18_005_CONSIP).

Per la definizione del perimetro economico si era tenuto conto del "Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019", seguente alla circolare AgID n. 2/2016, in cui era previsto che le Pubbliche Amministrazioni dovessero – secondo una *roadmap* che prevedeva un periodo di graduale adeguamento dal 2019 al 2020 – infine utilizzare la piattaforma applicativa nazionale NoiPA (recentemente evoluta e nota con il termine Cloudify-NoiPA). La piattaforma in questione si propone come sistema di gestione del trattamento giuridico ed economico dei dipendenti della PA.

Per completezza, si riporta quanto contenuto nel citato piano, rispetto all'anno 2018, a riguardo della piattaforma Cloudify-NoiPA: "Il MEF completerà la realizzazione del nuovo sistema Cloudify-NoiPA. Le amministrazioni non ancora aderenti potranno procedere a comunicare la propria adesione al sistema per programmare la migrazione a partire dal 2019. Le amministrazioni provvedono ad adottare il sistema Cloudify-NoiPA con la programmazione concordata con il MEF".



Allegato 1

Secondo il piano, le Pubbliche Amministrazioni italiane avrebbero dovuto, entro i termini suddetti, aderire al Sistema Cloudify-NoiPA, previa sottoscrizione di uno specifico accordo fra Regioni e MEF, portando di fatto, per quanto concerne il CSI, ad una graduale riduzione del numero di Amministrazioni Clienti, con conseguente proporzionale riduzione del numero di posizioni (numero di dipendenti) gestite.

Per l'anno 2021 – a titolo cautelativo – le competenti strutture consortili avevano previsto una quota minima del servizio erogato per eventuali esigenze conseguenti ad una possibile proroga – seppur minimale – delle attività di migrazione da parte degli Enti Clienti alla piattaforma nazionale Cloudify-NoiPA (si prevedeva che alla data del 1° gennaio 2022 tutte le PA Piemontesi clienti del CSI avrebbero aderito al sistema nazionale Cloudify-NoiPA).

Ad oggi Cloudify-NoiPA prosegue il suo programma così come indicato nell'attuale Piano Triennale di AgID, ma, al momento, gli Enti-Clienti del CSI, per aderire, al progetto, sono in attesa che si concretizzi l'accordo tra Regione Piemonte, AGID e MEF.

Di conseguenza, nessun Ente-Cliente ha aderito al progetto Cloudify-NoiPA, anzi, diversi Enti locali continuano ad aderire alla soluzione applicativa "*IrisWIN - IrisWeb*" messa a disposizione dal CSI per l'erogazione del servizio di Rilevazione Assenze e Presenze (RAP).

Il mancato decremento del numero degli enti fruitori della soluzione "*IrisWIN-IrisWeb*" del CSI Piemonte (dipendenti gestiti pari a circa 24.600 unità) rende inadeguata la pianificazione a suo tempo definita all'interno del Contratto Esecutivo SGI in essere.

Pertanto si rende necessario acquisire ulteriori servizi professionali per le attività di assistenza, manutenzione e sviluppo *software* per il corretto funzionamento di tutte le componenti dell'applicativo "*IrisWIN - IrisWeb*" con cui è realizzato il sistema informativo per la gestione del servizio di Rilevazione Assenze e Presenze, mediante una nuova adesione al Contratto Quadro Consip "SGI-Lotto 2" che operi in compensazione dell'attuale Contratto in essere.

Si ipotizza una durata complessiva dei servizi pari a 45 mesi, per il periodo dal 01/01/2020 al 30/09/2023.

L'impegno in giorni/persona ed il relativo valore economico sono stati così ipotizzati:

- attività a canone: modulato sulla base del mancato decremento del numero dei dipendenti gestiti; il numero di dipendenti gestiti viene fissato in 24.600 unità e viene applicata la tariffa unitaria di gestione del canone in vigore nel 2020 (0,484 € / dipendente gestito);
- attività di sviluppo: la spesa media sostenuta finora sull'attuale contratto.

3.2 Ambito Socio-Assistenziale

Nella seduta del 18 aprile 2019 il Consiglio di Amministrazione autorizzava l'adesione del CSI-Piemonte al Contratto Quadro Consip "Sistemi gestionali integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) – Lotto 2" per l'acquisizione di servizi professionali in ambito "P.A. Digitale", per un periodo complessivo di 42 mesi a decorrere dalla relativa data di stipula del relativo Contratto Esecutivo, per un importo complessivo pari a Euro 6.881.364,46, che raccoglieva esigenze provenienti da ambiti diversi, e nello specifico:

- "Servizi Formativi ed istruzione"
- "Demografia e Socio-Assistenziale"
- "Dematerializzazione"
- "Patrimonio ed Energia"
- "Edilizia e Commercio".

Come meglio descritto nel successivo § 3 "*Il Contratto Quadro Consip "Sistemi Gestionali Integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI)"*", l'adesione a detto Contratto Quadro Consip avviene mediante la stipula di uno specifico Contratto Esecutivo, che viene definito sulla base di quanto determinato nel "Piano dei Fabbisogni" (redatto dall'Amministrazione contraente) e nel "Progetto Esecutivo" (elaborato dall'RTI aggiudicatario del Contratto Quadro Consip in risposta al "Piano dei Fabbisogni" ricevuto dall'Amministrazione).

Nella fase di messa a punto del "Progetto Esecutivo" presentato dal RTI in risposta al "Piano dei Fabbisogni" predisposto e trasmesso dal CSI-Piemonte, relativamente all'ambito "Demografia e Socio-Assistenziale" e con specifico riferimento al "Socio-Assistenziale", sono emersi elementi di incoerenza rispetto al mix di servizi richiesti nel "Piano dei Fabbisogni" e agli SLA ed orari di copertura degli stessi. Si è reso quindi necessario procedere con ulteriori approfondimenti, sia con l'RTI aggiudicatario sia con la Città di Torino, Ente/Cliente fruitore dei servizi erogati in ambito "Socio-Assistenziale".

Per evitare di rallentare l'attivazione dei servizi inerenti agli altri ambiti oggetto dello stipulando contratto e per consentire, di conseguenza, la continuità nell'erogazione dei relativi servizi ai nostri Enti/Clienti, si è addivenuti alla decisione di stralciare i servizi professionali richiesti per l'ambito "Socio-Assistenziale", rimandando l'acquisizione degli stessi in un momento successivo.

Anche a fronte dei chiarimenti nel frattempo intervenuti sia con la Città di Torino sia con l'RTI aggiudicatario, si richiede ora l'acquisizione dei servizi in parola, per un periodo di 33 mesi (ipotesi di avvio a gennaio 2020).

Si fornisce nel seguito la descrizione dei servizi del Sistema Informativo per la Gestione dei Servizi Sociali della Città di Torino, nell'ambito dei quali verranno erogati i servizi professionali oggetto della presente acquisizione:

- **GSA – Gestione Socio-Assistenziale**

Il sistema Gestione Socio-Assistenziale (GSA) è un servizio realizzato nel 2004 per gli uffici centrali e decentrati dei Servizi Sociali dalla Città di Torino, che si occupano di erogare, in termini di servizi e/o denaro, assistenza pubblica a tutti i cittadini indigenti e a coloro che, per necessità o per normative vigenti, debbano essere presi in carico dai Servizi Socio-Assistenziali.

Permette inoltre di gestire anche casistiche quali l'adozione e l'affido di minori, anziani e disabili, i ricoveri in strutture specializzate e la gestione del personale e delle strutture (presidi) di cui la Divisione è responsabile.

Le principali funzionalità di GSA riguardano le seguenti procedure:

- Economica: i sussidi economici inseriti in GSA vengono pagati due volte al mese tramite tale procedura in collaborazione con l'applicativo del Bilancio della Città di Torino;
- Affidamenti: gli Affidatari della Città di Torino ricevono il contributo per il mantenimento del loro Affidato tramite tale procedura in collaborazione con l'applicativo del Bilancio della Città di Torino.

- **SCBA - Sistema Consultazione Banca Assistenziale**

Il Sistema di Consultazione della Banca dati Socio-Assistenziale è un servizio destinato a determinati utenti della Città di Torino che consente di accedere via web all'archivio dei servizi Socio-Assistenziali della Città.

L'accesso alla banca dati avviene esclusivamente in lettura mediante autenticazione ai soli utenti autorizzati e consente di ricercare i soggetti assistiti presenti in archivio (GSA) e visualizzare determinate informazioni:

- Elenco richieste assistenza
- Tipologie interventi di assistenza conferiti al soggetto
- Elenco degli interventi economici

Le operazioni effettuate dall'utenza sono tracciate sul database locale del servizio.

I sistemi GSA e SCBA potranno essere dismessi non appena il sistema SISA sarà completato con tutte le funzionalità oggi presenti su tali sistemi e la migrazione dei dati, necessari per il proseguimento della gestione socio-assistenziale, sarà terminata. Come descritto successivamente, la data di dismissione di tali sistemi non è ancora definita in modo preciso ma si posizionerà indicativamente nel secondo semestre del 2020.

- Legge Turco

La normativa nazionale ha introdotto nei primi anni del 2000 due nuovi interventi di sostegno per le famiglie che dispongono di patrimoni e redditi limitati:

- Assegno ai nuclei famigliari con almeno tre figli minori;
- Assegno di maternità per le casalinghe, disoccupate e studentesse, per rendere universalistica la tutela della maternità estendendola anche alle donne che non sono in condizione lavorativa.

Per tale motivo la Città di Torino ha realizzato il servizio Legge Turco – LETU, che consente agli operatori dei Servizi Sociali di gestire le richieste dei cittadini per assegni di maternità e a sostegno del nucleo familiare, in collaborazione con i CAF convenzionati.

Le funzionalità messe a disposizione sono le seguenti:

- Visualizzazione delle Richieste di Assegni di Maternità e al Nucleo pervenute sul sistema tramite i CAF;
- Visualizzazione delle Dichiarazioni ISEE del sistema GISE, con aggancio alle Richieste di cui sopra;
- Approvazione o bocciatura delle Richieste a seconda che abbiano diritto o meno a godere del beneficio;
- Preparazione delle lettere di comunicazione dell'esito dell'approvazione ai cittadini;
- Preparazione della Determina esecutiva da far firmare all'Assessore;
- Preparazione dei file (in formato XML) che gli operatori inviano all'Inps per effettuare gli ordini di pagamento dei benefici.

- SISA (progetto esecutivo Città di Torino)

Il contesto dei Servizi Socio-Assistenziali della Città di Torino è complesso, sia dal punto di vista delle responsabilità tra Enti, sia rispetto al contesto territoriale, all'interno del quale convivono differenti realtà caratterizzate da crescenti difficoltà economiche e ondate migratorie.

Il Sistema Informativo dei Servizi Sociali della Città di Torino è stato sviluppato negli anni '80. A partire dal 1985 si è dotato di una banca dati informatizzata orientata a realizzare, in un'ottica sistemica, una cartella sociale informatizzata sulla quale registrare tutte le informazioni rilevate sul nucleo dell'utenza che si rivolge ai servizi sociali.

Nel 2004 è stato realizzato il servizio GSA (Gestione Servizi Assistenziali), nato per supportare i referenti dei Servizi Sociali attraverso l'informatizzazione di una serie di servizi rivolti a cittadini in situazione di bisogno, che alimenta un fascicolo socio-assistenziale con una copertura funzionale non completa rispetto alle attività e agli interventi gestiti dalla Direzione. Per tale motivo nel tempo sono stati realizzati una serie di altri archivi e applicativi, perlopiù stand alone, non integrati rispetto all'ambiente GSA.

Per risolvere il problema dell'obsolescenza tecnologica e quello dell'operatività integrata per l'Ente, nel 2012 il CSI-Piemonte ha investito nell'acquisizione delle licenze d'uso e nella configurazione della nuova piattaforma SISA per la gestione dei servizi sociali che erogasse servizi in logica *Cloud*, che costituisce un'esperienza di partenza per la definizione di iniziative diffondibili al territorio metropolitano, come già avvenuto verso altre realtà. Il sistema, realizzato sulla base della piattaforma iCare, non è però mai stato utilizzato dalla Città di Torino, in quanto non completo dei procedimenti/workflow necessari per la gestione di un Ente complesso come la Città di Torino, sia per quanto riguarda il volume di assistiti sia per esigenze di interazione con il mondo esterno.

Nel 2018 quindi, la Città di Torino ha deciso di far evolvere questa piattaforma in modo da sostituire a tendere tutto il parco applicativo esistente, mirando ad una forte integrazione sia dei processi sociali interni sia di fruizione dati da fonti esterne.

La Città di Torino ha quindi attivato direttamente la procedura ristretta per l'affidamento di servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati, attraverso il quale nel corso 2020 sarà reso disponibile il nuovo sistema, che sostituirà GSA e che renderà disponibili le seguenti funzionalità:

- Gestione Fascicolo
- Gestione Persona
- Gestione Richieste/Proposte/Interventi
- Residenzialità e semi-residenzialità anziani, minori e disabili
- Gestione Educativa territoriale.

Nell'ambito dell'SGI attivato da Città di Torino, verrà resa disponibile e sarà di proprietà dell'Amministrazione la Library ICARE denominata "SISA-TORINO", utilizzabile unicamente con l'ambiente base ICARE-FRAMEWORK di cui il CSI Piemonte possiede le licenze d'uso.

Grazie a tale intervento, sarà possibile dismettere GSA e alcuni altri applicativi o fogli di calcolo locali, puntando in futuro alla totale integrazione di tutte le procedure esistenti all'interno del SISA. Indicativamente l'avvio del nuovo SISA in forma completa, necessaria per la dismissione del sistema GSA, avverrà entro il 2020, ma già nel corso del 2019 si stanno completando i primi moduli che sostituiscono altri applicativi locali sviluppati direttamente dalla Città e che, su richiesta della Città di Torino, andranno gestiti da gennaio 2020. Da tale data si rende quindi necessaria la copertura dei servizi di Assistenza e degli eventuali servizi di "Sviluppo", intesi come sola "parametrizzazione e personalizzazione", effettuabili grazie al possesso da parte del CSI Piemonte delle licenze del prodotto "I-Care".



3.3 Ambito Servizi trasversali di Assistenza Applicativa

Il CSI-Piemonte eroga a favore di diversi Enti Consorziati (Regione Piemonte, Città di Torino, Città Metropolitana di Torino, altri Enti locali) servizi di Assistenza Applicativa di primo livello a supporto e in affiancamento all'utente relativamente all'utilizzo di procedure informatiche.

Come illustrato al Consiglio di Amministrazione del 24 maggio 2019, per l'erogazione di tali servizi il CSI-Piemonte si è avvalso fino al 31 dicembre 2018 delle attività storicamente acquisite nell'ambito dell'Accordo Quadro stipulato con CIC S.c.r.l..

Alla scadenza di detto Accordo Quadro, al fine di garantire la continuità degli impegni verso gli Enti consorziati/clienti, tenuto anche conto dei vincoli normativi determinati dall'entrata in vigore dell'art. 1 comma 512 della Legge di Stabilità per il 2016, il CSI ha strutturato la prosecuzione delle attività individuando nuove strategie per l'approvvigionamento dei servizi di Assistenza Applicativa a partire da gennaio 2019, che hanno determinato la ridefinizione dell'intera filiera produttiva.

Tale cambiamento ha fin da subito comportato l'adozione di nuove modalità operative, nonché l'internalizzazione della conoscenza di dettaglio dei processi di erogazione dei servizi che il CSI aveva storicamente affidato a CIC S.c.r.l. fino al 31 dicembre 2018.

Con l'obiettivo prioritario di predisporre le misure idonee a garantire la continuità, la stabilità e l'efficacia di tutti i servizi, è stato implementato un nuovo modello organizzativo che prevede che i servizi di Assistenza Applicativa del CSI-Piemonte siano erogati mediante:

- una funzione di accoglienza multicanale, *contact center generalista (one call solution)*;
- una funzione di *back office* dedicata a gestire le richieste che necessitano, in aggiunta alla fase di accoglienza, di un supporto che comprenda una lavorazione aggiuntiva;
- una funzione di supporto di secondo livello per la gestione delle attività specialistiche relative alle richieste di assistenza applicativa tematica.

Le funzioni sopra indicate concorrono a rendere efficace il servizio considerando gli elementi specifici che caratterizzano ogni Area Logica Omogenea (ALO)/Applicativo – quali la dimensione del bacino di utenza, la distribuzione e la frequenza di accesso, l'integrazione con i processi e la trasversalità, le variazioni determinate da fasi di lavorazione, scadenze e altri fenomeni di calendarizzazione, ecc. -, costituendo nei fatti una soluzione tecnico-organizzativa che risponde ai bisogni tipici di un servizio trasversale rivolto agli Enti/Clienti del Consorzio, per un bacino di migliaia di utenti.

Nella seguente tabella si fornisce, considerando un periodo di 12 mesi, una ripartizione percentuale dei volumi di attività sulle diverse ALO coinvolte:

ALO	%
Agricoltura	6%
Ambiente ed Energia	3%
Attività Produttive	1%
Catasto e Fiscalità	35%
Edilizia	4%
Istruzione	9%
Lavoro e formazione professionale	6%
Trasporti	6%
Varie (Cultura, Demografia, Flussi Documentali, Pagamenti Elettronici, Procurement, Servizi Infrastrutturali, Servizi EPM, etc)	23%
Web	7%

Inoltre, con riferimento allo specifico ambito tematico "Salute", vengono già acquisite analoghe attività di Assistenza Applicativa, nell'ambito del Contratto Quadro Consip "Sistemi Gestionali Integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) – Lotto 4"⁴, relativo ai "Servizi in ambito dei sistemi informativi gestionali e sistemi di Gestione dei procedimenti amministrativi in favore degli enti del servizio sanitario nazionale".

L'erogazione di tali servizi risulta ad oggi efficace e il modello tecnico organizzativo viene applicato anche su altri ambiti tematici (fiscalità, edilizia, istruzione, attività produttive, accesso a bandi, ecc.).

Nello specifico i servizi di Assistenza Applicativa e supporto all'utilizzo delle procedure prevedono le seguenti attività:

- Ricezione, classificazione, inserimento delle richieste negli strumenti di tracciatura;
- Consultazione della base dati della conoscenza, al fine di poter reperire le informazioni necessarie alla gestione/risoluzione delle richieste;
- Analisi del problema con risoluzione immediata di problematiche semplici o ricorrenti, con chiusura contestuale delle richieste (*one call solution*);
- Gestione delle richieste attraverso inoltri verso centri di competenza/personale specializzato per problematiche complesse;
- Processo di *escalation* nel caso di problematiche diffuse e bloccanti.

⁴ Rif. Contratto Esecutivo rif. AC18_009_CONSIP, autorizzato dal CdA del 11/05/2018 e Contratto Esecutivo rif. CA19_004_CONSIP, autorizzato dal CdA del 22/02/2019



Allegato 1

Per l'erogazione dei servizi sono utilizzati i seguenti strumenti forniti dal CSI Piemonte:

- sistemi di accesso al servizio per la registrazione e il tracciamento delle attività;
- sistemi di gestione della conoscenza per la gestione delle risposte/casi d'uso;
- sistemi di monitoraggio e gestione delle attività.

In parallelo, infine è prevista l'introduzione, nel breve termine, di funzionalità basate su tecnologie innovative che abilitano soluzioni di automazione le quali indirizzeranno un'evoluzione degli strumenti di supporto e del modello organizzativo nel suo insieme. Con tale prossimo cambiamento il CSI-Piemonte ha l'obiettivo di migliorare ulteriormente l'efficienza e l'efficacia della propria offerta di servizi così da rispondere adeguatamente alle crescenti esigenze sia degli Enti consorziati, sia di programmazione interna.

Nel contesto quindi del perseguimento di una continua efficienza del servizio, per le sole strette necessità che si renderanno eventualmente necessarie, il CSI-Piemonte, che sta già fruendo dei servizi di Assistenza Applicativa acquisiti mediante l'adesione al Contratto Quadro "Sistemi Gestionali Integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) - Lotto 2" avente ad oggetto l'acquisizione dei servizi di supporto organizzativi, di sviluppo software, gestione, manutenzione e assistenza in ambiti amministrativi-gestionali (rif. CA19_001_CONSIP autorizzata dal CdA del 22 gennaio 2019), intende procedere prudenzialmente con l'acquisizione dei medesimi servizi mediante una nuova adesione al Contratto Quadro Consip "SGI-Lotto 2", per un periodo di 14 mesi.

Per completezza di informazione, si notifica che la Convenzione Consip S.p.A. "Contact Center in Outsourcing 2", originariamente individuata come idonea (cfr. Comunicazione al CdA del 24 maggio 2019), è stata attivata in data 18 settembre 2019. Considerata la recentissima disponibilità della Convenzione citata e fermo restando l'obiettivo di efficienza ed efficacia sopra menzionato, ci si riserva di analizzare nel dettaglio le caratteristiche del servizio messo a disposizione dalla stessa e le relative modalità di fruizione.

L'approvvigionamento di cui alla presente richiesta di adesione al Contratto Quadro "SGI-Lotto 2" utilizzerà quindi modalità di erogazione del servizio volte a contenerne i vincoli di fruizione.

3.4 Ambito Gestione portfolio iniziative verso Enti Consorziati

Nel perseguimento di uno dei principali obiettivi del “Piano Strategico 2019-2021”⁵ del CSI-Piemonte, che consiste nel “Rafforzamento del Governo e supporto”, si rende necessario dare seguito ad un’azione mirata di potenziamento quantitativo e qualitativo delle funzioni di analisi e supporto organizzativo, relativamente sia ad attività erogate nei confronti dei principali Enti Consorziati, sia ad attività interne.

Allo scopo di potenziare la propria capacità di analisi dei processi e di gestione di programmi e progetti complessi e/o strategici, il CSI intende avvalersi di consulenze specifiche per lo svolgimento delle attività di:

- supporto tematico e funzionale erogato a beneficio delle Direzioni “P.A. Digitale” e “Servizio Clienti” del CSI-Piemonte e finalizzato al miglioramento delle soluzioni applicative erogate;
- supporto alla revisione dei processi per accompagnare le variazioni organizzative e di funzionamento.

Le attività erogate saranno quindi orientate a soddisfare le principali esigenze degli Enti Consorziati nell’ambito delle linee di intervento dei nuovi programmi facenti parte dell’offerta digitale e nel rinnovamento dei sistemi sulla base delle riorganizzazioni interne.

Nell’ambito dell’adesione al Contratto Quadro Consip “Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni – Lotto 2”, avente ad oggetto l’acquisizione dei servizi di supporto organizzativi, di sviluppo software, gestione, manutenzione e assistenza in ambiti amministrativi-gestionali (rif. CA19_001_CONSIP autorizzata dal CdA del 22 gennaio 2019) sono stati acquisiti analoghi servizi di supporto organizzativo direzionale. Successivamente all’attivazione di detti servizi, sono emerse nuove esigenze non preventivabili al momento della sopra citata adesione.

In considerazione della prosecuzione delle suddette attività, le nuove esigenze si presumono soddisfacenti con un *effort* paragonabile a quello finora speso, spendibile in un arco temporale di 18 mesi.

Pertanto si intende ora procedere con una nuova adesione al Contratto Quadro Consip “SGI-Lotto 2” per l’acquisizione dei servizi professionali in oggetto.

⁵ Approvato dall’Assemblea degli Enti Consorziati del 16 luglio 2018

4. Riepilogo costi sostenuti e contratti

Nelle tabelle che seguono si evidenzia, per ogni ambito interessato, la composizione del contributo fra risorse interne ed esterne e l'andamento dei costi sostenuti nell'ultimo triennio per i servizi professionali esterni:

Ambito	Mix risorse 2016	Mix risorse 2017	Mix risorse 2018
Rilevazione Assenze Presenze (RAP)	Esterne 27% Interne 73%	Esterne 39% Interne 61%	Esterne 30% Interne 70%
Socio - Assistenziale	Esterne 32% Interne 68%	Esterne 52% Interne 48%	Esterne 42% Interne 58%
Servizi trasversali di assistenza applicativa	Esterne: 100%	Esterne: 100%	Esterne 93% Interne 7%
Gestione portfolio iniziative verso Enti Consorziati	n.a.	n.a.	n.a.

Tabella 4 - composizione contributi fra risorse interne ed esterne

Ambito	Costi sostenuti 2016	Costi sostenuti 2017	Costi sostenuti 2018
Rilevazione Assenze Presenze (RAP)	€ 189.928,75 € 36.632,23	€ 172.769,69 € 33.579,65	€ 153.069,01 € 28.692,00
Socio – Assistenziale	€ 63.872,00	€ 45.000,00	€ 49.447,00
Servizi trasversali di assistenza applicativa	€ 911.660,00	€ 846.500,00	€ 791.834,20
Gestione portfolio iniziative verso Enti Consorziati	n.a.	n.a.	n.a.

Tabella 5 - costi sostenuti nell'ultimo triennio

5. Spesa prevista

L'importo complessivo massimo stimato di spesa è pari ad **Euro 2.793.431,25** (oltre oneri di legge, oneri per la sicurezza derivanti da interferenze pari ad Euro zero), senza garanzia di completa fruizione.

Le previsioni, ad oggi definite, delle attività richieste per ogni singolo ambito riflettono i consumi degli anni precedenti (vedi precedente paragrafo 4), tenendo conto della costanza delle attività richieste, secondo quanto previsto per ogni specifico ambito su descritto, prevedendo eventuali ed opportune rimodulazioni collegate alle eventuali variazioni delle attuali previsioni.

Per quanto riguarda l'Ambito 2 – "Socio-Assistenziale", si precisa che nella nota presentata al CDA nella seduta del 18 aprile u.s., come indicato nel paragrafo 3.2, le attività erano ricomprese nell'ambito "Demografia e Socio Assistenziale", complessivamente stimato in di Euro 1.912.855,45.

Il valore del solo ambito "Socio-Assistenziale", quindi sottratto dall'ambito Demografia, era stimato in Euro 784.096,56.

A seguito dei successivi approfondimenti con il Cliente, sono emersi ulteriori fabbisogni di attività di gestione che hanno determinato un incremento del valore dei servizi professionali richiesti, che si attesta ora in Euro 870.204,63, così come dettagliato nella successiva **Tabella 11**.

Utilizzando le tariffe del Listino SGI sono stati stimati gli impegni quantitativi (in termini di GG/persona) ed economici, come segue.

Ambito 1 – "Rilevazione Assenze Presenze (RAP)"	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
Servizi di sviluppo <i>software</i> GG/persona	198	198	198	149
Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza GG/persona	328	360	536	414
Totale GG/persona	526	558	734	563

Tabella 6 – Quantificazione impegno per Servizi in gg/anno in ambito "1"

Ambito 2 – "Socio-Assistenziale"	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
Servizi di sviluppo <i>software</i> GG/persona (*)	63	83	83	0
Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza GG/persona	619	1184	1016	0
Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza GG/persona (a consumo) (**)	102	122	111	
Totale GG/persona	784	1.389	1.210	0

Tabella 7 – Quantificazione impegno per Servizi in gg/anno in ambito "2"

* Per l'ambito Socio-Assistenziale – SISA le attività legate alla manutenzione evolutiva sono da intendersi per la sola Parametrizzazione e Personalizzazione, effettuabili grazie al possesso da parte del CSI Piemonte delle licenze del prodotto "I-Care".

** E' stata aggiunta una quota annua a consumo per coprire eventuali ulteriori attività di gestione ticket eccedenti rispetto alla soglia prevista annua

Ambito 3 – “Servizi trasversali di assistenza applicativa”	1° anno	2° anno
Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza GG/persona	3.140	524
Totale GG/persona	3.140	524

Tabella 8 – Quantificazione impegno per Servizi in gg/anno in ambito “3”

Ambito 4 – “Gestione portfolio iniziative verso Enti Consorziati”	1° anno	2° anno	3° anno
Servizi di Supporto Organizzativo-revisione dei processi GG/persona	660	330	-
Totale GG/persona	660	330	-

Tabella 9 – Quantificazione impegno per Servizi in gg/anno in ambito “4”

Da cui derivano le seguenti stime di importi di spesa:

Ambito 1 – “Rilevazione Assenze Presenze (RAP)”	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
Servizi di sviluppo software	€ 51.600,00	€ 51.600,00	€ 51.600,00	€ 38.700,00
Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza	€ 85.001,43	€ 93.250,34	€ 138.742,13	€ 107.157,60
Totale	€ 136.601,43	€ 144.850,34	€ 190.342,13	€ 145.857,60

Tabella 10 – Quantificazione impegno economico per Servizi in ambito “1”

Ambito 2 – “Socio-Assistenziale”	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
Servizi di sviluppo software	€ 16.411,82	€ 21.621,92	€ 21.621,92	0
Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza	€ 158.342,00	€ 304.182,90	€ 261.808,47	0
Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza (quota a consumo)	€ 26.250,72	€ 31.397,92	€ 28.566,96	0
Totale	€ 201.004,54	€ 357.202,74	€ 311.997,35	0

Tabella 11 – Quantificazione impegno economico per Servizi in ambito “2”

Ambito 3 – “Servizi trasversali di assistenza applicativa”	1° anno	2° anno
Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza	€ 814.194,21	€ 135.871,90
Totale	€ 814.194,21	€ 135.871,90

Tabella 12 – Quantificazione impegno economico per Servizi in ambito “3”

Ambito 4 – “Gestione portfolio iniziative verso Enti Consorziati”	1° anno	2° anno	3° anno
Servizi di Supporto Organizzativo-revisione dei processi	€ 237.006,00	€ 118.503,00	-
Totale	€ 237.006,00	€ 118.503,00	-

Tabella 13 – Quantificazione impegno economico per Servizi in ambito “4”

Va precisato che – come descritto nel paragrafo 3 il ricorso al Contratto Quadro SGI prevede che il fornitore formuli un’offerta tecnico/economica a fronte di una formale richiesta da parte dell’Amministrazione contraente, che non esclude una successiva fase di negoziazione ed affinamento⁶.

Prospetto di sintesi:

Ambito	Totale stima GG/persona	TOTALE (Euro)
Rilevazione Assenze Presenze (RAP)	2.381	€ 617.651,50
Socio-Assistenziale	3.383	€ 870.204,63
Servizi trasversali di Assistenza Applicativa	3.664	€ 950.066,12
Gestione portfolio iniziative verso Enti Consorziati	990	€ 355.509,00
TOTALE	10.418	€ 2.793.431,25

Tabella 14 – Fabbisogni e importi di spesa complessiva

⁶ “[...] L’Amministrazione ha la facoltà di approvare il “Progetto Esecutivo”, ovvero di comunicare la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni. In tal caso l’aggiudicatario dovrà apportare al documento presentato quanto richiesto in aggiunta. L’aggiudicatario dovrà inviare la versione definitiva entro 10 giorni solari dalla comunicazione di richiesta dell’Amministrazione contraente. L’Amministrazione può richiedere aggiornamenti del Progetto Esecutivo ogni qualvolta lo ritenga necessario. [...]”

6. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale

I servizi professionali oggetto di approvvigionamento saranno utilizzati sia per l'erogazione dei "servizi in continuità" sia nell'ambito di progetti di sviluppo e di servizi occasionali, che si renderanno necessari per i Sistemi Informativi di Regione Piemonte, Consiglio Regionale del Piemonte, Comune di Torino, EE.LL., AIPO, come sopra esposto e saranno comunque attivati secondo le effettive necessità (ed i corrispondenti affidamenti dei servizi da parte degli Enti Clienti) che si manifesteranno nel corso della durata contrattuale.

Il presente approvvigionamento è **parzialmente contemplato** nella "Programmazione Biennale degli acquisti di beni e Servizi 2019-2020", Allegato 3 al "Piano di attività 2019" del CSI-Piemonte⁷, e in particolare:

- i servizi professionali in ambito "**Socio-Assistenziale**", sono **contemplati** all'interno della più ampia iniziativa relativa all'acquisizione di "Servizi professionali in ambito ICT" (rif. CUI **S0199519201900049**), così come indicato nella proposta di deliberazione approvata dal CdA nella seduta del 18 aprile u.s., avente ad oggetto l'acquisizione di servizi professionali in ambito "P.A. Digitale";
- i "**Servizi trasversali di Assistenza Applicativa**", sono **contemplati** nell'ambito dell'iniziativa avente ad oggetto il "Servizio di Call Center" (rif. CUI **S0199519201900051**);
- i servizi professionali per gli ambiti "**Rilevazione Assenze Presenze (RAP)**" e "**Gestione portfolio iniziative verso Enti Consorziati**", non sono **puntualmente contemplati**.

In coerenza con le modalità operative previste nell'*iter* autorizzativo per la modifica della programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi del CSI-Piemonte⁸, si dà atto che la **variazione in questione rientra nella fattispecie di cui rientra nella fattispecie di cui alla all'art. 7, c. 8, lett. c) del D.M. n. 14/2018: "l'aggiunta di uno o più acquisti per la sopravvenuta disponibilità di finanziamenti all'interno del bilancio non prevedibili al momento della prima approvazione del programma, ivi comprese le ulteriori risorse disponibili anche a seguito di ribassi d'asta o di economie"**.

All'approvvigionamento dei servizi citati viene attribuito il CUI **S01995120019201900121**.

La maggiore spesa trova in ogni caso copertura nella **soppravvenuta disponibilità di risorse, derivante da economie ottenute in riferimento ad altri approvvigionamenti inseriti nella medesima Programmazione**.

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

⁷ Approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 27 novembre 2018 e dall'Assemblea degli Enti Consorziati in data 14 gennaio 2019

⁸ Approvato dal CdA nella seduta del 22 marzo 2019 e dall'Assemblea degli Enti Consorziati il 6 maggio 2019



Allegato 1

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.

Il CSI-Piemonte, pur non rientrando, alla lettera, nelle categorie sopra citate, ha conformato in via prudenziale il proprio iter autorizzativo per gli acquisti IT a quanto disposto dall'art. 1, commi da 512 a 516 della Legge n. 208/2015 e s.m.i..

Poiché l'appalto in oggetto si configura come "acquisto IT", si è proceduto alla verifica della sussistenza di eventuali Convenzioni attive, Accordi Quadro e/o strumenti analoghi nei cataloghi di Consip S.p.A., della Centrale di Committenza Regionale (SCR-Piemonte S.p.A.) e del soggetto aggregatore Città Metropolitana di Torino, che potessero soddisfare le esigenze cui l'appalto intende rispondere.

Relativamente alla tipologia di servizi oggetto della presente nota, che già prevede l'adesione a un Contratto Quadro CONSIP, per completezza si è proceduto alla verifica della sussistenza di Convenzioni attive o di Accordi Quadro nei cataloghi della Centrale di Committenza Regionale (SCR-Piemonte S.p.A.) e di Avvisi relativi alle iniziative del soggetto aggregatore Città Metropolitana di Torino.

Alla data del 20 settembre 2019 il riscontro di tale verifica è negativo.

Risultando possibile l'approvvigionamento in oggetto mediante il canale Consip, esso rientra nella fattispecie di cui all'art. 1, c. 512 della L. 208/2015 e s.m.i..

8. Conformità alle disposizioni ISO 27001:2013

Il presente approvvigionamento risulta conforme alle disposizioni ISO 27001:2013.

9. Conformità alla norma UNI CEI EN ISO 50001:2011

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni UNI CEI EN ISO 50001:2011

10. Conformità alle disposizioni BS OHSAS 18001:2007

Il presente approvvigionamento risulta conforme alle disposizioni BS OHSAS 18001:2007 e non richiede verifica preventiva di conformità da parte del Servizio Prevenzione e Protezione del CSI-Piemonte.

11. Conformità alle disposizioni in materia di protezione dei dati personali

Il presente approvvigionamento rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali.



12. Modalità di approvvigionamento

Alla luce di quanto sopra esposto, visti il "Regolamento in materia di approvvigionamenti" del CSI-Piemonte e la normativa in materia di appalti pubblici, si richiede di procedere all'approvvigionamento in oggetto mediante adesione al Contratto Quadro Consip "Sistemi Gestionali Integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI)" – Lotto 2, aggiudicato al R.T.I. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. - Municipia S.p.A. (già Engineering Tributi S.p.A.) – Engiweb Security S.r.l. - NTT Data Italia S.p.A. - PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. – SQS Italia S.p.A..

Torino, 20 settembre 2019

Il RUP
Direzione P.A. Digitale
(Franco Gola)

FIRMATO IN ORIGINALE

Direzione Servizio Clienti
(Roberto Aluffi)

FIRMATO IN ORIGINALE

Responsabile Acquisti Servizi Professionali
e Facility Management
(Enrica Valle)

FIRMATO IN ORIGINALE