



## 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\_46\_MEPA)

#### PREMESSE

Viste le motivazioni di cui all'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento", ai sensi dei principi del "Regolamento per l'acquisto in economia di forniture di beni e servizi" del CSI-Piemonte e del D. Lgs. 50/2016 (cd. Codice dei Contratti), si rende necessario procedere all'acquisizione del servizio di "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 l'anno 2016 dalla società Telenia Software S.r.l.

Tutto ciò premesso, e considerato inoltre che:

- la Legge 208/2015 (c.d. "Legge di Stabilità 2016"), all'art. 1, comma 512, 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 Consip S.p.A. o soggetti aggregatori, ivi comprese le Centrali di committenza regionali;
- in assenza di atti normativi di natura interpretativa circa le modalità di applicazione delle disposizioni di cui all'art. 1, commi da 512 a 517, della norma sopra richiamata, si ritiene di dover prevedere, quantomeno in via prudenziale, l'applicazione delle suddette disposizioni anche al CSI-Piemonte, il quale, sulla base dell'atto di indirizzo assunto dall'Assemblea consortile nella seduta del 21 marzo 2016, ha quindi conformato il proprio iter autorizzativo per gli "acquisti IT" a quanto disposto dall'art. 1, commi da 512 a 516, della Legge 208/2015;
- dagli esiti dell'istruttoria condotta dalle competenti strutture del CSI-Piemonte (riportati nell'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento" e costantemente monitorati) si evince che per l'approvvigionamento in oggetto ricorrono le condizioni per procedere in deroga agli obblighi di cui all'art. 1, commi 512 e 514, della Legge 208/2015 in quanto, con riferimento al servizio oggetto dell'appalto, alla data odierna, non sussistono, né sui cataloghi di CONSIP S.p.A., né su quelli di S.C.R.-Piemonte S.p.A. (Centrale di Committenza Regionale del Piemonte), né fra gli avvisi relativi alle iniziative del soggetto aggregatore Città Metropolitana di Torino, Convenzioni e/o Accordi Quadro attivi relativi alla tipologia del servizio richiesto.

Inoltre, per quanto concerne 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”;

- al momento c’è incertezza rispetto al fatto se il “Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione” (MEPA) possa considerarsi quale “approvvigionamento tramite Consip” in quanto piattaforma elettronica di acquisto resa disponibile da Consip S.p.A. o debba configurarsi come acquisizione in deroga ex art. 1, comma 516, della Legge 208/2015. Ciò in considerazione del fatto che il MEPA si configura quale mercato digitale in cui le amministrazioni possono acquistare, per valori inferiori alla soglia comunitaria, i beni e servizi offerti da fornitori abilitati a presentare i propri cataloghi sul sistema e non può essere considerato propriamente un sistema di aggregazione della spesa quali Convenzioni di centrali di committenza o Soggetti Aggregatori;
- in via cautelativa, viste le incertezze interpretative della norma, si rende necessario assoggettare l’acquisto IT in questione alla procedura autorizzativa prevista dall’art. 1, comma 516, della Legge 208/2015;
- ai sensi dell’art. 1, comma 516, della Legge 208/2015, la suddetta deroga deve essere motivatamente autorizzata dall’Organo di vertice amministrativo del Consorzio;
- sulla base dell’atto di indirizzo assunto dall’Assemblea consortile nella seduta del 21 marzo 2106, visto l’importo dell’acquisizione in oggetto, l’autorizzazione all’acquisto in deroga è di competenza del Direttore Generale;

il Direttore Generale autorizza l’acquisto in deroga in oggetto e approva la procedura di affidamento diretto del servizio di “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” a favore della società Telenia Software S.r.l., nei termini di seguito specificati.

## PROSPETTO ECONOMICO COMPLESSIVO DELL’APPALTO

Il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l’acquisizione dei servizi in oggetto, individua le seguenti voci:

### A) Importo servizi oggetto d’appalto

A1	Importo a base di gara 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 6.000,00
A2	Importo a base di gara per il servizio di manutenzione delle applicazioni di posto operatore di ARPEA	Euro 1.200,00
	<b>Totale A</b>	<b>Euro 7.200,00</b>

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

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

	<b>Totale A + B</b>	<b>Euro 7.200,00</b>
--	---------------------	----------------------

**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 1.584,00
C3	IVA (al 22%) di B)	Euro 0,00
	<b>Totale C</b>	<b>Euro 1.584,00</b>

	<b>Totale A + B + C</b>	<b>Euro 8.784,00</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 7.200,00 (oltre oneri di legge), salvo eventuali maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto.

**DURATA**

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 e servizio di manutenzione delle applicazioni di posto operatore di ARPEA dovranno essere erogati dalla stipula del Contratto fino al 31 dicembre 2016.

**TIPOLOGIA DI PROCEDURA**

Ai sensi dei principi del "Regolamento per l'acquisto in economia di forniture di beni e servizi" del CSI-Piemonte e del D. Lgs. 50/2016, in particolare, dell'art. 63, comma 2, lett. b), punto 2) del D. Lgs. 50/2016, si procede con l'acquisizione tramite affidamento diretto alla società Telenia Software S.r.l.

La società Telenia Software S.r.l. risulta essere l'unico soggetto in grado di erogare i servizi oggetto dell'appalto, in quanto produttore della piattaforma SAM CGR 7.1 in uso dalla Città Metropolitana di Torino e della piattaforma di "posto operatore" in uso dalla Città Metropolitana di Torino e da ARPEA, nonché unico operatore economico in grado di offrire assistenza e supporto specialistico di secondo livello su tali applicativi.

**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.

Tutto ciò premesso, visti:

- gli esiti dell'istruttoria condotta dalle competenti strutture del CSI-Piemonte (riportati nell'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento" e costantemente monitorati), da cui si evince che per l'approvvigionamento in oggetto ricorrono le condizioni per l'acquisto in deroga ex art. 1, comma 516, della Legge 208/2015;
- l'importo dell'affidamento in oggetto, in base al quale, rispetto all'atto di indirizzo assunto dall'Assemblea consortile nella seduta del 21 marzo 2016, l'Organo competente ad autorizzare la suddetta deroga è il Direttore Generale;

il Direttore Generale, accertata la fondatezza degli esiti dell'istruttoria di cui sopra e fatte proprie le risultanze della stessa:

- autorizza il CSI-Piemonte, ex art. 1, comma 516, della Legge 208/2015, a procedere all'approvvigionamento 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 l'anno 2016 al di fuori delle modalità previste all'art. 1, commi 512 e 514, della Legge 208/2015, in quanto, come dettagliato nell'istruttoria condotta dalle competenti strutture del Consorzio (i cui esiti sono riportati nell'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento" e costantemente monitorati), alla data odierna, non sussistono, né nei cataloghi di CONSIP S.p.A., né in quelli di S.C.R.-Piemonte S.p.A. (Centrale di Committenza Regionale del Piemonte), né fra gli avvisi relativi alle iniziative del soggetto aggregatore Città Metropolitana di Torino, Convenzioni e/o Accordi Quadro attivi relativi alla tipologia del servizio oggetto dell'appalto. Inoltre, per quanto concerne 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";
- autorizza, ai sensi della normativa vigente in materia, la procedura di 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" alla società Telenia Software S.r.l. per l'anno 2016, per un importo complessivo a base d'asta pari a Euro 7.200,00 (settemiladuecento/00) (oltre oneri di legge), da esperirsi tramite il canale del Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA).

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;

- nelle more della definizione, da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) e dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), delle modalità con cui ottemperare agli obblighi di comunicazione di cui all'art. 1, comma 516, della Legge 208/2015 circa gli acquisti in deroga disciplinati dal comma stesso, demanda alle competenti strutture del Consorzio tutte le azioni funzionali ad ottemperare al suddetto vincolo informativo, in via cautelativa, anche per il presente approvvigionamento.

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, 23.05.2016

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 201600004)**

**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 di Telenia Software. 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.

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.

**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 13 Aprile 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 e disponibilità di spesa**

Oggetto dell'affidamento è pertanto:

- il rinnovo del servizio di assistenza software 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 rinnovo del servizio di manutenzione software 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.

La disponibilità di spesa totale prevista è di € **7.200,00** di cui:

€ 6.000,00 (oltre oneri di legge, compresi oneri per la sicurezza da interferenza pari a zero) per il servizio erogato per la Città Metropolitana di Torino. Le attività inizieranno a decorrere dalla data di stipula del contratto e dovranno terminare entro il 31/12/2016.

€ 1.200,00 (oltre oneri di legge, compresi oneri per la sicurezza da interferenza pari a zero) per il servizio erogato per Arpea. Le attività inizieranno a decorrere dalla data di stipula del contratto e dovranno terminare entro il 31/12/2016.

L'importo dell'affidamento rientra nelle previsioni di spesa comprese correntemente nel budget della Direzione Servizi di Contact Center, Service Desk



## Allegato 1

e Personale e trova copertura economica all'interno delle CTE verso la Città Metropolitana di Torino e verso ARPEA per l'anno 2016.

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

### Giustificazione di richiesta affidamento diretto ad unico fornitore

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

La Società Telenia Software è infatti produttore della piattaforma SAM CGR 7.1 in uso dalla Città Metropolitana di Torino e della piattaforma di "posto operatore" in uso da ARPEA ed è inoltre l'unica azienda in grado di offrire assistenza e supporto specialistico di secondo livello sul tali applicativi.

In considerazione dell'importo economico stimato a base d'asta in riferimento al Regolamento del CSI-Piemonte sugli acquisti in economia di beni e servizi, vista la normativa di appalti pubblici, si richiede di procedere mediante affidamento diretto alla società Telenia Software.

Torino, 13 Aprile 2016

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

FIRMATO IN ORIGINALE

Direzione Amministrazione e  
Approvvigionamenti  
(Franco Ferrara)

FIRMATO IN ORIGINALE

