



PROVVEDIMENTO

ADESIONE ALLA CONVENZIONE CONSIP "SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI IP E POSTAZIONI DI LAVORO - LOTTO 2" PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE ON SITE DELLA PIATTAFORMA DI CONTACT CENTER

(CB19_013_CONSIP)

Premesso che:

- viste le motivazioni di cui all'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento";
- visto il Provvedimento del Direttore Generale del 29 marzo 2019 (rif. CB19_013_CONSIP_Aut Prog), con il quale veniva approvata la modifica della "Programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi 2019-2020" del CSI-Piemonte relativamente all'acquisizione del servizio di gestione e manutenzione *hardware* e *software on site* della piattaforma di *Contact Center* (rif. CUI n. S01995120019201900109), in quanto, pur non essendo tale approvvigionamento puntualmente contemplato nella Programmazione medesima, tale variazione viene giustificata dalla sopravvenuta disponibilità di risorse, derivante da economie ottenute attraverso il venir meno di iniziative di approvvigionamento inserite nella medesima Programmazione (rif. CUI S01995120019201900068), in conformità con quanto previsto dall'art. 7, c. 8, lett. a) e c) del D.M. n. 14/2018;

ai sensi del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. (cd. Codice dei Contratti), si rende necessario procedere all'acquisizione del servizio di gestione e manutenzione *hardware* e *software on site* della piattaforma di *Contact Center* mediante adesione alla Convenzione Consip "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro", aggiudicata al RTI Fastweb S.p.A. - Maticmind S.p.A., nei termini di seguito specificati.

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 stimato di spesa per acquisizione del servizio di gestione e manutenzione <i>hardware</i> e <i>software on site</i> della piattaforma di <i>Contact Center</i>	Euro 96.000,00
	Totale A	Euro 96.000,00

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

B1	Oneri per la sicurezza da interferenza	Euro 1.000,00
	Totale B	Euro 1.000,00

	Totale A + B	Euro 97.000,00
--	---------------------	-----------------------

C) Somme a disposizione dell'Amministrazione

C1)	Spese per contributo ANAC (<i>Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici</i>)	Euro 0,00
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C2)	IVA (al 22%) di A)	Euro 21.120,00
C3)	IVA (al 22%) di B)	Euro 220,00
	Totale C	Euro 21.340,00

	Totale A + B + C	Euro 118.340,00
--	-------------------------	------------------------

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 pari a Euro 1.000,00, è pari a Euro 97.000,00 (oltre oneri di legge), salvo eventuali maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto.

DURATA

Il servizio di gestione e manutenzione *hardware e software on site* della piattaforma di *Contact Center* dovrà essere garantito per un periodo di 24 mesi a decorrere dalla data di stipula del Contratto Attuativo.

TIPOLOGIA DI PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

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 procede all'approvvigionamento in oggetto tramite adesione alla Convenzione Consip S.p.A. "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro – Lotto 2", aggiudicata all'RTI Fastweb S.p.A. – Maticmind S.p.A., mediante la sottoscrizione di specifico Contratto Attuativo.

RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Visti i poteri delegati dal Consiglio di Amministrazione al Direttore Generale, il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) per la presente procedura nominato dal Direttore Generale, è Roberto Aluffi, in qualità di Direttore della Direzione "Servizio Clienti" del Consorzio.

Considerato quanto sopra descritto, il Direttore Acquisti:

- autorizza, ai sensi della normativa vigente in materia, l'adesione alla Convenzione Consip "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro", aggiudicata al RTI Fastweb S.p.A. - Maticmind S.p.A., per l'acquisizione del servizio di gestione e manutenzione *hardware e software on site* della piattaforma di *Contact Center*, per un periodo di 24 mesi a decorrere



dalla data di stipula del Contratto Attuativo, per un importo pari a Euro 96.000,00 (oltre oneri di legge).

Gli oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso sono pari a Euro 1.000,00 (oltre oneri di legge).

- approva il prospetto economico complessivo dell'appalto così come sopra riportato.

Si allega:

- Motivazioni dell'Approvvigionamento della Direzione "Servizio Clienti"
(Allegato 1)

Torino, 30 APRILE 2019

Il Direttore Acquisti

FIRMATO IN ORIGINALE

(Paola Tavella)

RdA	WBS	Codice Materiale CSI	CUI	Approvvigionamento continuativo
2018000600	G14-4104-PRG1	72267000-4-124 50334400-9-001	S01995120019201900109	SI

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

ADESIONE ALLA CONVENZIONE CONSIP "SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI IP E POSTAZIONI DI LAVORO - LOTTO 2" PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE *HARDWARE* E *SOFTWARE ON SITE* DELLA PIATTAFORMA DI CONTACT CENTER

1. Oggetto

Oggetto del presente approvvigionamento è l'acquisizione del servizio di gestione e manutenzione *hardware* e *software on site* della piattaforma di *Contact Center* del Consorzio basata su tecnologia proprietaria "IFM Infomaster", mediante l'adesione alla Convenzione Consip "Servizi di Gestione e Manutenzione dei sistemi IP e Postazioni di Lavoro – Lotto 2" (di seguito anche "SGM") aggiudicata al RTI Fastweb S.p.A. – Maticmind S.p.A., per un periodo di 24 mesi a decorrere dalla data di stipula del Contratto Attuativo.

Il servizio prevede l'attività di trattamento delle segnalazioni di malfunzionamento, la generazione dei *ticket* di assistenza e l'esecuzione delle attività di manutenzione *hardware* e *software on site* necessarie per il ripristino del funzionamento della infrastruttura di *Contact Center*.

In particolare:

- la gestione dei *ticket* aperti a seguito di malfunzionamento;
- la diagnosi ed esecuzione dell'intervento di ripristino;
- l'esecuzione del servizio di manutenzione preventiva, correttiva e supporto specialistico *on site* per il ripristino della piattaforma a seguito di malfunzionamenti *hardware* e *software*;
- la chiusura dell'intervento sul sistema di tracciamento del *ticket*;
- l'analisi di problemi ricorrenti e la propagazione delle soluzioni.

2. 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, e-mail, 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 nelle seguenti macro aree:

1. il centro unico di contatto della Regione Piemonte (numero verde 800333444);
2. i servizi della Sanità che comprendono il servizio per segnalazioni guasti da parte degli operatori del 118 (servizio erogato secondo la modalità H24 7x7);

3. i servizi di *Citizen Care* (Sistema Piemonte, Torino Facile, "GECO", Numero Verde Rupar, ecc.) erogati ai principali Enti Clienti del Consorzio;
4. i servizi di *Help Desk* per la Pubblica Amministrazione (su tutti lo 0113168888) erogati agli Enti Clienti del Consorzio;
5. il servizio Stipendi erogato dal CSI-Piemonte agli Enti Clienti del Consorzio.

L'architettura si basa su una tecnologia proprietaria della società IFM Infomaster S.p.A., che ne cura direttamente lo sviluppo, la commercializzazione e la 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 di *Contact Center "IFM Infomaster"* è stata confermata nel 2018 a fronte della produzione di uno specifico Business Case (Allegato A) che ha permesso di valutare le diverse soluzioni proprietarie presenti sul mercato (ComApp, Enghouse, Indra e Infomaster) e le soluzioni *open source* tra cui OSDial.

In particolare è stato comparato l'attuale scenario di mantenimento e *upgrade software* della piattaforma in uso con l'ipotesi di cambio tecnologico e conseguente riconfigurazione dei servizi applicativi.

Dall'analisi condotta si è constatato che le alternative *open source* non presentano ancora un grado di maturità sufficiente per proporsi come alternative valide rispetto alla soluzione attuale.

Per quanto riguarda le alternative proprietarie, l'unica soluzione con caratteristiche tecnico-economiche simili a quelle della tecnologia attualmente in uso è proposta in modalità "*Cloud*" e di conseguenza sono stati valutati i rischi che questa tipologia di soluzione potrebbe presentare all'atto dell'integrazione con la rete aziendale e le potenziali difficoltà nel rendere fruibili i dati.

Tenendo conto che una soluzione "*on premises*" garantisce un maggiore controllo sulla qualità del servizio e la minimizzazione del rischio di decadimento del servizio dovuto a problemi di connettività con l'esterno, a fronte di tale analisi, si è reputato più idoneo mantenere l'attuale soluzione "*on premises*" e confermare l'utilizzo della piattaforma di *Contact Center "IFM Infomaster"* attualmente in uso.

Di conseguenza si rende necessario garantire la continuità operatività dell'infrastruttura a fronte di eventuali malfunzionamenti attraverso l'attivazione di un servizio di gestione e manutenzione *hardware* e *software on site*. A tal proposito, si è riscontrata l'idoneità dei servizi offerti nell'ambito della Convenzione Consip "SGM", aggiudicata al RTI Fastweb S.p.A.-Maticmind S.p.A..

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, si rende pertanto necessario, procedere con l'acquisizione del servizio di gestione e manutenzione *hardware* e *software on site* della piattaforma di *Contact Center Infomaster* per un periodo di 24 mesi. Si precisa che è prevista nei prossimi 24 mesi l'esecuzione di una nuova ricognizione del mercato al fine di confermare questa impostazione oppure considerare altre soluzioni tecnologiche.

3. La Convenzione Consip "Servizi di Gestione e Manutenzione di Sistemi IP e Postazioni di Lavoro"

In data 30 novembre 2016, Consip S.p.A. ha attivato la Convenzione "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro - Lotto 2" aggiudicata all'RTI Fastweb S.p.A. - Maticmind S.p.A., e permette la sottoscrizione dei singoli Contratti Attuativi sino al 28 maggio 2019 per una durata che varia da 24 a 48 mesi.

La Convenzione prevede la possibilità di affidare all'Appaltatore i servizi di gestione e manutenzione relativamente ai seguenti macro-ambiti tecnologici:

- centrali telefoniche
- apparati per reti locali
- cablaggio passivo
- sistemi di sicurezza
- postazioni di lavoro (PdL)
- server

Per ciascun macro-ambito tecnologico vengono, inoltre, delineate le caratteristiche del servizio ed i livelli di performance che l'Appaltatore deve garantire nel corso della durata del contratto. Infine, viene fissato il "Listino dei prezzi unitari" dei singoli servizi, al quale è obbligatorio fare riferimento per la determinazione del costo complessivo da addebitare all'Amministrazione che intende aderire.

Il catalogo della Convenzione si suddivide in servizi da acquisire in via obbligatoria (Servizi di Gestione), senza i quali non risulta possibile aderire, e servizi opzionali (Servizi di Manutenzione, Servizi di Presidio, Servizio di Service Desk ed Interventi su Cablaggio).

In particolare, il macro-ambito tecnologico di riferimento relativo alla piattaforma di *Contact Center* è definito "Centrali Telefoniche" e l'esigenza del Consorzio viene garantita attraverso l'erogazione dei servizi obbligatori ovvero dai "Servizi di Gestione" e dal "Servizio di Manutenzione" (opzionale).

Di seguito vengono descritti i principali aspetti dei servizi oggetto di acquisizione:

- **Servizi di Gestione (obbligatorio)**

Il servizio prevede la collaborazione dell'Appaltatore con il team interno alla gestione degli apparati mediante attività proattive erogate su iniziativa dell'Appaltatore ed attività eseguite su richiesta del Consorzio. A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano qui di seguito le principali attività che compongono il Servizio di Gestione:

- Attività proattive:
 - monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità e delle prestazioni degli apparati;
 - interventi periodici programmati per garantire il buon funzionamento dei sistemi;
 - manutenzione evolutiva ovvero installazione delle patch e delle minor release del *firmware* degli apparati;
 - monitoraggio con lo scopo principale di una rapida ed efficace prevenzione e risoluzione delle anomalie riscontrate e il ripristino del corretto funzionamento dell'infrastruttura;
 - attività di gestione per la risoluzione degli *incident* determinati da un malfunzionamento *hardware* e/o *software* delle apparecchiature e attivazione di soggetti terzi per l'esecuzione di attività *on site*.
- Attività svolte a richiesta:
 - riconfigurazione degli apparati;
 - attività inerenti l'aggiornamento/installazione di componenti *software*;
 - ripristino dei file di *log* allo scopo di consultazione.

- **Servizio di Manutenzione (opzionale)**

Il servizio di manutenzione include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti, sia segnalati dall'utente finale, sia rilevati automaticamente nell'ambito del Servizio di Gestione. Nelle attività previste è comprensivo il ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site da parte di personale specializzato. Qualora ritenuto necessario l'intervento può prevedere la sostituzione di componenti hardware o dell'intera dell'apparecchiatura.

Più in dettaglio le attività di manutenzione possono riassumersi in:

- Manutenzione preventiva comprendente tutti quegli interventi volti ad incrementare l'efficienza e l'affidabilità delle componenti hardware e software e ad individuare in modo preventivo i possibili malfunzionamenti.
- Manutenzione correttiva tramite:
 - intervento on site presso la sede per il quale è stato richiesto l'intervento;
 - sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
 - ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
 - verifica dell'eliminazione della causa del guasto;
- Supporto di tipo specialistico on site per la risoluzione di problematiche software particolarmente complesse.

4. Spesa prevista

Per l'affidamento in oggetto si prevede un importo pari a Euro 96.000,00 (oltre oneri di legge ed esclusi oneri di sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso pari a Euro 1.000,00, oltre oneri di legge).

L'importo stimato di spesa è stato definito sulla base del listino dei prezzi unitari previsto dalla Convenzione Consip "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro – Lotto 2".

Si riporta nel seguito il riepilogo dei costi sostenuti nelle 3 precedenti annualità, comprensivi degli oneri di sicurezza:

2016	2017	2018
Euro 41.107,00	Euro 41.388,00	Euro 41.388,00

5. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale

L'importo di spesa previsto trova copertura economica all'interno della previsione di Budget 2019 della Direzione "Servizio Clienti" del Consorzio.

L'approvvigionamento in oggetto non è puntualmente contemplato nella "Programmazione Biennale degli acquisti di beni e Servizi 2019-2020", allegata al "Piano di attività 2019 e programmazione 2019-2020"¹; tuttavia tale variazione viene giustificata dalla sopravvenuta disponibilità di risorse derivante da economie ottenute attraverso il venir meno di iniziative di approvvigionamento inserite nella medesima Programmazione (rif. CUI S01995120019201900068)².

¹ Approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 27 novembre 2018 e dall'Assemblea del CSI-Piemonte del 14 gennaio 2019

² Rif. D.M. n. 14 del 16 gennaio 2018, art. 7, c.8, lett. a) "la cancellazione di uno o più acquisti già previsti nell'elenco annuale delle acquisizioni di forniture e servizi" e lett. c) "l'aggiunta di uno o

6. 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 all'art. 1, 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 gli strumenti di acquisto e di negoziazione di Consip S.p.A. o dei "Soggetti Aggregatori", ivi comprese le Centrali di Committenza regionali, per i beni e servizi disponibili presso gli stessi Soggetti Aggregatori.

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 dalla normativa sopra richiamata.

Relativamente alla tipologia di fornitura oggetto del presente appalto, che si configura come acquisto "IT" e che già prevede l'adesione ad una Convenzione Consip, per completezza si è quindi proceduto alla verifica della sussistenza di Convenzioni attive, Accordi Quadro e/o strumenti analoghi nei cataloghi 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.

Il riscontro, alla data del 15 marzo 2019, è risultato negativo.

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

7. Conformità alle disposizioni ISO 27001:2013

Il presente approvvigionamento rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni ISO 27001:2013.

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

Il presente approvvigionamento, verificato dall'Energy Manager del CSI Piemonte, non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni UNI CEI EN ISO 50001:2011 e non presenta impatto sugli usi energetici significativi aziendali identificati

9. Conformità alle disposizioni BS OHSAS 18001:2007

Il presente approvvigionamento risulta conforme alle disposizioni BS OHSAS 18001:2007 ed è stata effettuata la verifica preventiva di conformità da parte del Servizio Prevenzione e Protezione del CSI-Piemonte.

10. 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.

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"

11. 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 tramite adesione alla Convenzione Consip S.p.A. "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro – Lotto 2", aggiudicata all'RTI Fastweb S.p.A. – Maticmind S.p.A., mediante la sottoscrizione di specifico Contratto Attuativo.

Allegato:

- *Business Case "Piattaforma di Contact Center"*

(Allegato A)

Torino, 15 marzo 2019

Il RUP
Direzione Servizio Clienti
(Roberto Aluffi)

FIRMATO IN ORIGINALE

Responsabile Acquisti Beni e Servizi ICT
(Barbara Gallizia)

FIRMATO IN ORIGINALE