

**CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
SEDUTA DEL 21 GIUGNO 2022**

**PROVVEDIMENTO DI ADESIONE ALLA CONVENZIONE CONSIP
“SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING 2” – LOTTO 1
PER L’ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI CONTACT CENTER**

II PRESIDENTE

conformemente a quanto previsto dall’art. 12.4 del Regolamento di funzionamento del Consiglio di Amministrazione del CSI-Piemonte, DÀ ATTO che nella seduta odierna,

RICHIAMATI:

- la nota **‘Motivazioni e Modalità dell’Approvvigionamento’** predisposta dalle competenti Funzioni Organizzative del CSI-Piemonte - che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato A) - e gli elementi di dettaglio ivi riportati, riguardanti nello specifico:
 - il fabbisogno espresso dalla Funzione Organizzativa “Infrastrutture” relativo all’**acquisizione di servizi di contact center nell’ambito della Convenzione Consip “Servizi di Contact Center in outsourcing 2” – Lotto 1**;
 - il **contesto di riferimento** in cui si inserisce l’approvvigionamento e le motivazioni che hanno determinato la richiesta;
 - la **modalità di approvvigionamento** in particolare i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche che ne sono alla base;
 - le valutazioni alla base della **determinazione del prezzo** e il **prospetto economico complessivo dell’appalto**, da cui si evince che il valore dell’appalto ex art. 35 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. è pari ad Euro **1.651.943,40** (oltre oneri di legge) oltre 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 DUVRI¹;
 - le **condizioni di fornitura** e la **durata contrattuale**;
 - gli esiti dell’istruttoria **ex Legge 208/2015 e s.m.i.** dai quali si evince che per l’approvvigionamento in oggetto ricorrono le condizioni per **l’acquisto**

¹ Documento Unico di Valutazione dei Rischi (art. 26, c. 3 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.)

mediante l'adesione alla Convenzione Consip "Servizi di Contact center in Outsourcing 2";

- l'acquisizione in oggetto rientra pertanto nella fattispecie di cui all'art. 1, c. 512, della Legge 208/2015 e s.m.i.

CONSTATATO, inoltre, che:

- la spesa prevista per l'approvvigionamento in oggetto risulta **coerente con la programmazione economico-finanziaria** del Consorzio;
- il presente approvvigionamento è contemplato nel "**Programma Biennale degli acquisti di beni e servizi 2022-2023**" del CSI-Piemonte²;

VISTO che:

- per l'approvvigionamento in oggetto, il Responsabile Unico del Procedimento (RUP), individuato nel "Programma biennale degli acquisti di beni e servizi 2022-2023", è Stefano Lista, in qualità di Responsabile della Funzione Organizzativa "Infrastrutture" del Consorzio;

il CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE:

- HA AUTORIZZATO l'acquisizione di servizi di Contact Center mediante l'adesione del CSI-Piemonte alla Convenzione Consip "Servizi di Contact Center in outsourcing 2" - il cui fornitore aggiudicatario è Consorzio Leonardo Servizi e Lavori – per la durata di 24 mesi a decorrere dall'avvio del servizio, previsto per il 4 gennaio 2023, per un importo complessivo stimato di spesa pari ad **Euro 1.651.943,40** (oltre oneri di legge) oltre 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;
- HA APPROVATO il prospetto economico complessivo dell'appalto contenuto nel Documento Motivazioni e Modalità dell'Approvvigionamento;

² Deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 17 dicembre 2021 e successivamente aggiornato (rif. Provvedimento del Responsabile della Funzione Organizzativa "Acquisti e Servizi aziendali" del 3 maggio 2022 riepilogativo delle variazioni apportate - approvate dal Consiglio di Amministrazione e dal Direttore Generale - al 31/03/2022, adottato ai fini della pubblicazione del Programma biennale degli acquisti di beni e servizi di importo unitario pari o superiore a 40.000,00 Euro)

- HA DELEGATO il Direttore Generale alla sottoscrizione della documentazione relativa all'adesione alla Convenzione Consip "Servizi di Contact Center in outsourcing 2" per l'acquisizione di servizi di Contact Center ed agli eventuali atti conseguenti.

Si allega:

- "Motivazioni e Modalità dell'Approvvigionamento" (Allegato A)

Il Segretario del
Consiglio di Amministrazione
(Pietro Pacini)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 20 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.*

Il Presidente del
Consiglio di Amministrazione
(Letizia Maria Ferraris)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 20 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.*

RdA	WBS	Codice Materiale CSI	CUI	Approvvigionamento continuativo
2022000267	G14-4201-ACCO	72253000-3-000 72720000-3-000	S01995120019202100075	SI

**CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
SEDUTA DEL 21 GIUGNO 2022**

MOTIVAZIONI E MODALITA' 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 ed entro la scadenza della stessa attualmente fissata al 18 settembre 2022.

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

Il CSI-Piemonte, nell'ambito delle attività svolte dalla Funzione Organizzativa "*Customer Service*", eroga servizi di accoglienza di primo livello su tematiche informative, applicative ed infrastrutturali.

Nell'ambito di tali servizi di "*call center*" vengono ricomprese le attività di accoglienza e tracciatura della chiamata, nonché quelle di risoluzione della richiesta qualora la stessa, per la sua natura, possa essere risolta direttamente dall'operatore, oppure, in alternativa, di eventuale inoltro della chiamata ad un secondo livello.

Tali attività sono attualmente garantite tramite l'acquisizione, nell'ambito della Convenzione Consip, di servizi professionali esterni e, solo in minima parte e per attività specifiche (*team leader*), da risorse interne del CSI-Piemonte.

Il servizio viene, infatti, in larga misura garantito attraverso l'adesione alla convenzione Consip "Servizi di *Contact Center* in *Outsourcing* 2" (rif. CA20_008_CONSIP)¹ per l'acquisizione di servizi di *contact center*, stipulata con il Consorzio Leonardo Servizi e Lavori - per un importo pari a Euro 1.926.372,40 (oltre oneri di legge e oltre oneri per la sicurezza derivante da interferenza pari a Euro zero) - e in scadenza al 3 gennaio 2023.

¹ Rif. Delibera del Consiglio di Amministrazione del CSI Piemonte del 24 luglio 2020

L'adesione allo strumento Consip sopra citato è derivata da analisi e opportuni approfondimenti svolti nel primo semestre del 2020, 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 era ritenuto di poter procedere con l'adesione alla Convenzione Consip S.p.A. "Servizi di *Contact Center in outsourcing 2- Lotto 1*" sopra richiamata, in quanto:

- mostrava 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;
- permetteva di svincolarsi da una 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.

Posto che le suddette valutazioni si intendono confermate anche per il prossimo biennio, si conferma altresì l'esigenza di 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'esigenza di acquisizione del servizio di connettività dati. Tali acquisizioni riguardano 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. 22.00²**
- servizio "operatore", per attività di *Inbound*, con remunerazione a **ore uomo "a consumo", nei casi specifici previsti dalla Convenzione³ (ad es. servizio domenicale su richiesta);**
- servizi "a supporto", per la connettività dati, con remunerazione a **canone mensile⁴**.

In continuità con quanto attualmente in essere ed al fine di garantire l'erogazione da parte del CSI-Piemonte nei confronti dei propri Enti/Clienti dei servizi di Contact Center, si rende necessario procedere - per le ragioni sopra esposte - con un nuovo approvvigionamento del servizio in oggetto tramite l'adesione alla Convenzione Consip S.p.A. "Servizi di *Contact Center in outsourcing 2- Lotto 1*", garantendo la necessaria continuità dell'erogazione dello stesso, a decorrere dal 4 gennaio 2023.

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

2.1 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,

² Rif. par. 4.1.1.4 del Capitolato Tecnico della Convenzione "Servizi di Contact Center in outsourcing 2"

³ Rif. par. 7.1.1.4 del Capitolato Tecnico della Convenzione "Servizi di Contact Center in outsourcing 2"

⁴ Rif. par. 7.4 del Capitolato Tecnico della Convenzione "Servizi di Contact Center in outsourcing 2"

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, prorogata di ulteriori 12 mesi (come previsto dalla Convenzione stessa) e il relativo massimale è stato esteso del 50% in virtù della Legge all'art 16 bis del decreto-legge 21 ottobre 2021, n. 146, conv. in legge 17 dicembre 2021, n. 215.

Oggetto della Convenzione sono i servizi di *Contact Center* in *outsourcing* per consentire alle Pubbliche Amministrazioni di implementare i 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 oggetto di contatto;
- 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”:**

- 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 (application service provider).

3. Durata e Spesa prevista

L'importo complessivo stimato di spesa previsto per l'acquisizione del servizio oggetto del presente approvvigionamento è pari a **Euro 1.651.943,40** (oltre oneri di legge e oltre oneri per la sicurezza derivante da interferenza pari a Euro zero) 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 4 gennaio 2023.

I servizi oggetto della Convenzione sono in larga parte “a consumo”, ed in quanto tali remunerati esclusivamente in caso di effettiva erogazione. La parte residuale, relativa al servizio di connettività è “a canone”, presupponendo 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 4 gennaio 2023), misurato in “minuti a consumo”, **è stata definita sulla base delle attività svolte nel corso del 2021 e del primo trimestre 2022.**

Oltre alla quantificazione così definita è stata prevista, in aggiunta, una ulteriore quantità di unità (“minuti a consumo”), 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).

Rispetto al biennio precedente, la spesa prevista risulta essere inferiore grazie alle azioni di efficientamento attivate nell’ambito del servizio di Customer Care, tra cui l’introduzione di nuovi strumenti aziendali innovativi a supporto, quali per esempio la piattaforma di nuova generazione Taylor (Next CRM Platform) ed anche i form web on-line.

L’importo complessivo è stato quindi determinato sulla base del fabbisogno stimato come sopra descritto 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	12.000 minuti/mese	€ 0,407	€ 117.216,000
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	€ 2.050,000	€ 49.200,000
			€ 1.651.943,400

3.1 Prospetto economico complessivo dell’appalto

Il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per le acquisizioni in oggetto viene quindi individuato come di seguito esposto:

A) IMPORTO PER L’ACQUISIZIONE OGGETTO D’APPALTO
--

A1)	Importo per acquisizione servizio di Contact Center	Euro 1.651.943,40
	Totale A	Euro 1.651.943,40
B) IMPORTO ONERI RELATIVI ALLA SICUREZZA DERIVANTI DA RISCHI DA INTERFERENZA		
B1)	Oneri per la sicurezza di A1)	Euro 0,00
	Totale B	Euro 0,00
	Totale A + B	Euro 1.651.943,40

C) SOMME A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE		
C1)	Spese per contributo A.N.AC. (<i>Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici</i>)	non dovuta
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C4)	IVA (al 22%) di A)	Euro 363.427,55
C5)	IVA (al 22%) di B)	Euro 0,00
	TOTALE C	Euro 363.427,55
	TOTALE A + B+ +C	Euro 2.015.370,95

Ai sensi dell'art. 35 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., il valore dell'appalto, 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 DUVRI⁵ –, è pari ad **Euro 1.651.943,40** (oltre oneri di legge).

4. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale

La spesa prevista per l'approvvigionamento in oggetto troverà copertura nelle prestazioni indicate nel listino al paragrafo "Centro Unico di contatto (primo livello)" relativamente alle CTE/PTE di servizio degli Enti Consorziati (Regione Piemonte, Città di Torino, Città Metropolitana di Torino, Consiglio Regionale per il Piemonte, ASL/ASO, Enti Locali, FINPIEMONTE).

L'approvvigionamento in oggetto è contemplato nel "*Programma Biennale degli acquisti di beni e servizi 2022-2023*" del CSI-Piemonte⁶ (Rif. CUI S01995120019202100075 "Servizi di accoglienza telefonica e assistenza applicativa") per un periodo di 24 mesi e un importo pari a Euro 2.000.000,00. Tale

⁵ Documento Unico di Valutazione dei Rischi (art. 26, c. 3 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.)

⁶ Deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 17 dicembre 2021 e successivamente aggiornato (rif. Provvedimento del Responsabile della Funzione Organizzativa "Acquisti e Servizi aziendali" del 3 maggio 2022 riepilogativo delle variazioni apportate - approvate dal Consiglio di Amministrazione e dal Direttore Generale - al 31/03/2022, adottato ai fini della pubblicazione del Programma biennale degli acquisti di beni e servizi di importo unitario pari o superiore a 40.000,00 Euro)

importo, inizialmente stimato sulla base della precedente adesione, risulta oggi più capiente rispetto al fabbisogno del presente approvvigionamento a seguito della ridefinizione delle quantità – con particolare riferimento al “Servizio operatore Inbound Asincrono” – effettuata sulla base delle attività effettivamente svolte nel corso del 2021 e del primo trimestre 2022, come descritto nei precedenti paragrafi.

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 questione si configura come “acquisto IT”, si è quindi 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 ai servizi oggetto della presente nota, che già prevede l’utilizzo di uno strumento messo a disposizione da Consip S.p.A. (adesione alla Convenzione “Servizi di Contact Center in outsourcing 2” – Lotto 1), 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.

Il riscontro di tale verifica, alla data di sottoscrizione della presente nota di Motivazione e Modalità dell’Approvvigionamento, 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.

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.

9. Conformità alle disposizioni ISO 22301:2019

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni ISO 22301:2019.

10. Conformità alle disposizioni ISO 20000-1:2018

Il presente approvvigionamento rientra nel perimetro di applicazione della norma ISO 20000-1:2018.

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.

Si precisa:

- ambito di riferimento: Servizi di Contact Center
- titolari del trattamento: Regione Piemonte, Città di Torino, Città Metropolitana di Torino, Consiglio Regionale per il Piemonte, ASL/ASO, Enti Locali, FINPIEMONTE ed eventuali altri Enti che acquisteranno il servizio
- tipo di dati personali: Dati anagrafici e di contatto
- categorie di interessati: Cittadini e utenti della PA

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 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.

Per l'approvvigionamento in oggetto, il **Responsabile Unico del Procedimento (RUP)**, individuato nel "Programma biennale degli acquisti di beni e servizi 2022-2023" e contestualmente nominato⁷, è Stefano Lista, Responsabile della Funzione Organizzativa "*Infrastrutture*" del Consorzio.

⁷ Deliberazione assunta dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 17 dicembre 2021

Al visto di:

Funzione Organizzativa “Acquisti”
(Barbara Gallizia)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 20 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.*

Funzione Organizzativa
“Amministrazione, Finanza e Controllo”
(Carlo Vinci)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 20 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. 20 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.*