



PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE

**AFFIDAMENTO DIRETTO
DEL SERVIZIO DI HELP DESK, ASSISTENZA SOFTWARE E
MANUTENZIONE PER LA PIATTAFORMA SAM CGR 7.1 PER LA CITTÀ
METROPOLITANA DI TORINO E ARPEA
(AD18_102_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 help desk, assistenza software e manutenzione per la piattaforma SAM CGR 7.1 per la Città Metropolitana di Torino e ARPEA" per il biennio 2018/2019 dalla 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 del servizio in oggetto, individua le seguenti voci:

A) Importo servizio oggetto d'appalto

A1	Importo a base d'asta per il servizio di help desk, assistenza software e manutenzione per la piattaforma SAM CGR 7.1 per la Città Metropolitana di Torino e ARPEA	Euro 14.500,00
	Totale A	Euro 14.500,00

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 14.500,00
--	---------------------	-----------------------

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 3.190,00
C3	IVA (al 22%) di B)	Euro 0,00
	Totale C	Euro 3.190,00

	Totale A + B + C	Euro 17.690,00
--	-------------------------	-----------------------

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 14.500,00 (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, assistenza software e manutenzione per la piattaforma SAM CGR 7.1 per la Città Metropolitana di Torino e ARPEA deve essere garantito nel periodo dal 1° gennaio 2018 al 31 dicembre 2019.

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, lett. b), punto 2) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., 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 offrire 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. 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 help desk, assistenza software e manutenzione per la piattaforma SAM CGR 7.1 per la Città Metropolitana di Torino e ARPEA" alla società Telenia Software S.r.l., per il biennio 2018/2019, per un importo a base d'asta pari a Euro 14.500,00 (quattordicimilacinquecento/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 Gestione Contact Center, Servizi al Personale e di Supporto (già Contact Center, Service Desk e Personale) (Allegato 1)
- Capitolato Speciale d'Appalto – Requisiti Tecnici, Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati (Allegato 2)

Torino, 13 aprile 2018

Il Direttore Amministrazione e
Approvvigionamenti

FIRMATO IN ORIGINALE

(Franco Ferrara)

<i>RdA</i>	<i>WBS</i>	<i>Codice Materiale CSI</i>
2017000639	S18-1049-FONI S18-1093-GLAN	72253000-3-000

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO**AFFIDAMENTO DIRETTO****SERVIZIO DI HELP DESK, ASSISTENZA SOFTWARE
E MANUTENZIONE PER LA PIATTAFORMA SAM CGR 7.1
PER CITTA' METROPOLITANA DI TORINO E ARPEA****1. Motivazione della richiesta e contesto in cui si inserisce l'approvvigionamento**

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 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.

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.

In considerazione di quanto sopra si intende procedere con l'affidamento del servizio per il biennio 2018 - 2019.

2. Oggetto

Il presente affidamento ha ad oggetto i seguenti servizi per il periodo dal 1° gennaio 2018 al 31 dicembre 2019:

- 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 vedentiLa fornitura include:
 - ▲ il servizio di gestione delle chiamate di assistenza
 - ▲ supporto in tele-assistenza per un massimo di 20h annue
 - ▲ supporto on-site per un massimo di 2 giornate annue
- servizio di manutenzione software per le seguenti applicazioni in uso da ARPEA:
 - ▲ piattaforma SAM CGR 7.1
 - ▲ n. 2 applicazioni “posto operatore” per ipovedenti/non vedentiLa fornitura include:
 - help-desk telefonico di secondo livello
 - supporto tecnico via e-mail
 - teleassistenza via connessione remota.

3. Spesa prevista

L'importo complessivo previsto per l'affidamento in oggetto è di Euro 14.500,00 (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 2.500,00 per il servizio erogato per ARPEA

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

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, 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.

Alla data del 9 marzo 2018 il riscontro è il seguente:

- sui cataloghi di Consip S.p.A., SCR-Piemonte S.p.A. e della Città Metropolitana di Torino non è presente alcuna Convenzione o Accordo Quadro o Avviso

avente ad oggetto il servizio di assistenza e manutenzione della piattaforma SAM CGR;

- per quanto concerne il canale Consip del “Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA)”, dalla consultazione del “Bando per l’abilitazione dei Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione”, nell’ambito della categoria “Servizi per l’Information & Communication Technology” risulta disponibile il “Servizio di manutenzione software”.

Configurandosi il presente affidamento come riconducibile al servizio sopra citato, risulta possibile l’attivazione di una “Trattativa diretta” tramite 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, lett. b), punto 2) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., 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 offrire assistenza e supporto specialistico di secondo livello su tali applicativi.

Torino, 9 marzo 2018

Direzione Gestione Contact
Center, Servizi al Personale e di
Supporto
(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>

