

PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE

AFFIDAMENTO DIRETTO PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE DELLA PIATTAFORMA DI CONTACT CENTER DEL CSI-PIEMONTE (DB22_108_MEPA)

Premesso che:

- viste le motivazioni di cui all'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento" del 18 ottobre 2022;
- visto il Provvedimento del Direttore Generale del 10 novembre 2022 (rif. DB22_108_MEPA_Aut prog), con il quale veniva approvata la modifica del "Programma biennale degli acquisti di beni e servizi 2022-2023" del CSI-Piemonte¹ relativamente all'acquisizione del "Servizio di manutenzione hardware e software della piattaforma di Contact Center del CSI-Piemonte" (rif. CUI S01995120019202200118 di importo pari a Euro 107.000,00²), ai sensi dell'art. 7, comma 8, lett. c) del D.M. n. 14/2018, in quanto esigenza sopravvenuta non prevedibile al momento dell'approvazione del Programma biennale a dicembre 2021.

La spesa trova in ogni caso copertura nella sopravvenuta disponibilità di risorse derivante da economie ottenute in riferimento ad altri approvvigionamenti inseriti nel medesimo Programma.

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 biennio 2023-2024, 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 e s.m.i. ("*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".

¹ Deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 17 dicembre 2021 e successivamente aggiornato (rif. Provvedimenti del Responsabile della Funzione Organizzativa "Acquisti e Servizi aziendali" del 3 maggio 2022 e del 25 luglio 2022 riepilogativi delle variazioni apportate - approvate dal Consiglio di Amministrazione e dal Direttore Generale – rispettivamente al 31/03/2022 ed al 30/06/2022, adottati ai fini della pubblicazione del Programma biennale degli acquisti di beni e servizi di importo unitario pari o superiore a 40.000,00 Euro e Provvedimento del Consiglio di Amministrazione del 7 novembre 2022 relativo alle variazioni al 30/09/2022)

² Importo arrotondato per eccesso rispetto all'importo a base d'asta, oltre oneri di sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso

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 104.000,00
	Totale A	Euro 104.000,00

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

B1	Oneri per la sicurezza da interferenza	Euro 300,00
	Totale B	Euro 300,00

	Totale A + B	Euro 104.300,00
--	---------------------	------------------------

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 22.880,00
C3	IVA (al 22%) di B)	Euro 66,00
	Totale C	Euro 22.976,00

	Totale A + B + C	Euro 127.276,00
--	-------------------------	------------------------

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 104.300,00 (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 hardware e software della piattaforma di Contact Center del CSI-Piemonte oggetto del presente affidamento dovrà essere erogato nel periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2024.

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 e s.m.i. ed i principi di cui all'art. 63, comma 2, lett. b), punto 2), del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., si procede mediante affidamento diretto alla società IFM Infomaster S.p.A. in qualità di produttore delle apparecchiature su cui si basa l'intero sistema di Contact Center e unico soggetto in grado di garantire il servizio di manutenzione oggetto di appalto secondo le attuali esigenze del CSI-Piemonte.

Si applica il criterio di aggiudicazione del minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, 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 (rif. CUI S01995120019202200118), nominato dal Direttore Generale con Provvedimento del 10 novembre 2022, è Stefano Lista, in qualità di 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 del "Servizio di manutenzione hardware e software della piattaforma di Contact Center del CSI-Piemonte" a favore della società IFM Infomaster S.p.A., per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2024, per un importo complessivo a base d'asta pari a Euro 104.000,00 (centoquattromila/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").

Gli oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso sono pari a Euro 300,00 (trecento/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, 17 novembre 2022

Funzione Organizzativa
"Acquisti e Servizi aziendali"
(Antonello Ghisaura)
*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 20 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

RdA	WBS	Codice Materiale CSI	CUI	Approvvigionamento continuativo
2022000455	G12-7001-PDL1	50334400-9-001	S01995120019202200118	SI

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

AFFIDAMENTO DIRETTO

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

Premessa

Il presente documento costituisce parte integrante e sostanziale del “progetto di fattibilità tecnica ed economica”, di cui all’art. 23, comma 15, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., unitamente alla documentazione complessiva della procedura di approvvigionamento.

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 proprietaria “IFM Infomaster”, per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2024.

In particolare, il servizio deve comprendere le seguenti attività:

- gestione dei ticket aperti a seguito di malfunzionamento – H24;
- diagnosi ed esecuzione dell’intervento di ripristino;
- esecuzione del servizio di manutenzione per il ripristino della piattaforma a seguito di malfunzionamenti hardware e software - H24;
- aggiornamenti software per le licenze sulle quali si basa la piattaforma;
- supporto specialistico “a consumo” per un numero massimo di 4 giornate.

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 è composta da opportuni apparati gateway (denominati “Lighthouse”) prodotti e forniti dalla stessa società IFM Infomaster S.p.A. sui quali sono inseriti i moduli software che realizzano il servizio.

Attualmente la piattaforma del Call Center in Consorzio viene utilizzata principalmente per l'erogazione del servizio di Contact Center dell'area Customer Service, i cui servizi possono essere raggruppati in 4 macro aree:

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 aziendali o dagli Enti/Clienti, tra cui:

1. servizio Covid-19 della F.O. Sanità;
2. servizi del CORECOM (Consiglio Regionale del Piemonte);
3. servizio Stipendi, erogato dal CSI-Piemonte agli Enti Clienti;
4. servizi di assistenza tecnica di alcune F.O.;
5. centralino del CSI Piemonte;
6. 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. La piattaforma è basata su tecnologia VOIP e protocollo SIP per cui si presta facilmente all'integrazione con componenti applicative e servizi telefonici evoluti di terze parti.

Evoluzione del servizio

Nel corso del 2021 è stata avviata un'attività di riprogettazione del servizio "CRM (*Customer Relationship Management*)" sviluppata dal CSI Piemonte basata sulla soluzione *open source* "Zammad" che prevede la possibilità di integrazione con la piattaforma di Contact Center.

A supporto delle attività di progettazione, è stato pubblicato un Avviso Pubblico (rif. APIM22_005)¹ nell'ambito dell'analisi comparativa ex art. 68 CAD volto a verificare le soluzioni presenti sul mercato e il rispettivo livello di integrazione con il CRM del CSI Piemonte.

L'analisi delle soluzioni pervenute, che verrà formalizzata nel relativo documento "Business Case" di prossima redazione, ha avuto come esito la necessità di predisporre una procedura di gara aperta per l'individuazione di una nuova soluzione di mercato - da avviarsi nel corso del 2023 - per la piattaforma di Contact Center che risponda anche ai requisiti di integrazione con il CRM.

Sulla base delle risultanze dell'Avviso Pubblico citato e delle successive richieste di chiarimenti (luglio 2022), al momento, si stanno raccogliendo gli elementi per la definizione della procedura per l'approvvigionamento del servizio di Contact Center in modalità "cloud".

¹ Avviso Pubblico nell'ambito dell'analisi comparativa ex art. 68 CAD per l'individuazione di una soluzione software per la gestione della piattaforma di Contact Center

Per completezza, si evidenzia che le attività volte a determinare i requisiti e le specifiche della nuova piattaforma di Contact Center si stanno protraendo oltre le tempistiche originariamente stimate nel 2021 che prevedevano l'implementazione del nuovo servizio di Contact Center entro il 31 dicembre 2022.

In considerazione dei tempi relativi alla progettazione ed all'espletamento della procedura di gara, dell'implementazione della nuova piattaforma e della conseguente migrazione dei servizi attualmente in essere (impegno stimato non inferiore a 12 mesi), nonché dello sviluppo dell'integrazione con Zammard (CRM), allo stato attuale, si ritiene il 31 dicembre 2024 come termine per la dismissione della piattaforma di Contact Center attualmente utilizzata.

Sulla base di queste considerazioni e tenuto conto della scadenza al 31 dicembre 2022 dell'attuale Contratto d'appalto stipulato con la società IFM Infomaster S.p.A. (rif. DB21_062_MEPA)², risulta necessario mantenere la continuità operativa della piattaforma Infomaster mediante la prosecuzione del servizio di assistenza e manutenzione per ulteriori 24 mesi.

In virtù del fatto che i moduli hardware e software sono sviluppati, prodotti e mantenuti dalla società IFM Infomaster S.p.A., nell'ottica di garantire la continuità operativa della piattaforma nel suo complesso, si intende procedere con la formalizzazione di un affidamento diretto a favore della società IFM Infomaster S.p.A.

3. Spesa prevista

Per l'approvvigionamento in oggetto si prevede un importo complessivo a base d'asta pari a **Euro 104.000,00** (oltre oneri di legge e spese per contributo ANAC), oltre oneri di sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso pari a **Euro 300,00** (oltre oneri di legge).

L'importo di spesa è stato definito sulla base di un preventivo informale pervenuto dalla società IFM Infomaster S.p.A.

Si riporta il dettaglio dei costi sostenuti:

	01/01/2021 31/05/2021	01/06/2021 31/12/2021	01/01/2022 31/12/2022
Servizio di manutenzione e gestione piattaforma Contact Center	20.000,00 €	26.159,00 €	44.844,00 €
servizio di manutenzione moduli software	1.150,28 €		

4. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale

La spesa prevista per l'approvvigionamento in oggetto trova copertura nell'attuale programmazione economico-finanziaria del Consorzio relativamente alla dotazione di postazioni di lavoro e strumenti accessori.

² Rif. Provvedimento di indizione del Responsabile della Funzione Organizzativa "Acquisti e Servizi aziendali" del 20 maggio 2021

L'approvvigionamento in oggetto non è stato contemplato nel "Programma Biennale degli acquisti di beni e servizi 2022-2023" del CSI-Piemonte³ in quanto non prevedibile al momento della relativa approvazione a dicembre 2021.

Come meglio specificato nel par. 2, si tratta di un'esigenza sopravvenuta rispetto alle previsioni iniziali del progetto complessivo secondo cui la dismissione dell'attuale piattaforma di Contact Center avrebbe dovuto essere completata entro il 31 dicembre 2022.

Si precisa che, per difformità del perimetro tecnico, le attività di assistenza e manutenzione oggetto del presente affidamento non sono riconducibili al CUI S01995120019202200091 relativo alla più ampia iniziativa avente ad oggetto "*Servizio piattaforma di Contact Center (+ operatori)*" per un importo complessivo pari a Euro 900.000,00, per un periodo di 36 mesi, che è contemplato nel Programma biennale citato e a cui non verrà dato seguito con un approvvigionamento.

Pertanto, si procede ora con un affidamento diretto per l'acquisizione del servizio di manutenzione hardware e software della piattaforma di Contact Center del CSI-Piemonte per un importo complessivo di Euro 104.300,00, per un periodo di 24 mesi.

La spesa trova in ogni caso copertura nella sopravvenuta disponibilità di risorse, derivante da economie ottenute in riferimento ad altri approvvigionamenti inseriti nel medesimo Programma.

Si dà atto che la variazione in questione rientra nella fattispecie di cui all'**art. 7, comma 8, lett. c)** del D. MIT. citato e cioè "*l'aggiunta di uno o più acquisti per la sopravvenuta disponibilità di finanziamenti all'interno del bilancio non prevedibili al momento della prima approvazione del programma, ivi comprese le ulteriori risorse disponibili anche a seguito di ribassi d'asta o di economie*".

All'approvvigionamento in oggetto viene attribuito il CUI S01995120019202200118 (Oggetto: *Manutenzione piattaforma Contact Center* - Importo: 107.000,00⁴ per 24 mesi).

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.

³ Deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 17 dicembre 2021 e successivamente aggiornato (rif. Provvedimenti del Responsabile della Funzione Organizzativa "Acquisti e Servizi aziendali" del 3 maggio 2022 e del 25 luglio 2022 riepilogativi delle variazioni apportate - approvate dal Consiglio di Amministrazione e dal Direttore Generale – rispettivamente al 31/03/2022 ed al 30/06/2022, adottati ai fini della pubblicazione del Programma biennale degli acquisti di beni e servizi di importo unitario pari o superiore a 40.000,00 Euro)

⁴ Importo arrotondato per eccesso rispetto all'importo a base d'asta, oltre oneri di sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso

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 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 il Settore Merceologico "Servizi per l'Information Communication Technology" al cui interno è stata individuata la Categoria denominata "Server-Mepa Servizi".

Configurandosi il presente affidamento come riconducibile al prodotto sopra citato, risulta possibile la gestione dell'affidamento tramite una "Trattativa diretta" tramite MEPA e, pertanto, esso 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. Verranno previste misure specifiche atte a garantire la sicurezza dei lavoratori e degli ambienti di lavoro.

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 ISO 20000-1:2018

Il presente approvvigionamento rientra nel perimetro di applicazione della norma ISO 20000-1:2018.

11. 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.

12. 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*") e s.m.i. ed i principi di cui all'art. 63, comma 2, lett. b), punto 2), del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., si richiede di procedere con l'affidamento diretto nei confronti della società IFM Infomaster S.p.A. in qualità di produttore delle apparecchiature su cui si basa l'intero sistema di *Contact Center* e unico soggetto in grado di garantire il servizio di manutenzione oggetto di appalto secondo le attuali esigenze del CSI-Piemonte.

Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) dichiara – ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del medesimo D.P.R. per le ipotesi di falsità di atti e dichiarazioni mendaci – l'insussistenza di situazioni di conflitto di interesse di cui all'art. 42 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. rispetto all'Operatore Economico affidatario del presente approvvigionamento.

Il presente documento viene sottoscritto dal Responsabile della Funzione Organizzativa "Acquisti" per gli aspetti e per la correttezza dei passaggi endoprocedimentali di propria competenza.

Il RUP

Funzione Organizzativa "Infrastrutture"
(Stefano Lista)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 20 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

Funzione Organizzativa "Acquisti"
(Barbara Gallizia)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 20 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

Torino, 18 ottobre 2022