



**PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE**

**AFFIDAMENTO DIRETTO  
DEL SERVIZIO DI HELP DESK E ASSISTENZA SOFTWARE PER LA  
PIATTAFORMA SAM CGR 7.1 E LE APPLICAZIONI DI POSTO OPERATORE  
DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO E SERVIZIO DI  
MANUTENZIONE DELLE APPLICAZIONI DI POSTO OPERATORE DI ARPEA**

**(AD16\_163\_MEPA)**

**PREMESSE**

Viste le motivazioni di cui all'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento", ai sensi del D. Lgs. 50/2016 (cd. Codice dei Contratti), si rende necessario procedere all'acquisizione del "Servizio di help desk e assistenza software per la piattaforma SAM CGR 7.1 e le applicazioni di posto operatore della Città Metropolitana di Torino e servizio di manutenzione delle applicazioni di posto operatore di ARPEA" per il biennio 2016-2017 dalla società Telenia Software S.r.l.

**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 a base d'asta per il servizio di help desk e assistenza software per la piattaforma SAM CGR 7.1 e le applicazioni di posto operatore della Città Metropolitana di Torino	Euro 12.000,00
A2	Importo a base d'asta per il servizio di manutenzione delle applicazioni di posto operatore di ARPEA	Euro 2.400,00
	<b>Totale A</b>	<b>Euro 14.400,00</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 14.400,00</b>
--	---------------------	-----------------------

**C) Somme a disposizione dell'Amministrazione**

C1	Spese per contributo ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici)	Euro 0,00
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C2	IVA (al 22%) di A)	Euro 3.168,00
C3	IVA (al 22%) di B)	Euro 0,00
	<b>Totale C</b>	<b>Euro 3.168,00</b>

	<b>Totale A + B + C</b>	<b>Euro 17.568,00</b>
--	-------------------------	-----------------------

Il valore dell'appalto, ai sensi dell'art. 35 del D. Lgs. 50/2016, comprensivo degli oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso, è pari a Euro 14.400,00 (oltre oneri di legge), salvo eventuali maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto.

## **DURATA**

I servizi di help desk e assistenza software per la piattaforma SAM CGR 7.1 e le applicazioni di posto operatore della Città Metropolitana di Torino e di manutenzione delle applicazioni di posto operatore di ARPEA dovranno essere erogati dal 1° gennaio 2016 fino al 31 dicembre 2017.

## **TIPOLOGIA DI PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE**

Alla luce di quanto sopra esposto, vista la normativa in materia di appalti pubblici, e in particolare i principi di cui all'art. 63, comma 2, lett. b), punto 2), del D. Lgs. 50/2016, si procede mediante affidamento diretto alla società Telenia Software S.r.l., in quanto produttore della piattaforma SAM CGR 7.1 in uso dalla Città Metropolitana di Torino e della piattaforma di "posto operatore" in uso da ARPEA, nonché unico soggetto in grado di garantire assistenza e supporto specialistico di secondo livello su tali applicativi.

Si applica il criterio di aggiudicazione del minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, lett. b), del D. Lgs. 50/2016.

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**

Visto il Provvedimento di nomina assunto dal Direttore Generale il 31 marzo 2016 - in esecuzione della decisione assunta dal Consiglio di Amministrazione del 26 gennaio 2016 - con cui veniva individuato Roberto Aluffi quale Responsabile Unico del Procedimento (RUP) per la Direzione Contact Center, Service Desk e Personale per le procedure di gara afferenti alla propria Direzione, si conferma tale nomina per la presente procedura.

Considerato quanto sopra descritto, il Direttore Generale:

- autorizza, ai sensi della normativa vigente in materia, la procedura di affidamento diretto - da esperirsi tramite il canale del Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) (Rif. "Procedura di acquisto tramite Trattativa diretta") - del "Servizio di help desk e assistenza software per la piattaforma SAM CGR 7.1 e le applicazioni di posto operatore della Città Metropolitana di Torino e servizio di manutenzione delle applicazioni di posto operatore di ARPEA" per il biennio 2016-2017 alla società Telenia Software S.r.l., per un importo complessivo a base d'asta pari a Euro 14.400,00 (quattordicimilaquattrocento/00) (oltre oneri di legge).

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 – Requisiti Tecnici, Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati.

Si allega:

- Motivazioni dell'Approvvigionamento della Direzione Contact Center, Service Desk e Personale e della Direzione Amministrazione e Approvvigionamenti  
(Allegato 1)
- Capitolato Speciale d'Appalto – Requisiti Tecnici, Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati  
(Allegato 2)

Torino, 26.09.2016

Il Direttore Generale

FIRMATO IN ORIGINALE

(Ferruccio Ferranti)



**MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO****AFFIDAMENTO DIRETTO****SERVIZIO DI HELP DESK E ASSISTENZA SOFTWARE PER LA  
PIATTAFORMA SAM CGR 7.1 E LE APPLICAZIONI DI POSTO OPERATORE  
DELLA CITTA' METROPOLITANA DI TORINO  
E SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE APPLICAZIONI DI POSTO  
OPERATORE DI ARPEA**

(Riferimento RdA n.ro 2016000004)

**Motivazione della richiesta e contesto in cui si inserisce la fornitura**

La Città Metropolitana di Torino dispone di una soluzione software di Documentazione Addebiti telefonici che acquisisce, elabora ed archivia i dati delle chiamate, in ingresso ed in uscita, delle centrali telefoniche interne (PBX) distribuite sul territorio e fornisce reportistica sul traffico telefonico.

La soluzione software in uso è la piattaforma SAM CGR 7.1 della società Telenia Software S.r.l. Essa prevede anche 5 componenti applicative client, utilizzate come "posto operatore" per la gestione delle chiamate telefoniche dai centralinisti dell'Ente.

La gestione e la manutenzione della piattaforma, le cui licenze d'uso sono di proprietà della Città Metropolitana di Torino, rientrano nell'ambito dei servizi previsti nella Convenzione in essere tra l'Ente e il CSI-Piemonte.

Anche ARPEA dispone, dal 2012, di una soluzione VoIP che prevede la presenza di 2 postazioni di "posto operatore" per ipovedenti/non vedenti realizzata dalla Società Telenia Software S.r.l.

La piattaforma di "posto operatore" è costituita da componenti applicative client utilizzate per la gestione delle chiamate telefoniche dai centralinisti di ARPEA.

ARPEA ha affidato al CSI-Piemonte la manutenzione software della piattaforma e l'assistenza di secondo livello.

Dovendo garantire continuità di servizio nei confronti della Città Metropolitana di Torino e di ARPEA, si è scelto di avvalersi dei servizi della società Telenia Software S.r.l. in quanto unico soggetto in grado di erogare tali servizi con le caratteristiche tecniche richieste e secondo le esigenze e le tempistiche necessarie al Consorzio.

Per l'affidamento del servizio in oggetto per l'anno 2016, in data 25/05/2016 è stata pubblicata su MEPA l'iniziativa n. 1226073 alla quale è stato invitato il fornitore Telenia Software S.r.l. Tale società ha presentato un'offerta che non è stata ritenuta idonea in quanto di importo pari alla base d'asta, in contrasto con le Condizioni Particolari di Contratto.

In considerazione di quanto sopra e in ottemperanza alla linea aziendale di pianificazione biennale degli approvvigionamenti, si richiede di procedere con un affidamento biennale del servizio.

**Istruttoria ex Legge 208/2015**

La Legge 208/2015 del 28 dicembre 2015 (nota anche come “Legge di Stabilità 2016”), in particolare ai commi 512-516, impone 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 Consip S.p.A. o Soggetti Aggregatori, ivi comprese le Centrali di Committenza regionali.

Poiché il servizio oggetto dell’appalto rientra nella suddetta categoria, si è proceduto alla verifica della sussistenza di Convenzioni attive o di Accordi Quadro nei cataloghi di Consip S.p.A. ([www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)), della Centrale di Committenza Regionale (SCR-Piemonte S.p.A.) e della Città Metropolitana di Torino.

Il riscontro, alla data del 20 settembre 2016, è risultato negativo.

In particolare sui cataloghi di Consip S.p.A., SCR-Piemonte S.p.A. e della Città Metropolitana di Torino non è presente alcuna Convenzione avente ad oggetto il servizio di manutenzione e assistenza della piattaforma SAM CGR.

Per quanto concerne, invece, il canale Consip del “Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA)”, dalla consultazione del bando “ICT 2009”, nell’ambito del lotto “Prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni” risultano disponibili i metaprodotto “Manutenzione di software” e “Servizi Applicativi - Supporto specialistico”.

Configurandosi il presente affidamento come servizio riconducibile ai metaprodotto sopra citati, risulta possibile l’attivazione di una RdO tramite MEPA.

**Oggetto dell’affidamento**

Oggetto dell’affidamento è pertanto:

- il servizio di assistenza software per il periodo dal 01/01/2016 al 31/12/2017 per le seguenti applicazioni in uso dalla Città Metropolitana di Torino:
  - △ piattaforma SAM CGR 7.1
  - △ n. 5 applicazioni “posto operatore” per vedenti e non vedenti

La fornitura include:

- △ il servizio di gestione delle chiamate di assistenza
  - △ supporto in tele-assistenza per un massimo di 20h
  - △ supporto on-site per un massimo di 2 giornate
- il servizio di manutenzione software per il periodo dal 01/01/2016 al 31/12/2017 per le seguenti applicazioni in uso da ARPEA:
    - △ n. 2 applicazioni “posto operatore” per ipovedenti/non vedenti

La fornitura include:

- help-desk telefonico di secondo livello
- supporto tecnico via e-mail
- teleassistenza via connessione remota.

**Disponibilità di spesa**

La disponibilità di spesa totale prevista è di Euro 14.400,00 (oltre oneri di legge, inclusi oneri di sicurezza da interferenza pari a Euro zero), di cui:

- Euro 12.000,00 per il servizio erogato per la Città Metropolitana di Torino
- Euro 2.400,00 per il servizio erogato per Arpea.

L'importo dell'affidamento rientra nelle previsioni di spesa comprese correntemente nel budget della Direzione Contact Center, Service Desk e Personale e trova copertura economica all'interno delle CTE verso la Città Metropolitana di Torino e verso ARPEA per gli anni 2016-2017.

L'importo a base d'asta è stato definito sulla base dell'importo del precedente contratto.

In merito alla congruità del valore economico, sono confermate le valutazioni già espresse in fase di formalizzazione dell'affidamento precedente.

**Giustificazione di richiesta affidamento diretto ad unico fornitore**

Alla luce di quanto sopra esposto, vista la normativa in materia di appalti pubblici, e in particolare ai principi di cui all'art. 63, c.2, lett. b), punto 2, del D. Lgs 50/2016, si richiede di procedere mediante affidamento diretto alla società Telenia Software S.r.l. in quanto produttore della piattaforma SAM CGR 7.1 in uso dalla Città Metropolitana di Torino e della piattaforma di "posto operatore" in uso da ARPEA, nonché unico soggetto in grado di garantire assistenza e supporto specialistico di secondo livello su tali applicativi.

Torino, 20 settembre 2016

Direzione Contact Center,  
Service Desk e Personale  
(Roberto Aluffi)

FIRMATO IN ORIGINALE

Direzione Amministrazione e  
Approvvigionamenti  
(Franco Ferrara)

FIRMATO IN ORIGINALE

