



PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE

**AFFIDAMENTO DIRETTO
PER LA REALIZZAZIONE DI UN AMBIENTE DI TEST DEL CALL CENTER
DEL CSI-PIEMONTE PER L'IMPLEMENTAZIONE DELLA MULTICANALITÀ
(AD18_076_MEPA)**

PREMESSE

Viste le motivazioni di cui all'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento", ai sensi del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. (cd. Codice dei Contratti), si rende necessario procedere all'acquisizione del servizio di "Realizzazione di un ambiente di test del Call Center del CSI-Piemonte per l'implementazione della multicanalità" dalla società IFM Infomaster S.p.A., nei termini di seguito specificati.

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 servizio oggetto d'appalto

A1	Importo a base d'asta per installazione, configurazione, test e attivazione licenze	Euro 8.000,00
A2	Importo a base d'asta per canone di manutenzione e assistenza della soluzione di test	Euro 2.000,00
A3	Importo massimo spendibile per servizi professionali (n. 10 giornate a consumo)	Euro 6.000,00
Totale A		Euro 16.000,00

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

Totale A + B		Euro 16.000,00
---------------------	--	-----------------------

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 3.520,00
C3	IVA (al 22%) di B)	Euro 0,00
Totale C		Euro 3.520,00

Totale A + B + C		Euro 19.520,00
-------------------------	--	-----------------------

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 16.000,00 (oltre oneri di legge), salvo eventuali maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto.

DURATA

Il servizio di realizzazione di un ambiente di test del Call Center del CSI-Piemonte per l'implementazione della multicanalità dovrà essere erogato nel periodo compreso tra la data di stipula del Contratto ed il 31 dicembre 2018.

TIPOLOGIA DI PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Alla luce di quanto sopra esposto, vista la normativa in materia di appalti pubblici, e, in particolare, l'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. ed i principi di cui all'art. 63, comma 2, lettera b), punto 2) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., si procede mediante affidamento diretto alla società IFM Infomaster S.p.A. in quanto proprietaria della tecnologia su cui si basa l'intero sistema di Contact Center, 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 e quindi unico soggetto in grado di erogare i servizi oggetto d'appalto.

Si applica il criterio di aggiudicazione del minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, lett. c), 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

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 - il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) per la presente procedura è Roberto Aluffi - Direzione Gestione Contact Center, Servizi al Personale e di Supporto (già Direzione Contact Center, Service Desk e Personale).

Considerato quanto sopra descritto, il Direttore Amministrazione e Approvvigionamenti:

- autorizza, ai sensi della normativa vigente in materia, la procedura di affidamento diretto del servizio di "Realizzazione di un ambiente di test del Call Center del CSI-Piemonte per l'implementazione della multicanalità" alla società IFM Infomaster S.p.A., per il periodo dalla data di stipula del Contratto al 31 dicembre 2018, per un importo complessivo pari a Euro 16.000,00 (sedecimila/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 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 (ora Direzione Gestione Contact Center, Servizi al Personale e di Supporto) (Allegato 1)
- Capitolato Speciale d'Appalto – Requisiti Tecnici, Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati (Allegato 2)

Torino, 20 MARZO 2018

Il Direttore Amministrazione e
Approvvigionamenti

FIRMATO IN ORIGINALE

(Franco Ferrara)

<i>RdA</i>	<i>WBS</i>	<i>Codice Materiale CSI</i>
2017000481	G14-4201-AINF	48771000-3-011 72267000-4-124 72260000-5-000

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

AFFIDAMENTO DIRETTO

REALIZZAZIONE DI UN AMBIENTE DI TEST DEL CALL CENTER DEL CSI PIEMONTE PER L'IMPLEMENTAZIONE DELLA MULTICANALITA'

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

Dal 2006 il CSI-Piemonte si è dotato di una piattaforma di Contact 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, chat, SMS).

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

1. il centro unico di contatto della Regione Piemonte (numero verde 800333444);
2. i servizi della Sanità, 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, Numero Verde Rugar, ecc.),
4. i servizi di Help Desk per la Pubblica Amministrazione (su tutti lo 0113168888);
5. il servizio Stipendi.

La criticità dei servizi sopra elencati richiede una gestione che garantisca la piena operatività H24, 7 giorni su 7.

L'architettura si basa su una tecnologia proprietaria della società IFM Infomaster S.p.A., che ne cura direttamente 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.

All'interno di questo scenario, per poter offrire una maggiore qualità agli utenti che usufruiscono dei servizi della Pubblica Amministrazione piemontese descritti precedentemente, si intende predisporre un ambiente di test (che a oggi non è stato previsto e speculare all'attuale ambiente di Esercizio) per poter testare la funzione della Multicanalità e, in futuro, eventuali nuove funzionalità che potrebbero essere richieste dagli Enti/Clienti.

L'ambiente di test consente di poter effettuare dei nuovi sviluppi e di testarne il corretto funzionamento, ma anche di verificare puntualmente le segnalazioni, senza compromettere la normale operatività dell'ambiente di Produzione.

Il nuovo modulo inerente la Multicanalità (Chat/Mail) mette a disposizione un ventaglio, variegato ed innovativo, per quanto riguarda la progettazione dei relativi servizi:

- possibilità lato utente di attivare una sessione di Chat;
- raccolta di informazioni strutturate in fase di Engagement;
- sessione di chat in base al Flow e alle logiche di Routing configurate, con assegnazione ad un agente;
- configurazione gruppi di assegnazione e logiche di coda;
- specifico Routing della sessione all'operatore umano più adatto, in base anche alla tipologia di richiesta;
- relativa reportistica a corredo;
- possibilità di gestire più sessioni contemporanee;
- funzionalità di trasferimento di una singola sessione verso altri operatori o gruppi;
- registrazione automatica della richiesta;
- aggancio sistematico della corretta anagrafica.

Inoltre, da altre Direzioni del Consorzio, è stata manifestata la richiesta di poter erogare il servizio tramite i canali multimediali in alternativa o in aggiunta a quello tradizionale telefonico. Gli ambiti in cui tali canali multimediali troverebbero applicazione sono:

a) Nivola

Nivola è uno strumento in gestione alla Direzione Datacenter che permetterà alla Pubblica Amministrazione di dotarsi di una piattaforma abilitante il dispiegamento di applicazioni "cloud native" o acquisite dal mercato o da accordi di riuso al fine di adottare le "best solutions" e agevolarne la diffusione sul territorio.

La necessità di poter usufruire del canale multimediale della Chat nasce dall'esigenza di poter avere a disposizione uno strumento di assistenza per permettere l'erogazione dei servizi H24 7x7 dei prodotti costituenti la piattaforma Nivola.

In particolare, la scelta dell'utilizzo della Chat live con Team di supporto (con registrazione automatica del ticket) come strumento principale per fornire assistenza agli utenti, si spiega con l'immediatezza e l'interattività della risposta, l'eliminazione dei disagi legati all'uso del telefono e delle e-mail.

b) Sanità

Anche per quanto concerne l'ambito della Sanità è stata manifestata l'esigenza di poter aggiungere il canale multimediale della chat nell'erogazione dei molteplici servizi a disposizione dei cittadini.

Pertanto, alla luce di tutto quanto sopra evidenziato, si intende procedere con l'affidamento diretto alla società IFM Infomaster S.p.A. per la predisposizione dell'ambiente di test con l'implementazione della Multicanalità (Chat/Email).

2. Oggetto

Il presente affidamento ha ad oggetto la realizzazione di un ambiente di test del Call Center del CSI-Piemonte per l'implementazione della multicanalità.

In particolare, sono previste le seguenti attività:

- installazione e configurazione di un ambiente di test con contestuale attivazione di n. 8 licenze (n. 5 licenze per chat e n. 3 operatori sintetici) per n. 5 operatori umani e n. 3 operatori sintetici;
- manutenzione e assistenza della soluzione di test;
- n. 10 giornate di servizi professionali, da erogarsi a consumo presso la sede del CSI-Piemonte di Corso Unione Sovietica, 216 a Torino, per l'installazione e la configurazione delle funzionalità multimediali quali chat singola, chat

multiseSSIONE, mail. La figura professionale richiesta è rappresentata da uno "specialista della piattaforma Infomaster".

Il Contratto d'appalto derivante dalla presente procedura avrà decorrenza dalla relativa stipula e si concluderà il 31 dicembre 2018, medesima data di scadenza del Contratto d'appalto stipulato per il "Servizio di manutenzione della piattaforma di Contact Center".

La manutenzione dell'ambiente di test in oggetto confluirà nel perimetro del nuovo Contratto d'appalto che verrà formalizzato per l'acquisizione del "Servizio di manutenzione della piattaforma di Contact Center" a decorrere dal 1° gennaio 2019.

3. Spesa prevista

L'importo complessivo previsto per l'affidamento in oggetto è pari a Euro 16.000,00 (oltre oneri di legge, inclusi oneri di sicurezza da interferenza pari a Euro zero), così suddiviso:

- Euro 8.000,00 per importo a base d'asta per installazione, configurazione, test e attivazione licenze;
- Euro 2.000,00 per importo a base d'asta per il canone di manutenzione e assistenza della soluzione di test;
- Euro 6.000,00 per importo massimo spendibile stimato per servizi professionali (n. di 10 giornate a consumo). Tale importo è da intendersi comprensivo di spese di trasferta.

L'importo economico deriva da una quotazione informale del Fornitore.

4. 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 ai 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 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.

Alla data del 20 febbraio 2018, il riscontro è il seguente:

- sui cataloghi di SCR-Piemonte S.p.A. e della Città Metropolitana di Torino non è presente alcuna Convenzione o Accordo Quadro avente ad oggetto le attività del presente affidamento;
- sui cataloghi di Consip S.p.A. non è presente alcuna Convenzione avente ad oggetto le attività del presente affidamento o Accordo Quadro idoneo per l'acquisizione dei servizi richiesti;
- per quanto concerne il canale Consip del "Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA)",
 - o dalla consultazione del bando "Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione" pubblicato nel relativo portale (www.acquistinretepa.it) all'interno della Categoria "Servizi per l'ICT" sono risultati presenti i prodotti "Servizi di manutenzione software" e "Servizi Applicativi" e i CPV "72267000-4 Servizi di manutenzione e riparazione di software" e "72260000-5 Servizi connessi al software";

- o dalla consultazione del bando "Fornitori di Beni alle Pubbliche Amministrazione" pubblicato nel relativo portale (www.acquistinretepa.it) all'interno della Categoria "Beni ICT" è risultato presente il prodotto "Software di gestione" e il CPV "48771000-3 Pacchetti software generali".

Configurandosi il presente affidamento come servizio riconducibile ai prodotti sopra citati, risulta possibile l'attivazione di una "Trattativa diretta" tramite il MEPA.

5. 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, l'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. ed i principi di cui all'art. 63, comma 2, lettera b), punto 2) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., si richiede di procedere mediante affidamento diretto alla società IFM Infomaster S.p.A. in quanto proprietaria della tecnologia su cui si basa l'intero sistema di Contact Center, sia per le componenti software sviluppate nei laboratori del fornitore (gestione delle chiamate, multicanalità, software per gli operatori e per i supervisor), sia per alcune componenti hardware e quindi unico soggetto in grado di erogare i servizi oggetto d'appalto.

Torino, 20 febbraio 2018

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

FIRMATO IN ORIGINALE

Riservato Direzione Amministrazione e Approvvigionamenti

<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Visto attestante l'avvenuta istruttoria, effettuata ai sensi dell'art. 1, comma 516 della Legge 208/2015 e s.m.i., in ordine all'esistenza o meno di Convenzioni o Accordi Quadro stipulati da Consip S.p.A., Centrali di Committenza regionali o altri Soggetti Aggregatori, nonché in ordine all'esistenza o meno del prodotto oggetto di appalto sul MEPA, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 1, comma 502 e 503 della Legge 208/2015 e s.m.i. (Rif. Paragrafo 4)</p>	<p>Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle)</p> <p>FIRMATO IN ORIGINALE</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Visto attestante la coerenza del presente approvvigionamento con la "Pianificazione aziendale" (per appalto di importo uguale/superiore a 40.000,00 Euro)</p>	<p>Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle)</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Visto attestante l'adeguatezza dell'importo</p>	<p>Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle)</p> <p>FIRMATO IN ORIGINALE</p>