

**PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE**

**AFFIDAMENTO DIRETTO  
PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE  
DELLA PIATTAFORMA DI CONTACT CENTER**

**(DC19\_103\_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 manutenzione *software* della piattaforma di *Contact Center*" 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 il servizio di manutenzione <i>software</i> della piattaforma di <i>Contact Center</i>	Euro 18.710,00
	<b>Totale A</b>	<b>Euro 18.710,00</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 18.710,00</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 ( <i>al 22%</i> ) di A)	Euro 4.116,20
C3	IVA ( <i>al 22%</i> ) di B)	Euro 0,00
	<b>Totale C</b>	<b>Euro 4.116,20</b>

	<b>Totale A + B + C</b>	<b>Euro 22.826,20</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 18.710,00 (oltre oneri di legge), salvo eventuali maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto.

## **DURATA**

Il contratto d'appalto relativo al presente affidamento avrà decorrenza dalla data di stipula del contratto fino al 31 maggio 2021.

In particolare:

- il servizio di manutenzione software dei moduli software "Callback" e "Dashboard" dovrà essere garantito per il periodo dal 5 giugno 2020 al 31 maggio 2021;
- dovranno essere messi a disposizione tutti gli aggiornamenti software per le licenze sulle quali si basa la Piattaforma, rilasciati nei primi 5 mesi del 2019.

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

Visti il "Regolamento in materia di approvvigionamenti" del CSI-Piemonte e la normativa in materia di appalti pubblici, e in particolare l'art. 36 comma 2 lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., nonché 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., proprietaria della tecnologia su cui si basa l'intero sistema di *Contact Center*, in quanto unico soggetto in grado di garantire il servizio oggetto di appalto secondo le esigenze del CSI-Piemonte.

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**

Visti i poteri delegati dal Consiglio di Amministrazione al Direttore Generale, il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) per la presente procedura, nominato dal Direttore Generale, è Roberto Aluffi, in qualità di Direttore della Direzione "Servizio Clienti" (già Direzione "Gestione *Contact Center*, Servizi al personale e di Supporto") del Consorzio.

Considerato quanto sopra descritto, il Direttore Acquisti:

- autorizza, ai sensi della normativa vigente in materia, la procedura di affidamento diretto per l'acquisizione del "Servizio di manutenzione *software* della piattaforma di *Contact Center*" alla società IFM Infomaster S.p.A., il cui contratto avrà decorrenza dalla data di stipula fino al 31 maggio 2021, per un importo a base d'asta pari a Euro 18.710,00 (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 – Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati.

Si allega:

- Motivazioni dell'Approvvigionamento della Direzione Servizio Clienti  
(Allegato 1)
- Capitolato Speciale d'Appalto – Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati  
(Allegato 2)

Torino, 18.07.2019

FIRMATO IN ORIGINALE

Il Direttore Acquisti  
(Paola Tavella)



<i>RdA</i>	<i>WBS</i>	<i>Codice Materiale CSI</i>	<i>CUI</i>	<i>Approvvigionamento continuativo</i>
2019000335	G14-4104-PRG1	72267000-4-124	n.a.	NO

**MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO****AFFIDAMENTO DIRETTO****ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE DELLA PIATTAFORMA DI CONTACT CENTER DEL CSI-PIEMONTE****1. Oggetto**

Oggetto dell'affidamento è il servizio di manutenzione *software* della piattaforma di Contact Center del Consorzio basata su tecnologia proprietaria "IFM Infomaster", nei termini di seguito specificati:

- manutenzione software dei moduli software "Callback" e "Dashboard" per il periodo dal 5 giugno 2020 al 31 maggio 2021;
- acquisizione di tutti gli aggiornamenti *software* per le licenze sulle quali si basa la Piattaforma, rilasciati nei primi 5 mesi del 2019.

**2. 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, e-mail, SMS).

Sull'infrastruttura di *Contact Center* del CSI Piemonte sono ad oggi erogate varie tipologie di servizi a diverse realtà della Pubblica Amministrazione Regionale (Regione Piemonte, Città Metropolitana di Torino, Città di Torino, ASL, ecc.) che possono essere raggruppati in 5 diverse 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, GECO, Numero Verde Rugar, ecc.), erogati ai principali Enti Clienti del Consorzio;
4. i servizi di Help Desk per la Pubblica Amministrazione (su tutti lo 0113168888), erogati agli Enti Clienti del Consorzio;
5. il servizio Stipendi, erogato dal CSI-Piemonte agli Enti Clienti del Consorzio.

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

La scelta tecnologica della piattaforma di Contact Center "IFM Infomaster" è stata confermata nel 2018 a fronte della produzione di uno specifico "Business Case" che ha permesso di valutare le diverse soluzioni proprietarie presenti sul mercato (ComApp, Enghouse, Indra e Infomaster) e le soluzioni *open source* tra cui OSDial.

Al fine di garantire la continuità operativa dell'infrastruttura, il CSI-Piemonte ha acquisito il servizio di gestione e manutenzione *hardware* e *software on site* della Piattaforma di *Contact Center*, mediante adesione alla Convenzione Consip "Servizi di Gestione e Manutenzione dei sistemi IP e Postazioni di Lavoro – Lotto 2" (di seguito anche "SGM") aggiudicata al RTI Fastweb S.p.A. – Maticmind S.p.A. (rif. CB19\_013\_CONSIP)<sup>1</sup>, per un periodo di 24 mesi a decorrere dalla data di attivazione del servizio, avvenuta in data 1° giugno 2019.

Inoltre, in ottica di miglioramento della qualità del servizio agli utenti che usufruiscono dei servizi della Pubblica Amministrazione Regionale, l'infrastruttura *software* è stata ampliata con l'acquisizione dei seguenti moduli dalla società IFM Infomaster S.p.A. (rif. DC19\_057\_MEPA)<sup>2</sup>:

- "Callback": utile nel caso del prolungarsi dell'attesa sulle code gestite dalla piattaforma #Phones (o in caso di imprevisti, quali scioperi etc., che comportino l'impossibilità di passare la chiamata ad operatori umani);
- "Dashboard": già acquisito precedentemente, aggiornato all'ultima versione disponibile da utilizzare con la versione del pacchetto base #Phones.

L'acquisizione dei suddetti moduli *software* comprende il relativo servizio di manutenzione software per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data di installazione, avvenuta in data 5 giugno 2019.

Tutto quanto sopra premesso e considerato, relativamente al servizio di manutenzione *software* si intende procedere mediante affidamento diretto alla società IFM Infomaster S.p.A. per:

- l'acquisizione del servizio manutenzione *software* dei moduli "Callback" e "Dashboard" per il periodo dal 5 giugno 2020 (data di scadenza del servizio di manutenzione acquisito nell'ambito dell'affidamento DC19\_057\_MEPA) al 31 maggio 2021 (data di scadenza del servizio di manutenzione *hardware* e *software on site* dell'intera Piattaforma acquisito mediante adesione a Convenzione Consip CB19\_013\_CONSIP);
- l'acquisizione di tutti gli aggiornamenti *software* rilasciati nei primi 5 mesi del 2019, antecedenti all'adesione alla Convenzione Consip sopra citata.

### **3. Spesa prevista**

Per l'affidamento in oggetto si prevede un importo complessivo a base d'asta pari a **Euro 18.710,00** (oltre oneri di legge ed esclusi oneri per la sicurezza derivanti da interferenza pari ad Euro zero).

L'importo di spesa è stato determinato sulla base di un preventivo informale pervenuto dal fornitore IFM Infomaster S.p.A..

<sup>1</sup> Provvedimento del Direttore Acquisti del 1° aprile 2019

<sup>2</sup> Provvedimento del Direttore Acquisti del 24 aprile 2019

#### 4. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale

L'importo di spesa previsto è disponibile nel budget della Direzione Servizio Clienti del CSI-Piemonte e trova copertura nella CTE/PTE degli Enti Consorziati che utilizzano i servizi.

#### 5. 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 all'art. 1, 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 gli strumenti di acquisto e di negoziazione di Consip S.p.A. o dei "Soggetti Aggregatori", ivi comprese le Centrali di Committenza regionali, per i beni e i servizi disponibili presso gli stessi soggetti.

Il CSI-Piemonte, pur non rientrando, alla lettera, nelle categorie sopra citate, ha comunque conformato - in via prudenziale - il proprio iter autorizzativo per gli acquisti IT a quanto disposto dalla normativa sopra richiamata.

Poiché l'appalto in oggetto si configura come "acquisto IT", si è proceduto alla verifica della sussistenza di Convenzioni attive, Accordi Quadro e/o strumenti analoghi 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 del soggetto aggregatore Città Metropolitana di Torino, che potessero soddisfare le esigenze cui l'appalto intende rispondere.

Il riscontro, alla data del 9 luglio 2019 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, Accordo Quadro e/o strumenti analoghi, tali da consentire l'acquisizione del solo servizio di manutenzione di licenze *software* funzionali all'utilizzo di una piattaforma di *Contact Center*,
- per quanto concerne il canale Consip del "Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA)", dalla consultazione del catalogo pubblicato nel relativo portale ([www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)), è risultato presente il Bando Beni ICT relativo alla fornitura di "Prodotti e Servizi per l'Informatica e le Telecomunicazioni", che prevede nel catalogo la categoria "Manutenzione di licenze software"

Configurandosi il presente affidamento come servizio riconducibile al prodotto sopra citato, risulta possibile la gestione dell'affidamento tramite MEPA e, pertanto, l'approvvigionamento in oggetto rientra nella fattispecie di cui all'art. 1, comma 512, della Legge 208/2015 e s.m.i.

#### 6. Conformità alle disposizioni ISO 27001:2013

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni ISO 27001:2013.

#### 7. Conformità alla norma UNI CEI EN ISO 50001:2011

Il presente approvvigionamento, verificato dell'Energy Manager del CSI Piemonte, non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni UNI CEI EN ISO 50001:2011 e non presenta impatto sugli usi energetici significativi aziendali identificati.

**8. Conformità alle disposizioni BS OHSAS 18001:2007**

Il presente approvvigionamento risulta conforme alle disposizioni BS OHSAS 18001:2007 e non richiede verifica preventiva di conformità da parte del Servizio Prevenzione e Protezione del CSI Piemonte.

**9. Conformità alle disposizioni in materia di protezione dei dati personali**

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

**10. Modalità di approvvigionamento**

Alla luce di quanto sopra esposto, visti il "Regolamento in materia di approvvigionamenti" del CSI-Piemonte e la normativa in materia di appalti pubblici, e in particolare l'art. 36 comma 2 lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., nonché 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., proprietaria della tecnologia su cui si basa l'intero sistema di *Contact Center*, in quanto unico soggetto in grado di garantire il servizio oggetto di appalto secondo le esigenze del CSI-Piemonte.

Torino, 9 luglio 2019

Il RUP  
Direzione Servizio Clienti  
(Roberto Aluffi)

FIRMATO IN ORIGINALE

Responsabile Acquisti Beni e Servizi ICT  
(Barbara Gallizia)

FIRMATO IN ORIGINALE