

PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE

**AFFIDAMENTO DIRETTO
PER MANUTENZIONE DELLA PIATTAFORMA DI CONTACT CENTER
E FORNITURA DI APPLIANCE LIGHTHOUSE**

(AD16_99_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 di "Manutenzione della piattaforma di Contact Center e fornitura di Appliance Lighthouse" per l'anno 2016 dalla società IFM Infomaster S.p.A.

PROSPETTO ECONOMICO COMPLESSIVO DELL'APPALTO

Il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l'acquisizione del servizio e della fornitura in oggetto, individua le seguenti voci:

A) Importo servizi oggetto d'appalto

A1	Importo a base di gara per manutenzione della piattaforma di Contact Center	Euro 40.293,00
A2	Importo a base di gara per fornitura di Appliance Lighthouse	Euro 7.405,00
	Totale A	Euro 47.698,00

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

B1	Oneri per la sicurezza da interferenza A1	Euro 507,00
B2	Oneri per la sicurezza da interferenza A2	Euro 95,00
	Totale B	Euro 602,00

	Totale A + B	Euro 48.300,00
--	---------------------	-----------------------

C) Somme a disposizione dell'Amministrazione

C1	Spese per contributo ANAC (<i>Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici</i>)	Euro 30,00
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C2	IVA (al 22%) di A)	Euro 10.493,56
C3	IVA (al 22%) di B)	Euro 132,44
	Totale C	Euro 10.656,00

	Totale A + B + C	Euro 58.956,00
--	-------------------------	-----------------------

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 48.300,00 (oltre oneri di legge e spese per contributo ANAC), salvo eventuali maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto.

DURATA

Il servizio di manutenzione della piattaforma di Contact Center dovrà essere erogato nel periodo dal 1° gennaio 2016 al 31 dicembre 2016.

La fornitura di Appliance Lighthouse dovrà essere consegnata entro 20 giorni solari dalla sottoscrizione del Contratto.

TIPOLOGIA DI PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Con riferimento alle considerazioni sopra esposte e a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di appalti pubblici e, in particolare, dall'art. 63, comma 2, lettera b), punto 2), del D. Lgs. n. 50/2016, che regola l'espletamento di una procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando di gara, vista la natura tecnica dei servizi richiesti, si giustifica l'attivazione di un rapporto contrattuale diretto con la società IFM Infomaster S.p.A. in quanto proprietaria della tecnologia su cui si basa l'intero sistema, sia per le componenti software sviluppate nei laboratori del fornitore (gestione delle chiamate, multicanalità, software per gli operatori e per i supervisori), sia per alcune componenti hardware (quali i server embedded LightHouse che operano da Gateway tra la WAN CSI e la PSTN), nonché unico soggetto in grado di erogare i servizi oggetto d'appalto e di garantire la fornitura richiesta (Rif. "Dichiarazione di esclusività" di IFM Infomaster S.p.A. del 21/06/2016).

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 RDO aggiudicata al prezzo più basso").

RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Visto il Provvedimento di nomina assunta dal Direttore Generale il 31 marzo 2016 - in esecuzione della decisione assunta dal Consiglio di Amministrazione del 26 gennaio 2016 - con cui veniva individuato Stefano Lista quale Responsabile Unico del Procedimento (RUP) per la Direzione Datacenter 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 RDO aggiudicata al prezzo più basso"), avente ad oggetto "Manutenzione della piattaforma di Contact Center e fornitura di Appliance Lighthouse" alla società IFM Infomaster S.p.A., per l'anno 2016, per un importo complessivo pari a Euro 47.698,00 (quarantasettemilaseicentonovantotto/00) (oltre oneri di legge e spese per contributo ANAC).

Gli oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso sono pari a Euro 602,00 (seicentodue/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 e relativi allegati.

Si allega:

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

Torino, 29.07.2016

Il Direttore/Generale

FIRMATO IN ORIGINALE

(Ferruccio Ferranti)

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO**AFFIDAMENTO DIRETTO****MANUTENZIONE DELLA PIATTAFORMA DI CONTACT CENTER
E FORNITURA DI APPLIANCE LIGHTHOUSE**

(Riferimento RdA n. 2015001101 – 2015001130)

Motivazione della richiesta e contesto in cui si inserisce la fornitura

Dal 2006 il CSI Piemonte si è dotato, tramite procedura negoziata, di una piattaforma di Call Center nell'ottica di fornire un migliore e più ampio livello di servizio, passando dalla gestione semplice della sola chiamata telefonica alla gestione complessa di un contatto generico (telefonata, email, SMS).

L'architettura si basa su una tecnologia proprietaria a fornitore unico, della società IFM Infomaster S.p.A., che ne cura sviluppo, commercializzazione e manutenzione. La piattaforma è già basata su tecnologia VOIP e protocollo SIP per cui si presta facilmente all'integrazione con componenti applicative e servizi telefonici evoluti di terze parti.

Una valutazione circa l'opportunità di utilizzare una diversa piattaforma di Contact Center, effettuata nel corso del 2015 (rif. Nota di motivazione relativa alla RdA n. 2015000230 – ordine n. 205000756) in occasione dell'integrazione della stessa con moduli di interconnessione con i social network tramite l'acquisizione dell'upgrade software "#Phones", ha evidenziato come tale ipotesi risulti fortemente diseconomica per il Consorzio, sia per elevati investimenti sia per oneri di riconversione dello skill del personale e delle procedure collegate.

Sull'infrastruttura di Contact Center del CSI Piemonte sono ad oggi erogate varie tipologie di servizi per diverse realtà della Pubblica Amministrazione (Regione Piemonte, Città Metropolitana di Torino, Città di Torino, ASL, ecc...). Le diverse tipologie di servizi possono essere raggruppati in 5 macro aree:

1. il Centro unico di contatto per la Pubblica Amministrazione (numero verde 800333444) fornito dal CSI con operatori esterni (CIC). Servizio attivo dalle 8 alle 22, 7 giorni su 7;
2. i servizi della Sanità, erogati tramite CIC, che comprendono il servizio per segnalazioni guasti da parte degli operatori del 118 (Servizio erogato secondo la modalità H24 7 su 7);
3. i servizi di Citizen Care (Sistema Piemonte, Torino Facile, GECCO, Verde Rugar, ecc...), erogati tramite il CIC a vari enti pubblici;
4. i servizi di Help Desk per la Pubblica Amministrazione (su tutti lo 0113168888), erogati tramite il CIC a vari enti pubblici;
5. il servizio Stipendi, erogato dal CSI Piemonte con operatori del Consorzio, a vari enti pubblici.

Il servizio di manutenzione richiede un contratto H24 7x7 per poter garantire la copertura di tutti i servizi.

Inoltre, con riferimento all'upgrade del software richiesto nel corso del 2015, si manifesta ora l'esigenza di potenziare i canali fonia verso la rete pubblica (PSTN).

Tale funzionalità è messa a disposizione da opportuni apparati gateway (denominati "Lighthouse") prodotti e forniti dalla stessa società IFM Infomaster Sp.A.

Allegato 1

Pertanto, allo stato attuale, risulta necessario acquisire un nuovo Lighthouse da affiancare ai due esistenti anche per garantire una corretta distribuzione del carico nel caso di guasto di uno dei gateway oggi presenti.

Oggetto dell'affidamento

Si richiede di acquisire il seguente servizio e fornitura:

- servizio di manutenzione hardware e software dell'infrastruttura del Contact Center del CSI Piemonte per il periodo 01/01/2016 - 31/12/2016 comprensivo di n. 3 giornate di supporto specialistico da erogarsi "on-site";
- n. 1 appliance Lighthouse comprensivo di server, scheda LH Sistema Operativo Win 2012 (comprensivo di installazione e collaudo).

Disponibilità di spesa prevista per la fornitura oggetto di affidamento

La stima economica per il servizio di manutenzione è pari a Euro 40.800,00 (oltre oneri di legge) di cui:

- Euro 38.493,00 per il servizio di manutenzione H24
- Euro 1.800,00 per il supporto specialistico
- Euro 507,00 per oneri di sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso

Per la fornitura si stima un importo pari a Euro 7.500,00 (oltre oneri di legge, compresi oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso pari a Euro 95,00). Tale importo rientra nelle previsioni di budget degli investimenti della Direzione Datacenter per il 2016.

L'importo a base d'asta, sia per i servizi di manutenzione che per la fornitura, è stato determinato sulla base del corrispettivo definito nel contratto precedente. L'importo massimo spendibile per il supporto specialistico è stato definito sulla base del fabbisogno stimato ad inizio anno.

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

Le quote di ammortamento e l'importo del servizio di manutenzione sono coperti dalle CTE/PTE degli Enti Consorziati (Regione Piemonte, Consiglio Regionale del Piemonte, Città di Torino, Città Metropolitana di Torino, ASL, ASO ed Enti Locali) relativamente ai servizi in continuità erogati dal CSI Piemonte.

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), della Centrale di Committenza Regionale (SCR-Piemonte S.p.A.) e della Città Metropolitana di Torino.

Il riscontro, alla data del 27 luglio 2016, è risultato negativo.

Allegato 1

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.

Infine, per quanto concerne il canale Consip del "Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA)", dalla consultazione del catalogo pubblicato nel relativo portale (www.acquistinrete.it), in particolare per i servizi della categoria "ICT 2009" che qualifica i fornitori ICT sulla piattaforma, nell'ambito del lotto "Prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" risulta disponibile il metaprodotto "CPV 72267100-0 Servizi di manutenzione software".

Configurandosi il presente affidamento come servizio riconducibile al metaprodotto sopra citato, risulta possibile l'attivazione di una RdO tramite MEPA.

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 i principi di cui all'art. 63, comma 2, lett. b), punto 2) del D. Lgs. 50/2016, vista la natura tecnica dei servizi richiesti, si giustifica l'attivazione di un rapporto contrattuale diretto con la Società IFM Infomaster S.p.A. in quanto proprietaria della tecnologia su cui si basa l'intero sistema, sia per le componenti software sviluppate nei laboratori del fornitore (gestione delle chiamate, multicanalità, software per gli operatori e per i supervisori), sia per alcune componenti hardware (quali i server embedded LightHouse che fanno da Gateway tra la WAN CSI e la PSTN), nonché unico soggetto in grado di erogare i servizi oggetto d'appalto e di garantire la fornitura richiesta (Rif. "Dichiarazione di esclusività" di IFM Infomaster S.p.A. del 21/06/2016, allegata alla presente).

Torino, 27 luglio 2016

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

FIRMATO IN ORIGINALE

Direzione Datacenter

(Stefano Lista)

FIRMATO IN ORIGINALE

Direzione Amministrazione e
Approvvigionamenti
(Franco Ferrara)

FIRMATO IN ORIGINALE

