

PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE

AFFIDAMENTO DIRETTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE DELLA PIATTAFORMA DI *CONTACT CENTER* DEL CSI-PIEMONTE (DB21_062_MEPA)

PREMESSE

Viste le motivazioni di cui all'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento" del 14 maggio 2021, ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, si rende necessario procedere all'acquisizione del "Servizio di manutenzione hardware e software della piattaforma di *Contact Center* del CSI-Piemonte", per il periodo dal 1° giugno 2021 al 31 dicembre 2022, dalla società IFM Infomaster S.p.A., nei termini di seguito specificati.

Il presente Provvedimento costituisce – ai fini del rispetto del termine di cui all'art. 1, comma 1, secondo periodo, della Legge 120/2020 ("*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale*") – atto conclusivo del procedimento il cui atto di avvio è rappresentato dall'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento".

PROSPETTO ECONOMICO COMPLESSIVO DELL'APPALTO

Il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l'acquisizione in oggetto individua le seguenti voci:

A) Importo servizio oggetto d'appalto

A1	Importo a base d'asta	Euro 72.000,00
	Totale A	Euro 72.000,00

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

B1	Oneri per la sicurezza da interferenza	Euro 800,00
	Totale B	Euro 800,00

	Totale A + B	Euro 72.800,00
--	---------------------	-----------------------

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 (<i>al 22%</i>) di A)	Euro 15.840,00
C3	IVA (<i>al 22%</i>) di B)	Euro 176,00
	Totale C	Euro 16.046,00

	Totale A + B + C	Euro 88.846,00
--	-------------------------	-----------------------

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 72.800,00 (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 hardware e software della piattaforma di *Contact Center* del CSI-Piemonte oggetto del presente affidamento dovrà essere garantito nel periodo dal 1° giugno 2021 al 31 dicembre 2022.

TIPOLOGIA DI PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Visti il "Regolamento in materia di approvvigionamenti" del CSI Piemonte e la normativa vigente in materia di appalti pubblici e, in particolare, l'art. 1, comma 2, lett. a) della Legge 120/2020, 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* e 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. 36, comma 9-bis 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

Vista la nomina dei RUP individuati nel "Programma biennale degli acquisti di beni e servizi 2021-2022" del CSI-Piemonte¹, il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) di riferimento per la presente iniziativa (rif. CUI S01995120019202000036) è Stefano Lista, Responsabile della Funzione Organizzativa "Infrastrutture" del Consorzio.

Considerato quanto sopra descritto, il Responsabile della Funzione Organizzativa "Acquisti e Servizi aziendali":

- autorizza, ai sensi della normativa vigente in materia, la procedura di affidamento diretto per l'acquisizione del "Servizio di manutenzione hardware e software della piattaforma di *Contact Center* del CSI-Piemonte" dalla società IFM Infomaster S.p.A., per il periodo 1° giugno 2021 al 31 dicembre 2022, per un importo complessivo a base d'asta pari a Euro 72.000,00 (settantaduemila/00) (oltre oneri di legge e spese per contributo ANAC), da esperirsi tramite il canale del Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) (Rif. "Procedura di acquisto tramite Trattativa diretta").

¹ Deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 18 dicembre 2020

Gli oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso sono pari a Euro 800,00 (ottocento/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.

Si allega:

- Motivazioni dell'Approvvigionamento della Funzione Organizzativa "Infrastrutture" (Allegato 1)
- Capitolato Speciale d'Appalto – Requisiti Tecnici, Condizioni Particolari di Contratto (Allegato 2)

OMISSIS

Torino, 20 maggio 2021

Funzione Organizzativa
"Acquisti e Servizi aziendali"
(Franco Ferrara)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

RdA	WBS	Codice Materiale CSI	CUI	Approvvigionamento continuativo
2021000231	G12-7001-PDL1	50334400-9-001	SO1995120019202000036	SI

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

AFFIDAMENTO DIRETTO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE DELLA PIATTAFORMA DI CONTACT CENTER DEL CSI-PIEMONTE

1. Oggetto

Oggetto del presente approvvigionamento è l'acquisizione del servizio di manutenzione hardware e software della piattaforma di *Contact Center* di proprietà del Consorzio basata su tecnologia prodotta dalla società IFM Infomaster S.p.A.

In particolare, il servizio deve comprendere le seguenti attività:

- gestione dei ticket aperti a seguito di malfunzionamento;
- diagnosi ed esecuzione del servizio di manutenzione per il ripristino della piattaforma a seguito di malfunzionamenti hardware e software;
- installazione di eventuali aggiornamenti software delle licenze sulle quali si basa la piattaforma;
- supporto specialistico "a consumo" per un numero massimo di 1 giornata.

Il servizio in oggetto dovrà essere garantito dal 01/06/2021 al 31/12/2022.

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).

La piattaforma sul quale si base il *Contact Center* è composta da apparati gateway (denominati "Lighthouse") e da moduli software prodotti e forniti dalla società IFM Infomaster S.p.A.

Attualmente la piattaforma del *Contact Center* in Consorzio viene utilizzata principalmente per l'erogazione del servizio di call center della Funzione Organizzativa "Customer Service", che opera in 4 macro ambiti:

1. il Centro Unico di Contatto della Regione Piemonte (numero verde 800333444);
2. i servizi in ambito Sanità;
3. i servizi Citizen Care, erogati ai vari Enti Pubblici,
4. i servizi per la Pubblica Amministrazione.

Sono presenti anche servizi gestiti in piena autonomia da altre Funzioni Organizzative del Consorzio o dagli Enti/Clienti, tra cui:

- servizio Covid-19 della F.O. “Sanità Digitale”;
- servizi del CORECOM (Consiglio Regionale del Piemonte);
- servizio Stipendi, erogato dal CSI-Piemonte agli Enti Clienti;
- servizi di assistenza tecnica di altre F.O. del CSI Piemonte;
- centralino del CSI Piemonte;
- alcuni servizi dedicati specifici della Formazione Professionale.

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 hardware e software. 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.

Attualmente il servizio di manutenzione è attivo mediante i seguenti contratti:

- servizio di gestione e manutenzione hardware della piattaforma: erogato dal RTI Fastweb S.p.A. – Maticmind S.p.A. nell'ambito dell'adesione alla Convenzione Consip “Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro – Lotto 2”, il cui contratto attuativo risulta in scadenza al 31/05/2021¹;
- servizio di manutenzione **dei** moduli software della piattaforma: dalla società IFM Infomaster S.p.A. il cui contratto risulta in scadenza al 31/05/2021²;

Evoluzione del servizio

Nel corso del 2020 è emersa la necessità di riprogettare l'intero servizio di *Contact Center* del Consorzio a livello funzionale e di piattaforma, in ottica di ammodernamento tecnologico e di innovazione delle modalità di relazione con l'utente finale, in particolare cittadini e imprese.

Attualmente è in corso un'attività interna di progettazione e sviluppo della piattaforma di “CRM” (Customer Relationship Management)” che si prevede di concludere entro il 2021 e dalla quale sarà possibile determinare i requisiti e le specifiche della nuova piattaforma di *Contact Center* con la quale dovrà essere necessariamente integrata e che sarà oggetto di acquisizione nel corso del 2022.

L'obiettivo a livello aziendale è di implementare il nuovo servizio di *Contact Center* entro il 31/12/2022, ovvero entro la scadenza del contratto derivante dall'adesione alla Convenzione Consip “Contact Center in Outsourcing 2”, che attualmente garantisce l'erogazione del medesimo servizio.

Sulla base di queste considerazioni sopra riportate si ritiene quindi opportuno mantenere l'attuale piattaforma tecnologica basata su tecnologia “IFM Infomaster” sino al 31/12/2022 e di conseguenza si rende necessario garantire la continuità operativa della piattaforma in caso di malfunzionamenti hardware e software attivando il servizio di assistenza e manutenzione presso la società produttrice IFM Infomaster S.p.A., unico soggetto titolato a intervenire sulla tecnologia proprietaria.

¹ Provvedimento del Direttore Acquisti del 1° aprile 2019 (CB19_013_CONSIP)

² Provvedimento del Direttore Acquisti del 18 luglio 2019 (DC19_103_MEPA)

3. Spesa prevista

Per il presente approvvigionamento si prevede un importo complessivo a base d'asta di **Euro 72.000,00** (oltre oneri di legge), esclusi oneri per la sicurezza derivanti da interferenza non soggetti a ribasso pari a **Euro 800,00** (oltre oneri di legge).

L'importo di spesa è stato determinato sulla base di un preventivo informale pervenuto dalla società IFM Infomaster S.p.A. e tiene conto della durata complessiva del contratto pari a 19 mesi, dal 1° giugno 2021 al 31 dicembre 2022, corrispondente ad un canone mensile pari a Euro 3.789,47 Euro (oltre oneri di legge).

Si riporta nel seguito il riepilogo dei costi sostenuti negli anni precedenti:

	01/06/2019 31/12/2019	2020	01/01/2021 31/05/2021
servizio di manutenzione e gestione piattaforma Contact Center	28.000,00 €	48.000,00 €	20.000,00 €

	05/06/2020 31/12/2020	01/01/2021 31/05/2021
servizio di manutenzione moduli software	1.599,72 €	1.150,28 €

4. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale

L'importo complessivo di spesa trova copertura nel budget dei costi generali - PDL Dotazione Tecnologica del CSI-Piemonte.

L'approvvigionamento in oggetto è contemplato nella "Programmazione Biennale degli acquisti di beni e servizi 2021-2022" del CSI Piemonte³ (rif. CUI S01995120019202000036) per un periodo inizialmente previsto di 24 mesi, per un importo complessivo di 100.000,00 Euro.

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 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.

³ Deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 18 dicembre 2020

Poiché l'appalto in questione 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., 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 odierna, 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 e/o strumenti analoghi;
- per quanto concerne il canale Consip del "Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA)", dalla consultazione del catalogo pubblicato nel relativo portale (www.acquistinretepa.it), è risultato presente il Bando "Fornitura di Servizi alle Pubbliche Amministrazioni", il cui capitolato tecnico prevede la Categoria di servizi denominata "Servizi di Assistenza, Manutenzione e Riparazione di Beni e Apparecchiature" ed in particolare i "Servizi di gestione e manutenzione per prodotti hardware".

Configurandosi il presente affidamento come servizio riconducibile al prodotto sopra citato, risulta possibile la gestione dell'affidamento tramite MEPA (rif. "Procedura di acquisto tramite Trattativa diretta") 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 50001:2018

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni UNI CEI EN ISO 50001:2018.

8. Conformità alle disposizioni ISO 45001:2018

Il presente approvvigionamento risulta conforme alle disposizioni ISO 45001:2018 ed è stata effettuata verifica preventiva di conformità da parte del Servizio Prevenzione e Protezione del CSI-Piemonte.

9. Conformità alle disposizioni ISO 22301:2019

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni ISO 22301: 2019.

10. 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.

11. Modalità di approvvigionamento

Alla luce di quanto sopra esposto, visti il “Regolamento in materia di approvvigionamenti” del CSI Piemonte e la normativa vigente in materia di appalti pubblici, e in particolare l’art. 1, comma 2, lett. a) della Legge 120/2020 (“*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante misure urgenti per la semplificazione e l’innovazione digitale*”), 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* e unico soggetto in grado di garantire il servizio oggetto di appalto secondo le esigenze del CSI-Piemonte.

Il RUP

Funzione Organizzativa “Infrastrutture”
(Stefano Lista)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell’art. 21 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

Funzione Organizzativa “Acquisti”
(Barbara Gallizia)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell’art. 21 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

Torino, 14 maggio 2021