



PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE

**AFFIDAMENTO DIRETTO
PER LA FORNITURA DI MODULI SOFTWARE DELLA PIATTAFORMA DI
CONTACT CENTER
(DC19_057_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 della "Fornitura di moduli software della piattaforma di Contact Center" dalla società IFM Infomaster S.p.A., nei termini di seguito specificati.

PROSPETTO ECONOMICO COMPLESSIVO DELL'APPALTO

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

A) Importo fornitura oggetto d'appalto

A1	Importo a base d'asta per la fornitura di moduli software della piattaforma di Contact Center	Euro 19.530,00
	Totale A	Euro 19.530,00

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

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

	Totale A + B	Euro 19.530,00
--	---------------------	-----------------------

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 4.296,60
C3	IVA (al 22%) di B)	Euro 0,00
	Totale C	Euro 4.296,60

	Totale A + B + C	Euro 23.826,60
--	-------------------------	-----------------------

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 19.530,00 (oltre oneri di legge), salvo eventuali maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto.

CONSEGNA

La consegna dei moduli software della piattaforma di Contact Center è prevista entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di stipula del Contratto.

La fornitura include il relativo servizio di manutenzione per un periodo di 12 mesi.

TIPOLOGIA DI PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Visti il "Regolamento in materia di approvvigionamenti" del CSI Piemonte e la normativa in materia di appalti pubblici, e, in particolare, l'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., nonché 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.

Si applica il criterio di aggiudicazione del minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, lett. c), 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

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, la procedura di affidamento diretto della "Fornitura di moduli software della piattaforma di Contact Center" alla società IFM Infomaster S.p.A., da consegnare entro 5 giorni lavorativi dalla data di stipula del Contratto, per un importo a base d'asta pari a Euro 19.530,00 (diciannovemilacinquecentotrenta/00) (oltre oneri di legge), da esperirsi tramite il canale del Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) (Rif. "Procedura di acquisto tramite Trattativa diretta").

Gli oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso sono pari a Euro zero (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 – Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati.

Si allega:

- Motivazioni dell'Approvvigionamento della Direzione Servizio Clienti
(Allegato 1)
- Capitolato Speciale d'Appalto – Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati
(Allegato 2)

Torino, 24 APRILE 2019

FIRMATO IN ORIGINALE

Il Direttore Acquisti
(Paola Tavella)

<i>RdA</i>	<i>WBS</i>	<i>Codice Materiale CSI</i>	<i>Approvvigionamento continuativo</i>
2019000041	G14-4201-AINF	48771000-3-011	NO

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

AFFIDAMENTO DIRETTO

FORNITURA DI MODULI SOFTWARE DELLA PIATTAFORMA DI CONTACT CENTER

1. Oggetto

Oggetto dell'affidamento è l'acquisizione dei moduli software del produttore IFM Infomaster S.p.A. denominati "Callback" e "Dashboard" da integrarsi nel Contact Center del CSI Piemonte basato su infrastruttura tecnologia della medesima società, incluso il relativo servizio di manutenzione per 12 mesi.

La consegna dei moduli software è prevista entro 5 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto.

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, 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);
2. i servizi della Sanità 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, GECO, Numero Verde Rugar, 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" 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 lo scenario del 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 quella attualmente in uso è proposta in modalità Cloud. Sono stati, quindi, 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. Pertanto, in considerazione del fatto 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 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, nell'ottica del miglioramento della qualità di servizio agli utenti che usufruiscono dei servizi della Pubblica Amministrazione Regionale, si intende ampliare l'attuale infrastruttura software e acquisire i seguenti moduli dalla società IFM Infomaster S.p.A.:

- "Callback": utile nel caso del prolungarsi dell'attesa sulle code gestite dalla piattaforma #Phones (o in caso di imprevisti, quali scioperi etc., che comportino l'impossibilità di passare la chiamata ad operatori umani);
- "Dashboard": già acquisito precedentemente, di cui si richiede l'aggiornamento all'ultima versione disponibile, in modo da poterlo utilizzare con la versione attuale del pacchetto base #Phones.

Inoltre, al fine di poter attivare un nuovo canale di assistenza agli utenti (ad esempio la cha), si ritiene opportuno convertire 10 licenze operatore già in uso in altrettante licenze multimediali.

3. Spesa prevista

Per l'affidamento in oggetto si prevede un importo a base d'asta pari a Euro 19.530,00 (oltre oneri di legge ed esclusi oneri di sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso pari a Euro zero) così ripartito:

- Euro 9.530,00 per il modulo Callback
- Euro 8.500,00 per il modulo Dashboard
- Euro 1.500,00 per la conversione di 10 licenze operatore in altrettante multimediali

L'importo a base d'asta è stato definito sulla base del costo di listino fornito dal Produttore.

4. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale

L'importo di spesa previsto è disponibile nel Budget 2019 della Direzione Servizio Clienti del CSI-Piemonte e trova copertura nella CTE/PTE degli Enti Consorziati che utilizzano i servizi.

5. 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 i servizi disponibili presso gli stessi soggetti.

Il CSI-Piemonte, pur non rientrando, alla lettera, nelle categorie sopra citate, ha comunque conformato - in via prudenziale - il proprio iter autorizzativo per gli acquisti IT a quanto disposto dalla normativa sopra richiamata.

Poiché l'appalto in oggetto si configura come "acquisto IT", si è proceduto alla verifica della sussistenza di Convenzioni attive, Accordi Quadro e/o strumenti analoghi nei cataloghi di Consip S.p.A. (www.acquistinretepa.it), 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 16 aprile 2019 è il seguente:

- sui cataloghi di Consip S.p.A. SCR-Piemonte S.p.A. e della Città Metropolitana di Torino non è presente alcuna Convenzione, Accordo Quadro e/o strumenti analoghi;
- per quanto concerne il canale Consip del "Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA)", dalla consultazione del catalogo pubblicato nel relativo portale (www.acquistinretepa.it), è risultato presente il Bando "Beni" relativo alla fornitura di "Prodotti alle Pubbliche Amministrazioni", che prevede nel catalogo la sottocategoria "Fornitura di Software e Soluzioni" ed in particolare il prodotto "Software".

Configurandosi il presente affidamento come servizio riconducibile al prodotto sopra citato, risulta possibile la gestione dell'affidamento tramite MEPA e, pertanto, l'approvvigionamento in oggetto rientra nella fattispecie di cui all'art. 1, comma 512, della Legge 208/2015 e s.m.i.

6. Conformità alle disposizioni ISO 27001:2013

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

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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, e, in particolare, l'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., nonché 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



Allegato 1

affidamento diretto alla società IFM Infomaster S.p.A. in quanto proprietaria della tecnologia su cui si basa l'intero sistema di Contact Center.

Torino, 16 aprile 2019

Il RUP
Direzione Servizio Clienti
(Roberto Aluffi)

FIRMATO IN ORIGINALE

Responsabile Acquisti e Servizi ICT
(Barbara Gallizia)

FIRMATO IN ORIGINALE