

## PROVVEDIMENTO

### AFFIDAMENTO DIRETTO PER SERVIZI DI *CONTACT CENTER* PER IL “FONDO PER LAVORATRICI E LAVORATORI IN DISAGIO ECONOMICO SENZA AMMORTIZZATORI” (ES20\_059\_MEPA)

Premesso che:

- viste le motivazioni di cui all’Allegato 1 “Motivazioni dell’approvvigionamento” del 27 novembre 2020;
- visto il Provvedimento del Direttore Generale del 30 novembre 2020 (rif. ES20\_059\_MEPA\_Aut prog), con il quale veniva **approvata la modifica del “Programma biennale degli acquisti di beni e servizi 2020-2021”<sup>1</sup>** del CSI-Piemonte relativamente all’acquisizione dei “Servizi di *contact center* per il “Fondo per lavoratrici e lavoratori in disagio economico senza ammortizzatori”” (rif. CUI n. **S01995120019202000151**), in quanto:
  - l’approvvigionamento in oggetto **non è contemplato** nel “Programma Biennale degli acquisti di beni e servizi 2020-2021”, Allegato 3 al “Piano di attività 2020” del CSI-Piemonte, in quanto non prevedibile al momento dell’approvazione del Programma medesimo.
  - l’acquisizione in oggetto ha carattere di urgenza, collocandosi nel contesto della **gestione dell’emergenza epidemiologica da COVID-19**.
  - in analogia con le modalità operative previste nell’iter autorizzativo per la modifica della Programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi del CSI-Piemonte<sup>2</sup>, si dà atto che la variazione in questione rientra nella fattispecie di cui **all’art. 7, c. 9 del D.M. n. 14/2018**, e cioè ““un servizio o una fornitura non inseriti nell’elenco annuale possono essere realizzati quando siano resi necessari da eventi imprevedibili o calamitosi o da sopravvenute disposizioni di legge o regolamentari. Un servizio o una fornitura non inseriti nella prima annualità del programma possono essere altresì realizzati sulla base di un autonomo piano finanziario che non utilizzi risorse già previste tra i mezzi finanziari dell’amministrazione al momento della formazione dell’elenco, avviando le procedure di aggiornamento della programmazione”.

ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, si rende necessario procedere all’acquisizione dei “Servizi di *contact center* per il “Fondo per lavoratrici e lavoratori in disagio economico senza ammortizzatori”” dalla società Maticmind S.p.A., che ha presentato offerta nell’ambito di una preliminare indagine di mercato, nei termini di seguito specificati.

---

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> Approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI-Piemonte in data 22 marzo 2019 e dall’Assemblea degli Enti Consorziati in data 6 maggio 2019

Il presente Provvedimento costituisce – ai fini del rispetto del termine di cui all’art. 1, comma 1, secondo periodo, della Legge 120/2020 (“*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante misure urgenti per la semplificazione e l’innovazione digitale*”) – atto conclusivo del procedimento il cui atto di avvio è rappresentato dall’Allegato 1 “Motivazioni dell’approvvigionamento”.

## PROSPETTO ECONOMICO COMPLESSIVO DELL’APPALTO E IMPORTO DI AGGIUDICAZIONE

Il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per i servizi in oggetto, individua le seguenti voci:

### A) Importo servizi oggetto d’appalto

A1	Importo a base d’asta per servizi di <i>contact center</i> per “Fondo per lavoratrici e lavoratori in disagio economico senza ammortizzatori”	Euro 46.800,00
	<b>Totale A</b>	<b>Euro 46.800,00</b>

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

B1	Oneri per la sicurezza da interferenza	Euro 0,00
	<b>Totale B</b>	<b>Euro 0,00</b>

	<b>Totale A + B</b>	<b>Euro 46.800,00</b>
--	---------------------	-----------------------

### C) Somme a disposizione dell’Amministrazione

C1	Spese per contributo ANAC ( <i>Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici</i> )	non dovuto <sup>3</sup>
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C2	IVA ( <i>al 22%</i> ) di A)	Euro 10.296,00
C3	IVA ( <i>al 22%</i> ) di B)	Euro 0,00
	<b>Totale C</b>	<b>Euro 10.296,00</b>

	<b>Totale A + B + C</b>	<b>Euro 57.096,00</b>
--	-------------------------	-----------------------

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 46.800,00 (oltre oneri di legge), salvo eventuali maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto.

L’importo di aggiudicazione dei servizi in oggetto è pari a Euro 46.000,00 (oltre oneri di legge), oltre oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro 0,00 (oltre oneri di legge).

<sup>3</sup> Ai sensi dell’art. 65 del D.L. 34/2020 convertito con Legge 77/2020

## DURATA

I servizi oggetto del presente approvvigionamento dovranno essere garantiti per il periodo dal 1° dicembre 2020 al 15 gennaio 2021.

Il Contratto d'appalto relativo al presente affidamento avrà decorrenza dalla stipula o dell'esecuzione anticipata dello stesso<sup>4</sup>.

## TIPOLOGIA DI PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Visti il "Regolamento in materia di approvvigionamenti" del CSI-Piemonte e la normativa vigente in materia di appalti pubblici e, in particolare, l'art. 1, comma 2, lett. a) della Legge 120/2020, si procede con l'acquisizione tramite affidamento diretto a favore della società Maticmind S.p.A. che ha presentato offerta nell'ambito di una preliminare indagine di mercato, espletata dalla scrivente Amministrazione tra più Operatori Economici (Fornitori consultati: Maticmind S.p.A. - Data Management S.r.l.; Fornitore partecipante: Maticmind S.p.A.).

Tenuto conto dell'urgenza di attivazione dell'affidamento (decorrenza 01/12/2020), al fine di garantire l'immediata operatività dell'affidatario (che deve già disporre di un'infrastruttura predisposta), per l'individuazione dei fornitori da consultare ci si è riferiti ai fornitori che risultano avere contratti d'appalto attivi con il CSI nell'ambito in oggetto, ma non utilizzabili per questa specifica esigenza in quanto non rientrante nello specifico perimetro contrattuale.

La documentazione relativa all'indagine di mercato citata è agli atti degli uffici competenti del CSI-Piemonte e non materialmente allegata al presente Provvedimento.

Si applica il criterio di aggiudicazione del minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, 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 con Provvedimento del 30 novembre 2020, è **Stefano Lista**, in qualità di Responsabile della Funzione Organizzativa "Infrastrutture" del Consorzio.

---

<sup>4</sup> Ai sensi dell'art. 32, comma 13 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e dell'art. 8, comma 1, lett. a) della Legge 120/2020

Considerato quanto sopra descritto, il Responsabile della Funzione Organizzativa “Acquisti e Affari *Corporate*”:

- autorizza, ai sensi della normativa vigente in materia, la procedura di affidamento diretto per l’acquisizione dei “Servizi di *contact center* per il “Fondo per lavoratrici e lavoratori in disagio economico senza ammortizzatori” dalla società Maticmind S.p.A., per il periodo dal 1° dicembre 2020 al 15 gennaio 2021, per un importo complessivo pari a Euro 46.000,00 (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 0,00 (oltre oneri di legge), salvo maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto;

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

Si allega:

- Motivazioni dell’Approvvigionamento della Funzione Organizzativa “Infrastrutture” (Allegato 1)
- Capitolato Speciale d’Appalto – Requisiti Tecnici, Condizioni Particolari di Contratto (Allegato 2)

OMISSIS

Torino, 30 novembre 2020

Funzione Organizzativa  
“Acquisti e Affari *Corporate*”  
(Paolo Foietta)

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

<b>RdA</b>	<b>WBS</b>	<b>Codice Materiale CSI</b>	<b>CUI</b>	<b>Approvvigionamento continuativo</b>
2020000644	<i>Da definire</i>	72253000-3-002	S01995120019202000151	NO

## MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

### SERVIZI DI *CONTACT CENTER* PER IL “FONDO PER LAVORATRICI E LAVORATORI IN DISAGIO ECONOMICO SENZA AMMORTIZZATORI”

#### 1. Oggetto

Oggetto del presente affidamento è l'acquisizione di servizi di *Contact Center* in *outsourcing* per il “Fondo per lavoratrici e lavoratori in disagio economico senza ammortizzatori”.

Il servizio dovrà essere garantito a decorrere dal 1° dicembre 2020 con termine il 15 gennaio 2021.

Il Contratto d'appalto relativo al presente affidamento avrà decorrenza dalla stipula o dell'esecuzione anticipata dello stesso<sup>1</sup>.

#### 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.

In tale ambito sono garantiti i servizi di *call center* che includono l'attività degli operatori per l'accoglienza e la tracciatura della chiamata, nonché per la risposta alla richiesta, nei casi in cui, per la sua natura, la stessa possa essere soddisfatta contestualmente alla chiamata, oppure 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.

A fronte dell'imminente attivazione da parte della Regione Piemonte dell'iniziativa denominata “*Fondo per lavoratrici e lavoratori in disagio economico senza ammortizzatori*”, finalizzata all'erogazione di un contributo a fondo perduto, *una tantum*, a favore delle lavoratrici ed i lavoratori in condizione di riduzione della retribuzione per sospensione o cessazione della prestazione di lavoro nel periodo continuativo da marzo a maggio 2020, in conseguenza dei provvedimenti relativi all'emergenza “Covid-19”, Finpiemonte S.p.A. ha richiesto a CSI-Piemonte l'attivazione di un servizio di *Contact Center*.

---

<sup>1</sup> Ai sensi dell'art. 32, comma 13 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e dell'art. 8, comma 1, lett. a) della Legge 120/2020

L'iniziativa rientra nell'ambito dell'art. 26 della L.R. 13 del 29/05/2020 "*Interventi di sostegno finanziario e di semplificazione per contrastare l'emergenza da Covid-19*" e prevede la presentazione di n. 15.000 domande nel periodo dal 1° dicembre 2020 con termine il 15 gennaio 2021.

Poiché:

- il servizio attuale, erogato dal *Customer Relationship*, si trova in condizione di saturazione totale e non è grado di assorbire il nuovo picco di chiamate;
- gli attuali contratti, attivati ed in corso di esecuzione in altri comparti del Consorzio, non consentono di provvedere a questa specifica attività in quanto:
  - relativamente al Contratto Esecutivo SGI Lotto 4 per l'acquisizione di servizi professionali in ambito Salute (CA19\_004\_CONSIP)<sup>2</sup> e alla Convenzione SGM per l'acquisizione di servizi di gestione, manutenzione hardware on site, service desk, presidio e IMAC da erogarsi presso il CSI Piemonte ed Enti consorziati rif. (CA18\_013\_CONSIP)<sup>3</sup>, le attività non possono essere ricomprese nei rispettivi perimetri contrattuali;
  - relativamente al Contratto Esecutivo SGI Lotto 2 per l'acquisizione di servizi professionali in ambito PA Digitale (CA19\_019\_CONSIP)<sup>4</sup>, non risulta esserci disponibilità all'interno del servizio erogato;
- l'imminente contratto derivante dall'adesione alla Convenzione Consip S.p.A. "*Servizi di Contact Center in outsourcing 2 - Lotto 1*" (CA20\_008\_CONSIP)<sup>5</sup>, sebbene formalizzato, non è attivabile anticipatamente in quanto le attività di realizzazione della connettività del fornitore con il *Data Center* del CSI-Piemonte è previsto si concludano in data 20 dicembre 2020;
- gli interventi di potenziamento del gruppo di lavoro, attraverso l'inserimento di dipendenti provenienti da altre funzioni aziendali, non risultano sufficienti a rispondere all'esigenza espressa dal Cliente;

si evidenzia la necessità di procedere con una acquisizione dall'esterno di una nuova specifica attività di *call center*.

La richiesta ha carattere di urgenza in quanto l'apertura del "*Fondo per lavoratrici e lavoratori in disagio economico senza ammortizzatori*", e la conseguente pubblicazione del bando, è prevista per il 1° dicembre 2020.

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

In considerazione dell'esigenza sopra descritta, per la presente acquisizione si è ritenuto opportuno procedere consultando il mercato secondo la normativa di riferimento ed è stata individuata la società Maticmind S.p.A..

---

<sup>2</sup> Rif. Autorizzazione del CdA del 22 febbraio 2019

<sup>3</sup> Rif. Autorizzazione del CdA del 27 luglio 2018

<sup>4</sup> Rif. Autorizzazione del CdA del 18 aprile 2019

<sup>5</sup> Rif. Autorizzazione del CdA del 24 luglio 2020

### **3. Spesa prevista**

Per l'approvvigionamento in oggetto si prevede un importo complessivo pari a **Euro 46.800,00** (oltre oneri di legge), oltre oneri per la sicurezza derivante da interferenza pari a Euro zero (oltre oneri di legge).

La stima del fabbisogno necessario è stata definita sulla base delle chiamate attese da parte dei lavoratori interessati al bando nel periodo di pubblicazione. Si stimano 200 giorni/uomo di attività per la lavorazione di 12.000 chiamate con una capacità media di risposta pari a 60 chiamate/giorno per singolo operatore. La tariffa giornaliera considerata è di Euro **234,00**, comprensiva dell'attività degli operatori e del coordinamento dedicato.

### **4. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale**

L'importo di spesa trova copertura all'interno della PTE emessa nei confronti di Finpiemonte S.p.A. relativamente ai servizi *"Fondo per lavoratrici e lavoratori in disagio economico senza ammortizzatori"* alla voce di listino "Servizio ad hoc" (rif. Prot. n. 17588 del 18/11/2020).

L'approvvigionamento in oggetto non è contemplato nel "Programma Biennale degli acquisti di beni e servizi 2020-2021"<sup>6</sup>, Allegato 3 al "Piano di attività 2020" del CSI-Piemonte, in quanto non prevedibile al momento dell'approvazione del Programma medesimo.

L'acquisizione in oggetto ha carattere di urgenza, collocandosi nel contesto della gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, come dettagliato nel par. 2 della presente nota, e risulta coperta dalla sopravvenuta disponibilità di finanziamenti (rif. PTE Prot. n. 17588 del 18/11/2020).

In analogia con le modalità operative previste nell'*iter* autorizzativo per la modifica della Programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi del CSI-Piemonte<sup>7</sup>, si dà atto che la variazione in questione rientra nella fattispecie di cui all'art. 7, c. 9 del D.M. n. 14/2018, e cioè *"un servizio o una fornitura non inseriti nell'elenco annuale possono essere realizzati quando siano resi necessari da eventi imprevedibili o calamitosi o da sopravvenute disposizioni di legge o regolamentari. Un servizio o una fornitura non inseriti nella prima annualità del programma possono essere altresì realizzati sulla base di un autonomo piano finanziario che non utilizzi risorse già previste tra i mezzi finanziari dell'amministrazione al momento della formazione dell'elenco, avviando le procedure di aggiornamento della programmazione"*.

All'approvvigionamento in oggetto viene attribuito il CUI S01995120019202000151.

---

<sup>6</sup> 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

<sup>7</sup> Approvato dal Consiglio di Amministrazione del CSI-Piemonte in data 22 marzo 2019 e dall'Assemblea degli Enti Consorziati in data 6 maggio 2019

## **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 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 odierna il riscontro è risultato il seguente:

- sui cataloghi di Consip, SCR-Piemonte S.p.A. e della Città Metropolitana di Torino non è presente alcuna Convenzione o Accordo Quadro e strumento analogo utilizzabile;
- per quanto concerne il canale di Consip del “Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA)”, nel Bando “Servizi” è stata individuata la categoria “Servizi per l’*Information & Communication Technology*”.

Configurandosi il presente affidamento come fornitura riconducibile al prodotto sopra citato, si procederà all’approvvigionamento mediante affidamento tramite MEPA (Rif. “Procedura di acquisto tramite Trattativa diretta”) 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 50001:2018**

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

## **8. 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.

## **9. Conformità alle disposizioni ISO 22301:2019**

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

## **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.

## **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 vigente in materia di appalti pubblici, e in particolare l'art. 1, comma 2, lett. a) della Legge 120/2020 (*"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale"*), si richiede di procedere mediante affidamento diretto a favore della società Maticmind S.p.A., individuata a seguito di preliminare esplorativa di mercato, applicando il criterio del minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

Torino, 27 novembre 2020

Il RUP  
Funzione Organizzativa "Infrastrutture"  
(Stefano Lista)

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

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.*