

**CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
SEDUTA DEL 24 LUGLIO 2020**

**PROVVEDIMENTO DI AUTORIZZAZIONE
ALL'ADESIONE ALLA CONVENZIONE CONSIP S.P.A.
"SERVIZI DI CONTACT CENTER IN *OUTSOURCING* 2" – LOTTO 1
PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI *CONTACT CENTER***

PREMESSO che:

- nella seduta in oggetto è stata sottoposta al Consiglio di Amministrazione la proposta di:
 - autorizzare l'adesione alla Convenzione Consip S.p.A. "Servizi di *Contact Center* in *outsourcing* 2" – Lotto 1 per l'acquisizione di **servizi di *Contact Center* in *outsourcing***;

VISTO:

- quanto riportato nei seguenti documenti agli atti, predisposti dalle competenti Funzioni Organizzative del CSI-Piemonte:
 - "Motivazioni dell'Approvvigionamento" (Allegato A),
- e TENUTO CONTO degli elementi di dettaglio ivi riportati.

RISCONTRATO, in particolare, quanto segue:

- le **motivazioni** alla base dell'approvvigionamento in oggetto:
 - garantire, senza soluzione di continuità l'erogazione dei servizi **di** servizi di *call center* che includano l'attività degli operatori per l'accoglienza e la tracciatura della chiamata - in ambito informativo, applicativo ed infrastrutturale -, nonché per la risposta alla richiesta quando, per la sua natura, può essere risolta in chiamata, o per l'eventuale inoltro ad un secondo livello;
- le **modalità di approvvigionamento** previste per l'acquisto in oggetto:
 - **adesione alla Convenzione Consip S.p.A. "Servizi di *Contact Center* in *outsourcing* 2" – Lotto 1** "Servizi di *Contact Center* in *Outsourcing* per le Amministrazioni delle regioni Liguria, **Piemonte**, Valle d'Aosta, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia", **il cui fornitore aggiudicatario è il Consorzio Leonardo Servizi e Lavori**;
 - oggetto della Convenzione sono i servizi di *Contact Center* in *outsourcing* per consentire alle Pubbliche Amministrazioni di implementare centri di contatto, con accesso multicanale integrato, tipicamente utilizzati per fornire ai cittadini,

dipendenti o altri utenti coinvolti, informazioni e servizi riguardanti differenti tematiche;

- i servizi sono concettualmente suddivisi in:
 - **Servizi “operatore”:**
 - servizio Inbound;
 - servizio Outbound
 - **Servizi “a supporto”:**
 - infrastruttura, logistica e tecnologica, per l’erogazione dei servizi, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP;
 - servizio di telefonia;
 - servizio di connettività dati;
 - servizio di integrazione;
 - servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio;
 - servizio di formazione per l’utilizzo dei sistemi in modalità ASP.

- la **durata prevista del servizio (24 mesi)** a decorrere dall’avvio del servizio, previsto per il 1/01/2021);
- le **condizioni di fornitura** e le valutazioni alla base della **determinazione del prezzo**.

DATO altresì ATTO:

- degli **esiti dell’istruttoria ex Legge 208/2015 e s.m.i.** svolta dai competenti uffici del CSI-Piemonte, dai quali si evince che - alla data odierna, 24 luglio 2020 - per l’approvvigionamento in oggetto ricorrono le condizioni per l’acquisto mediante la Convenzione CONSIP “Servizi di *Contact Center* in *outsourcing 2*” – Lotto 1 “Servizi di *Contact Center* in *Outsourcing* per le Amministrazioni delle regioni Liguria, Piemonte, Valle d’Aosta, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia”; esso rientra pertanto nella fattispecie di cui all’art. 1, c. 512 della suddetta Legge;

VISTO altresì:

- il **prospetto economico complessivo dell’appalto:**

A) IMPORTO PER L’ACQUISIZIONE OGGETTO D’APPALTO		
A1)	Importo complessivo massimo stimato di spesa servizi di Contact Center (Servizio “operatore” e Servizio a supporto” “a consumo”)	Euro 1.877.172,40
A2)	Importo per “Servizio di connettività” (“a canone” annuo)	Euro 49.200,00
	Totale A	Euro 1.926.372,40

B) IMPORTO ONERI RELATIVI ALLA SICUREZZA DERIVANTI DA RISCHI DA INTERFERENZA		
B1)	Oneri per la sicurezza di A)	Euro 0,00
	Totale B	Euro 00,00
	Totale A + B	Euro 1.926.372,40

C) SOMME A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE		
C1)	Spese per contributo A.N.AC. (Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici)	non dovuta
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C3	IVA (al 22%) di A)	Euro 423.801,93
C4	IVA (al 22%) di B)	Euro 0,00
	TOTALE C	Euro 423.801,93

	TOTALE A + B + C	Euro 2.350.174,33
--	-------------------------	--------------------------

CONSIDERATO che:

- il **valore dell'appalto** ex art. 35 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. è quindi pari ad Euro **1.926.372,40** (oltre oneri di legge) comprensivo degli oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza non soggetti a ribasso - pari a Euro zero - salvo eventuali maggiori oneri come definiti preliminarmente alla stipula del contratto per mezzo di apposito DUVRI;

DATO ATTO che:

- la spesa prevista per l'approvvigionamento in oggetto risulta coerente con la programmazione economico-finanziaria del Consorzio.

VISTO l'attuale assetto organizzativo del Consorzio e DATO ATTO che:

- il Responsabile della **Funzione Organizzativa "Infrastrutture"** del CSI, attualmente interessata dall'approvvigionamento in oggetto, è **Stefano Lista**, egli è da individuarsi quale **Responsabile Unico del Procedimento (RUP)** per l'approvvigionamento in oggetto, in luogo di Roberto Aluffi, nominato dal Direttore Generale con provvedimento del 29/11/19 (ex art. 14, c. 3 dello Statuto) all'atto dell'approvazione del "Programma biennale degli acquisti di beni e servizi 2020-2021".

VISTI, infine:

- l'art.12.4 del 'Regolamento di funzionamento del Consiglio di Amministrazione' del CSI-Piemonte, il quale prevede che *“Al fine di una pronta disponibilità di un documento che attesti l'atto assunto dal CdA, nelle more della formalizzazione del verbale della seduta, è inoltre facoltà dei 'Direttori responsabili' richiedere a Presidente e Segretario di sottoscrivere un apposito Provvedimento, nel quale sono riportati sinteticamente i contenuti dell'argomento esaminato e la relativa deliberazione del CdA.”*;
- gli esiti delle verifiche effettuate dai competenti uffici del CSI-Piemonte, così come sopra sinteticamente riportati e dettagliati nelle *“Motivazioni dell'Approvvigionamento”* agli atti, da cui risulta che l'approvvigionamento in oggetto rientra nella fattispecie di cui all'art. 1, c. 512 della Legge 208/2015 e s.m.i.;

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, il Consiglio di Amministrazione:

- AUTORIZZA l'adesione del CSI-Piemonte alla Convenzione Consip S.p.A. *“Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – Lotto 1 “Servizi di Contact Center in Outsourcing per le Amministrazioni delle regioni Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia”* il cui fornitore aggiudicatario è il Consorzio Leonardo Servizi e Lavori, per l'acquisizione di servizi di *Contact Center in outsourcing*, per un periodo di 24 mesi, per un importo complessivo massimo stimato di spesa pari a **Euro 1.926.372,40** (oltre oneri di legge), oltre oneri per la sicurezza derivante da interferenza complessivamente pari a Euro zero;
- APPROVA il prospetto economico complessivo dell'appalto come sopra riportato;
- DELEGA il Direttore Generale alla sottoscrizione della documentazione relativa all'adesione al Convenzione Consip S.p.A. *Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – Lotto 1 “Servizi di Contact Center in Outsourcing per le Amministrazioni delle regioni Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia”*, mediante formalizzazione del relativo ordinativo di fornitura ed agli eventuali atti conseguenti.

Si allegano:

- Motivazioni dell'approvvigionamento” (Allegato A)

Il Segretario del
Consiglio di Amministrazione

(Pietro Pacini)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

Il Presidente

(Letizia Maria Ferraris)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

<i>RdA</i>	<i>WBS</i>	<i>Codice Materiale CSI</i>	<i>CUI</i>	<i>Approvvigionamento continuativo</i>
2020000370	G14-4201-ACCO	72253000-3-000 72720000-3-000	S01995120019202000053	SI

**CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
SEDUTA DEL 24 LUGLIO 2020**

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

**ADESIONE ALLA CONVENZIONE CONSIP S.P.A.
"SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING 2" – LOTTO 1
PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI CONTACT CENTER**

1. Oggetto

Oggetto della presente richiesta è l'acquisizione di servizi di *Contact Center* in *outsourcing* mediante adesione alla Convenzione Consip S.p.A. "Servizi di *Contact Center* in *Outsourcing* 2" – Lotto 1, previa formalizzazione del relativo Ordinativo di fornitura, che dovrà essere emesso secondo le tempistiche previste dalla Convenzione medesima. Il servizio dovrà essere garantito per un periodo di 24 mesi a decorrere dall'avvio dello stesso (da formalizzarsi mediante apposito verbale quale "Dichiarazione di inizio del servizio"), previsto per il 1° gennaio 2021.

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

Il CSI-Piemonte, nell'ambito delle attività svolte dalla Funzione Organizzativa "*Customer Relationship*", eroga servizi di accoglienza di primo livello in ambito informativo, applicativo ed infrastrutturale.

Nell'ambito di tale servizio è necessario garantire servizi di *call center* che includano l'attività degli operatori per l'accoglienza e la tracciatura della chiamata, nonché per la risposta alla richiesta quando, per la sua natura, può essere risolta in chiamata, o per l'eventuale inoltro ad un secondo livello.

Tali attività sono attualmente garantite tramite l'acquisizione di servizi professionali esterni nell'ambito di contratti d'appalto derivanti da adesioni a Contratti Quadro Consip (come dettagliato nel seguito) e, solo in minima parte e per attività specifiche (*team leader* e *dispatcher*) da risorse interne del CSI-Piemonte.

Attualmente il servizio viene quindi garantito nell'ambito delle seguenti due più ampie e distinte iniziative di acquisizione di servizi professionali:

- **Adesione al Contratto Quadro Consip "Sistemi gestionali integrati per le Pubbliche Amministrazioni – Lotto 4"** per l'acquisizione di servizi di supporto organizzativo, di sviluppo *software* e di gestione, manutenzione e assistenza in ambito Sanità, mediante la stipula di specifico Contratto

Esecutivo con il fornitore aggiudicatario del Contratto “SGI - Lotto 4” - RTI Enterprise Services Italia S.r.l. (DXC Technology), KPMG Advisory S.p.A., Exprivia S.p.A., Dedagroup Public Services S.r.l., Dedagroup S.p.A., Datamanagement Italia S.r.l. Management PA S.p.A., SIAV S.p.A. (Rif. CA19_004_CONSIP)¹, il cui importo complessivo è pari a Euro 18.000.000,00 (oltre oneri di legge e oneri per la sicurezza derivanti da interferenza pari a zero), per un periodo complessivo di 48 mesi a decorrere dalla data di stipula del Contratto Esecutivo (giugno 2019).

Più in dettaglio, sono state adottate soluzioni tecnico organizzative per l’assistenza applicativa telefonica specialistica che prevedevano attività definite all’interno del citato Contratto Quadro Consip “SGI – Lotto 4”, con l’obiettivo di predisporre misure idonee a garantire l’erogazione e la continuità di tutti i servizi di *Contact Center*, in via sperimentale (e nel solo ambito tematico “Salute”) fino almeno alla fine del 2020.

Allo stato attuale, per le sole attività di *contact center*, si stima di consuntivare al 31/12/2020 un importo complessivo pari a Euro 115.612,50 (oltre oneri di legge).

- **Adesione al Contratto Quadro Consip “Sistemi gestionali integrati per le Pubbliche Amministrazioni – Lotto 2”** per l’acquisizione di servizi professionali negli ambiti “Socio-assistenziale”, “**Servizi trasversali di assistenza applicativa**” e “Gestione portfolio iniziative verso Enti consorziati”, mediante la stipula di specifico Contratto Esecutivo con il fornitore aggiudicatario del Contratto “SGI - Lotto 2” - RTI Engineering Ingegneria Informatica S.p.A., Municipia S.p.A., Engiweb Security S.r.l., NTT DATA Italia S.p.A., PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A., Expleo Italia S.p.A. (Rif. CA19_029_CONSIP)² -, **relativamente all’ambito “Servizi trasversali di assistenza applicativa”**, per un importo di Euro 949.892,00 (oltre oneri di legge e oneri relativi alla sicurezza derivanti da rischi da interferenza, non soggetti a ribasso pari a Euro zero), per un periodo di 14 mesi a decorrere dal 01/12/2019; allo stato attuale si stima di consuntivare al 31/12/2020 un importo complessivo pari a Euro 823.849,49 (oltre oneri di legge);

L’attuale costo dei servizi di operatore del *call center* (in particolare nella gestione delle richieste telefoniche) risulta essere pari ad un valore medio di Euro 3,55 per ciascun *ticket* rendicontato, con durata media di lavorazione della richiesta pari a circa 6 minuti.

Partendo da questi dati ha preso il via il processo analitico volto ad individuare azioni finalizzate alla revisione del servizio di *Customer Relationship* abbinato alla ricerca del contenimento del costo unitario specifico del servizio di *Call Center*.

Il servizio di *Customer Relationship* ha già subito importanti revisioni nel corso dei primi mesi del 2020, principalmente finalizzate a specializzare l’attività del primo contatto con l’utente, efficientandone i costi complessivi.

¹ Rif. Provvedimento di autorizzazione del CdA del 22 febbraio 2019

² Rif. Provvedimento di autorizzazione del CdA del 20 settembre 2019

Il perimetro di responsabilità del servizio è stato ricondotto alla pura attività di accoglienza delle richieste e di risposta in chiamata a richieste di tipo informativo, reingegnerizzando processi e contenuti tecnici e ricollocando le attività di assistenza tecnica sui servizi specialistici verticali. In questo contesto di complessiva revisione, la nuova configurazione tecnico-operativa del servizio rende non confrontabili i costi attualmente previsti per il servizio di *Contact Center* in oggetto con quelli sostenuti negli anni precedenti per analogo servizio.

Le considerazioni sin qui descritte si collocano nell'ambito di un più ampio programma di revisione complessiva dell'attuale servizio di *Customer Relationship* erogato dal Consorzio, che contempla anche l'eventuale adozione di nuove tecnologie in un'ottica di ammodernamento e innovazione nella modalità di relazione con l'utente, in particolare con cittadini e imprese. Questo complessivo processo di rinnovamento prevederà inoltre l'introduzione di nuovi modelli di *business* e di processi produttivi di tipo "*lean*", che puntano a ottimizzare i tempi di lavorazione al netto della relazione con l'utente.

Già nel breve periodo verranno realizzate azioni migliorative finalizzate a contrarre i tempi complessivi di lavorazione della richiesta, con l'obiettivo di ridurre i costi unitari (considerando una misurazione "a minuto"), focalizzando l'attenzione sull'interazione con l'utente e sulla qualità della risposta e riducendo i tempi delle attività tecniche per la registrazione e la gestione del ticket.

Al fine di garantire la continuità dei servizi di Contact Center attualmente erogati dal CSI-Piemonte nei confronti dei propri Enti/Clienti, considerate le naturali scadenze dei Contratti d'appalto nell'ambito dei quali vengono attualmente prestate le attività di *call center* sopra richiamate (31/12/2020), si rende necessario procedere con un nuovo approvvigionamento del servizio in oggetto, a decorrere dal 01/01/2021.

Sono stati quindi effettuati gli opportuni approfondimenti finalizzati ad individuare lo strumento di approvvigionamento tecnicamente più idoneo ed economicamente più vantaggioso per l'acquisizione dei servizi in oggetto.

In base agli elementi valutati, si ritiene di poter procedere con l'adesione alla Convenzione Consip S.p.A. "Servizi di *Contact Center* in *outsourcing* 2- Lotto 1", in quanto:

- mostra una completa rispondenza della proposta ai fabbisogni espressi da CSI-Piemonte, sia in termini di servizi erogati sia in termini di tempistiche di presa in carico e avvio del servizio (che consentono di garantire la necessaria continuità dell'erogazione dello stesso, a decorrere dal 1° gennaio 2021);
- permette di svincolarsi dall'attuale modalità di remunerazione "a canone" (costo fisso) con il passaggio ad una più flessibile, "a consumo", misurata a minuti, particolarmente adatta a gestire picchi di attività, consentendo inoltre alcune operazioni di efficientamento, avvalorate dall'analisi che segue.

In seguito all'attuazione del suddetto riassetto organizzativo, metodologico e tecnologico, nonché alla scelta del suddetto strumento di approvvigionamento si

stima che il costo operatore - a partire dal 2021 - potrà attestarsi alla cifra di circa Euro 2,58 per ciascun *ticket* lavorato, considerata la modalità di acquisto “a consumo” (minuti effettivamente utilizzati per la gestione del primo contatto con l’utente).

Per completezza, e per una valutazione di opportunità, nell’ipotesi di considerare, per l’erogazione delle attività di *call center*, la possibilità di impiego di risorse interne al CSI-Piemonte, è stato calcolato il relativo “costo operatore”, che si attesterebbe a circa Euro 4,28 per ciascun *ticket* lavorato³, importo che non risulterebbe evidentemente congruo né gestibile all’interno dell’attuale copertura economica (cfr. “Catalogo e Listino dei servizi del CSI-Piemonte” – voce “*Fornitura minuti a ribaltamento*”, prezzo di listino del servizio a *ticket*, pari a Euro 3,20).

Pertanto, alla luce delle valutazioni sin qui esposte, si conferma la convenienza economica nel ricorrere ad un servizio esternalizzato, mediante l’acquisizione dei servizi “operatore” in modalità *Inbound*, *Outbound* e servizio specifico FTE (a ore uomo “a consumo”), nonché l’acquisizione del necessario servizio di connettività dati, e in particolare:

- servizi “operatore”, per attività di *Inbound* e *Outbound*, con remunerazione a **minuti “a consumo”, per servizio dal lunedì al sabato, dalle h. 7.00 alle h. 22.00**
- servizio “operatore”, per attività di *Inbound*, con remunerazione a **ore uomo “a consumo”, nei casi specifici previsti dalla Convenzione⁴ (ad es. servizio domenicale su richiesta);**
- servizi “a supporto”, per la connettività dati, con remunerazione a **canone mensile⁵**;
- servizio di integrazione per le attività di *start up* e collaudo del servizio, con remunerazione a **ore uomo “a consumo”**.

Si precisa che tali servizi dovranno essere erogati mediante l’utilizzo dell’infrastruttura tecnologica ad oggi in uso presso il CSI-Piemonte.

Parallelamente all’erogazione dei servizi in oggetto, proseguirà la già citata riprogettazione complessiva del servizio di *Customer Relationship* attualmente garantito dal CSI-Piemonte e le conseguenti valutazioni in merito alla tipologia di servizio da eventualmente acquisire, ivi compresi i nuovi servizi infrastrutturali e tecnologici che potrebbero rendersi necessari.

³ Valore calcolato a partire dal costo giornaliera della figura professionale di riferimento (Service Support) e la produttività media attesa

⁴ Rif. par. 7.1.1.4 del Capitolato Tecnico della Convenzione “Servizi di Contact Center in outsourcing 2”

⁵ Rif. par. 7.4 del Capitolato Tecnico della Convenzione “Servizi di Contact Center in outsourcing 2”

3. La Convenzione Consip “Servizi di Contact Center in outsourcing 2”

In data 18/09/2019 Consip S.p.A. ha attivato la Convenzione denominata “Servizi di Contact Center in Outsourcing 2” – Lotto 1 “Servizi di Contact Center in Outsourcing per le Amministrazioni delle regioni Liguria, Piemonte, Valle d’Aosta, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia”, il cui fornitore aggiudicatario è il Consorzio Leonardo Servizi e Lavori.

La Convenzione ha una durata contrattuale di 24 mesi decorrenti dalla relativa data di sottoscrizione ed è prorogabile fino ad ulteriori 12 mesi.

Oggetto della Convenzione sono i servizi di *Contact Center in outsourcing* per consentire alle Pubbliche Amministrazioni di implementare dei centri di contatto, con accesso multicanale integrato, tipicamente utilizzati per fornire ai cittadini, dipendenti o altri utenti coinvolti, informazioni e servizi riguardanti differenti tematiche.

I singoli Contratti attuativi della Convenzione, stipulati dalle Amministrazioni Contraenti mediante Ordinativi di Fornitura, hanno lo scopo di caratterizzare, sulla base di quanto previsto nell’ambito della Convenzione, i servizi richiesti dalle Amministrazioni contraenti, sia in termini quantitativi che qualitativi, specificando ad esempio:

- il set di servizi richiesti in base alle proprie specifiche peculiarità;
- le tematiche relative al centro di contatto oggetto del CC;
- le procedure operative per la gestione delle richieste di servizio;
- le quantità di contatti stimate e relativa distribuzione temporale;
- la durata media dei contatti.

I servizi sono concettualmente suddivisi in:

- **Servizi “operatore”:**
 - o servizio Inbound;
 - o servizio Outbound
- **Servizi “a supporto”:**
 - o infrastruttura, logistica e tecnologica, per l’erogazione dei servizi, sia in modalità outsourcing sia in modalità ASP;
 - o servizio di telefonia;
 - o servizio di connettività dati;
 - o servizio di integrazione;
 - o servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio;
 - o servizio di formazione per l’utilizzo dei sistemi in modalità ASP.

4. Spesa prevista

L'importo complessivo stimato di spesa, previsto per l'acquisizione del servizio oggetto del presente approvvigionamento, è pari a **Euro 1.926.372,40** (oltre oneri di legge e oltre oneri per la sicurezza derivante da interferenza pari a Euro zero).

I servizi oggetto della Convenzione sono in larga parte "a consumo" ed in quanto tali remunerati esclusivamente in caso di effettiva erogazione e in minima parte "a canone" relativamente al servizio di connettività, che presuppone la corresponsione di un corrispettivo remunerato mensilmente, fatta salva in ogni caso la possibilità di recedere anticipatamente rispetto alla naturale scadenza contrattuale.

La stima del fabbisogno necessario per il periodo di riferimento del presente approvvigionamento (24 mesi a decorrere dal 1° gennaio 2021), misurato in "minuti a consumo", **è stata definita sulla base delle attività svolte nel corso del 2019 e del primo trimestre 2020**, escludendo dal computo l'attività straordinaria derivante dall'emergenza sanitaria da Covid-19.

Oltre alla quantificazione così definita è stata prevista, in aggiunta, una ulteriore quantità di unità ("minuti a consumo") - pari al 20% delle misurazioni osservate ad oggi -, da utilizzarsi nella gestione di eventi straordinari e/o imprevisti che dovessero verificarsi, oltre che per l'eventuale avvio di attività a carattere innovativo (es. utilizzo *chat* o altri canali nuovi).

L'importo complessivo è stato determinato sulla base del fabbisogno stimato e dei prezzi esposti nel listino di fornitura pubblicato sul sito www.acquistinretepa.it, nella sezione dedicata alla Convenzione Consip S.p.A. "Servizi di *Contact Center in Outsourcing 2*" – Lotto 1.

Nella seguente tabella gli importi previsti sono suddivisi per tipologie di servizio richiesto:

Servizio	Unità di misura	Importo Unitario	Importo complessivo per 24 mesi
Servizio operatore Inbound Sincrono - Configurazione #1	125.000 minuti/mese	€ 0,490	€ 1.470.000,000
Servizio operatore Inbound Asincrono - Configurazione #1	40.000 minuti/mese	€ 0,407	€ 390.720,000
Servizio operatore Inbound FTE - Configurazione #1	14 ore/mese	€ 19,633	€ 6.596,688
Servizio operatore Outbound	1.003 minuti/mese	€ 0,371	€ 8.930,712
Connettività [100 Mbit/s] - Alta affidabilità	1 mese	€ 2.050,00	€ 49.200,000
			€ 1.925.447,40

Attività <i>una tantum</i> di analisi, collaudo e integrazione dei sistemi	Unità di misura: Numero di Giorni/Uomo complessivi	Importo Unitario (€/Giorno/Uomo)	Importo complessivo
Capo Progetto	1	€ 250,00	€ 250,00
Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi	3	€ 225,00	€ 675,00
			€ 925,00

5. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale

L'importo complessivo di spesa troverà copertura nelle CTE di servizio degli Enti Consorziati (Regione Piemonte, Città di Torino, Città Metropolitana di Torino, Consiglio Regionale per il Piemonte, ASL/ASO, Enti Locali) alle voci di listino "*Fornitura minuti a ribaltamento*"⁶.

I valori annuali di ricavi attesi si attestano su Euro 1.212.577,00, definiti considerando una ipotesi di un lavorato pari a 1.992.000 minuti e una media 413.000 *ticket*, e coerenti con l'attuale spesa degli Enti/Clienti, determinata sulla base del prezzo di listino del servizio – pari a Euro 3,20 - oggi misurato "a *ticket*". Nei valori suddetti rientrano altresì le attività interne a supporto dell'erogazione del servizio gestito "a minuti" (gestione contenuti e *dispatching*).

Il presente approvvigionamento è contemplato nel "Programma Biennale degli acquisti di beni e servizi 2020-2021"⁷, Allegato 3 al "Piano di attività 2020" del CSI-Piemonte (Rif. CUI S01995120019202000053), anche se per un importo totale ridotto rispetto alla previsione di acquisto del servizio in oggetto. Come specificato nei paragrafi precedenti si tratta della diminuzione della durata inizialmente prevista e del ridimensionamento del perimetro, in coerenza con citata revisione del servizio in corso.

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

⁶ Si prevede una revisione del listino di offerta del servizio con allineamento della metrica di vendita a quella di acquisto (in coerenza con le attività tuttora in corso di revisione del catalogo e del listino del 2021).

⁷ Approvato con Provvedimento del Direttore Generale del 29 novembre 2019 (ex art. 14, c. 3 dello Statuto del CSI-Piemonte) e dall'Assemblea degli Enti Consorziati del 20 dicembre 2019

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 conformato - in via prudenziale - il proprio *iter* autorizzativo per gli acquisti IT a quanto disposto dall'art. 1, commi da 512 a 516, della normativa sopra richiamata.

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.

In particolare, relativamente ai servizi oggetto del presente appalto, che già prevede l'adesione ad una Convenzione 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.), nonché di avvisi relativi alle iniziative del soggetto aggregatore Città Metropolitana di Torino.

Alla data del 24 luglio 2020 il riscontro di tale verifica è risultato 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.

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 50001:2018

Il presente approvvigionamento non rientra nel perimetro di applicazione della norma UNI CEI EN ISO 50001:2018.

9. Conformità alle disposizioni ISO 45001:2018

Il presente approvvigionamento risulta conforme alle disposizioni ISO 45001:2018 e non richiede verifica preventiva di conformità da parte del Servizio Prevenzione e Protezione del CSI-Piemonte.

10. Conformità alle disposizioni ISO 22301:2012

Il presente approvvigionamento rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni ISO 22301:2012.

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 vigente in materia di appalti pubblici, si richiede di procedere all'approvvigionamento in oggetto mediante adesione alla Convenzione Consip S.p.A. "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – Lotto 1", il cui fornitore aggiudicatario è il Consorzio Leonardo Servizi e Lavori.

Al visto di:

Funzione Organizzativa
"Procedure e Strategie di Acquisto"
(Barbara Gallizia)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

Funzione Organizzativa "Pianificazione Acquisti e
Supporto *Business Case*"
(Julia Semiatkova)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

Alla firma di:

Il RUP
Funzione Organizzativa "Infrastrutture"
(Stefano Lista)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

Il Sostituto *pro tempore*
Responsabile di Funzione Organizzativa
"Amministrazione, Finanza e Controllo"
(Carlo Vinci)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*