

**CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
SEDUTA DEL 12 DICEMBRE 2023**

**PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO MEDIANTE IL
SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA P.A. (ICT-SDAPA) PER LA MESSA
A DISPOSIZIONE DI UNA SOLUZIONE SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLA
PIATTAFORMA DI CONTACT CENTER**

II PRESIDENTE

conformemente a quanto previsto dall'art. 12.4 del Regolamento di funzionamento del Consiglio di Amministrazione del CSI-Piemonte, DÀ ATTO che nella seduta odierna:

RICHIAMATI:

- la nota '**Motivazioni e Modalità dell'Approvvigionamento**' predisposta dalle competenti Funzioni Organizzative del CSI-Piemonte - che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato A) - e gli elementi di dettaglio ivi riportati, riguardanti nello specifico:
 - il fabbisogno espresso dalla Funzione Organizzativa "*Infrastrutture*", per:
 - la messa a disposizione di una soluzione software per la gestione della piattaforma di Contact Center e relativi servizi specialistici (quali declinati nel Capitolato tecnico);
 - un servizio opzionale che il Consorzio si riserva la facoltà di richiedere entro la scadenza del contratto e solo a seguito di adeguata copertura economica consistente nella possibilità di attivare la modalità di erogazione del servizio in Business Continuity su una availability zone diversa;
 - il **contesto di riferimento** in cui si inserisce l'approvvigionamento e le motivazioni che hanno determinato la richiesta;
 - la **modalità di approvvigionamento**, in particolare i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche che ne sono alla base;
 - il **criterio di aggiudicazione**;
 - le valutazioni alla base della **determinazione del prezzo** e il **prospetto economico complessivo dell'appalto**, da cui si evince che il valore dell'appalto ex art. 14 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. è pari a **Euro 400.000,00** (oltre oneri di legge e spese per contributo A.N.AC.) comprensivo dell'importo massimo stimato di spesa relativo all'eventuale "*opzione*" pari ad Euro 96.000,00 (oltre oneri di legge) e comprensivo degli oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza, non soggetti a ribasso, pari a **Euro zero** (oltre oneri di legge), salva un'eventuale diversa

determinazione degli oneri derivanti da rischi da interferenza, come definiti per mezzo di apposito DUVRI,¹ così ripartito:

- IMPORTO A BASE DI GARA relativo alla messa a disposizione di una soluzione software per la gestione della piattaforma di Contact Center e relativi servizi specialistici (quali declinati nel Capitolato tecnico), per un periodo di 36 mesi: Euro 279.800,00 (oltre oneri di legge);
 - IMPORTO MASSIMO STIMATO DI SPESA “a consumo” - rispetto al quale non sussiste garanzia di completa fruizione - relativo al servizio di supporto specialistico pari ad Euro 18.200,00 (oltre oneri di legge);
 - IMPORTO MASSIMO STIMATO DI SPESA “a consumo” - rispetto al quale non sussiste garanzia di completa fruizione - relativo alla possibilità di richiedere ulteriori 50.000 minuti outbund annui pari ad Euro 6.000,00 (oltre oneri di legge);
 - IMPORTO MASSIMO STIMATO DI SPESA rispetto al quale non sussiste garanzia di completa fruizione, relativo all’eventuale “opzione” – consistente nella possibilità di attivare la modalità di erogazione del servizio in Business Continuity su una availability zone diversa – che il Consorzio si riserva la facoltà di esercitare entro la scadenza del contratto e solo a seguito di adeguata copertura economica: Euro 96.000,00 (oltre oneri di legge);
- **le condizioni di fornitura e la durata contrattuale;**
 - **gli esiti dell’istruttoria ex Legge 208/2015 e s.m.i. svolta dai competenti uffici del CSI-Piemonte, da cui si evince che per l’approvvigionamento in oggetto ricorrono le condizioni per l’acquisto mediante Appalto Specifico² attraverso il Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione messo a disposizione da Consip S.p.A. e, specificatamente, nell’ambito dell’iniziativa “ICT-SDAPA” nel cui catalogo è presente la categoria “Servizi Cloud”;**
 - **l’acquisizione in oggetto rientra pertanto nella fattispecie di cui all’art. 1, c. 512 della Legge 208/2015 e s.m.i.**

PRESO, inoltre, **ATTO** che:

- **la spesa prevista per l’approvvigionamento in oggetto risulta coerente con la programmazione economico-finanziaria del Consorzio;**
- **il presente approvvigionamento è contemplato nel “Programma Biennale degli acquisti di beni e servizi 2023-2024”³ del CSI-Piemonte (rif. CUI S01995120019202200062);**

¹ Documento Unico di Valutazione dei Rischi (art. 26, c. 3 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.).

² Ai sensi dell’art. 32 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.

³ Deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 16 dicembre 2022 e successivamente modificato nella seduta del 26 luglio 2023

VISTO, infine, che

- per l'approvvigionamento in oggetto, il **Responsabile Unico del Procedimento** (RUP) individuato nel "Programma Biennale degli acquisti di beni e servizi 2023-2024" e contestualmente nominato è **Stefano Lista**, Responsabile della Funzione Organizzativa "*Infrastrutture*" del Consorzio.

il CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE:

- HA APPROVATO l'indizione dell'Appalto Specifico per la messa a disposizione di una **soluzione software per la gestione della piattaforma di contact center e relativi servizi specialistici** (quali declinati nel Capitolato tecnico), da esperirsi ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i., tramite il Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione messo a disposizione da Consip S.p.A., e specificatamente nell'ambito dell'iniziativa "*ICT-SDAPA*" nel cui catalogo è presente la categoria "*Servizi Cloud*", per un **importo complessivo massimo stimato di spesa** pari a Euro **304.000,00** (oltre oneri di legge e spese per contributo A.N.A.C.), oltre oneri di sicurezza derivanti da rischi da interferenza, non soggetti a ribasso, pari a **Euro zero** (oltre oneri di legge), salva un'eventuale diversa determinazione degli oneri derivanti da rischi da interferenza, come definiti per mezzo di apposito DUVRI. Il contratto avrà decorrenza dalla data di stipula e l'erogazione delle prestazioni oggetto dello stesso terminerà trascorsi 36 mesi dal 01/01/2025;
- HA AUTORIZZATO la previsione, nel Contratto derivante dalla procedura in oggetto, di un'"**opzione**" consistente nella possibilità di attivare la modalità di erogazione del servizio in Business Continuity su una availability zone diversa, opzione che il Consorzio si riserva la facoltà di esercitare entro la scadenza del contratto e solo a seguito di adeguata copertura economica, per un importo massimo stimato di spesa - rispetto al quale non sussiste garanzia di completa fruizione - pari ad **Euro 96.000,00** (oltre oneri di legge) oltre oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza non soggetti a ribasso pari ad **Euro zero** (oltre oneri di legge), salva un'eventuale diversa determinazione degli oneri derivanti da rischi da interferenza, come definiti per mezzo di apposito DUVRI;
- HA APPROVATO il prospetto economico complessivo dell'appalto contenuto nel Documento "Motivazioni e Modalità dell'Approvvigionamento";
- HA DELEGATO al Direttore Generale, ai sensi dell'art. 16, comma 1, lett. p) dello Statuto del CSI-Piemonte, la definizione dei documenti di gara, tramite l'emanazione di apposito atto di approvazione degli stessi da effettuarsi non oltre 30 giorni dalla data dell'odierna seduta, esplicitando e definendo – entro i limiti approvati dal Consiglio stesso con la presente deliberazione – tutti gli specifici elementi atti a precisare nel dettaglio e completare la suddetta documentazione di gara.

Si allega:

- “Motivazioni e Modalità dell’Approvvigionamento”

(Allegato A)

Il Segretario del
Consiglio di Amministrazione

(Pietro Pacini)

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

Il Presidente del
Consiglio di Amministrazione

(Letizia Maria Ferraris)

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

RdA	WBS	Codice Materiale CSI	CUI	Approvvigionamento continuativo
2023000573	G12-7001-PDL1	72253000-3-000	S01995120019202300067	NO

**CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
DEL 12 DICEMBRE 2023**

MOTIVAZIONI E MODALITÀ DELL'APPROVVIGIONAMENTO

**INDIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO MEDIANTE IL SISTEMA DINAMICO
DI ACQUISIZIONE DELLA P.A. (ICT-SDAPA) PER LA MESSA A
DISPOSIZIONE DI UNA SOLUZIONE SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLA
PIATTAFORMA DI CONTACT CENTER**

Premessa

Il presente documento costituisce parte integrante e sostanziale del "progetto", di cui all'art. 41, comma 12, del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i., unitamente alla documentazione complessiva della procedura di approvvigionamento.

1. Oggetto

Oggetto della presente richiesta di approvvigionamento è la messa a disposizione di una soluzione software attraverso modalità Cloud computing, utilizzabile su tutto il territorio nazionale senza costi aggiuntivi, per erogare il servizio di Call Center offerto da CSI e la sua integrazione con la soluzione CRM (Customer Relationship Management) utilizzata in CSI Piemonte.

In particolare, l'approvvigionamento prevede:

- la messa a disposizione di una soluzione software per la gestione della piattaforma di Contact Center e relativi servizi specialistici;
- un servizio opzionale,¹ che il Consorzio si riserva la facoltà di richiedere entro la scadenza del contratto e solo a seguito di adeguata copertura economica, consistente nella possibilità di attivare la modalità di erogazione del servizio in Business Continuity su una availability zone diversa.

Al fine di permettere l'espletamento di tutte le procedure di collaudo e formazione, la piattaforma dovrà essere resa disponibile e funzionante (compresa la migrazione di tutti i servizi) non oltre il 15/10/2024.

¹ Ex art. 120, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.

Il Contratto d'appalto derivante dal presente approvvigionamento avrà decorrenza dalla data di stipula² e l'erogazione delle prestazioni oggetto dello stesso terminerà trascorsi 36 mesi dal 01/01/2025.

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'attuale 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 tre diverse macroaree:

- il Centro Unico di Contatto della Regione Piemonte fornito dal CSI Piemonte;
- i servizi di Citizen Care (Sistema Piemonte, Torino Facile, Numero Verde Rugar, ecc...), erogati tramite il CUC ai vari Enti Pubblici;
- i servizi di Help Desk per la Pubblica Amministrazione.

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

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

Ad oggi l'attuale infrastruttura non garantisce più scalabilità in termini sia prestazionali sia funzionali e di evoluzione essendo una soluzione "*on premise*", motivo per cui si intende adottare una nuova soluzione in *cloud* (Saas).

Nello specifico, la piattaforma attualmente installata presso il Data Center di Torino, basata su tecnologia VOIP e protocollo SIP, si presta facilmente all'integrazione con componenti applicative e servizi telefonici evoluti di terze parti, ma non presenta una configurazione di Business Continuity, in quanto non implementabile sull'attuale architettura della soluzione che è di tipo "mono-sito" e, quindi, non replicabile su un sito secondario in una logica di continuità di servizio.

Il servizio richiesto dovrà, pertanto, avere le seguenti caratteristiche:

- ✓ gestione linee telefoniche, autenticazione degli operatori, gruppi, ambiti, servizi telefonici e dati storici statistici;
- ✓ configurazioni servizi ad alta complessità, quali, per esempio: gestione centralizzata dei giorni festivi, gestione centralizzata agevole dei

² Fatto salvo quanto previsto all'art. 17, comma 8 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.

messaggi da recitare (per esempio per un improvviso sciopero), sistema intelligente di distribuzione telefonate/inoltri verso numerazioni multiple interne ed esterne, gestione menu IVR, recitazione messaggi vocali da file audio, gestione giorni ed orari, trasferimenti interni da campagna a campagna, gestione sistema della priorità delle code telefoniche, gestione avanzata degli skill degli agenti umani, trasferimento e inoltri chiamate automatizzato, limitazioni numero chiamate, gestione coda.

- ✓ possibilità di attivare, entro massimo tre mesi dalla richiesta, la modalità di erogazione del servizio in Business Continuity, su una availability zone diversa. Il Consorzio si riserva la facoltà di richiedere l'attivazione di quanto sopra attraverso l'esercizio di un' "opzione"³.

A supporto delle attività di progettazione, è stato pubblicato un Avviso Pubblico (rif. APIM22_005)⁴ 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, formalizzata nel relativo documento "*Business Case – Servizio di Contact Center*" (Allegato A.1), ha avuto come esito la necessità di individuare una soluzione di mercato in modalità "*cloud*" per la gestione della piattaforma di Contact Center che permetta di utilizzare tecnologia all'avanguardia per offrire un customer service evoluto, poter avere a disposizione una soluzione flessibile e una configurazione di Business Continuity, in modo tale che si abbia sempre la possibilità di fornire un servizio di elevata qualità, oltre eventualmente disporre anche dei necessari requisiti di integrazione con il CRM aziendale.

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, vista l'attuale disponibilità, sul canale Consip del "Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA)", dell'iniziativa "ICT-Fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" nel cui catalogo è presente la categoria "Servizi Cloud", si intende procedere con l'indizione di un Appalto Specifico mediante il Sistema Dinamico di Acquisizione della P.A. (ICT-SDAPA) avente ad oggetto la messa a disposizione in modalità cloud di una soluzione software per la gestione della Piattaforma di Contact Center.

3. Spesa prevista

L'importo complessivo massimo stimato di spesa previsto per il servizio in oggetto risulta pari ad **Euro 400.000,00** (oltre oneri di legge e comprensivo degli oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza non soggetti a ribasso pari ad **Euro zero**, oltre oneri di legge), così suddiviso:

- **Importo a base di gara** relativo alla messa a disposizione di una **soluzione software per la gestione della piattaforma di Contact Center e relativi servizi specialistici** (quali declinati nel Capitolato tecnico), per un periodo di 36 mesi, pari ad **Euro 279.800,00** (oltre oneri di legge);

³ Ex art. 120, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.

⁴ 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

- **Importo massimo di spesa stimato “a consumo”** - rispetto al quale non sussiste garanzia di completa fruizione - relativo al **servizio di supporto specialistico**, pari ad **Euro 18.200,00** (oltre oneri di legge);
- **Importo massimo di spesa stimato “a consumo”** - rispetto al quale non sussiste garanzia di completa fruizione - relativo alla **possibilità di richiedere ulteriori 50.000 minuti outbund annui**, pari ad **Euro 6.000,00** (oltre oneri di legge);
- **Importo massimo stimato di spesa**, rispetto al quale non sussiste garanzia di completa fruizione, relativo all’eventuale **“opzione”⁵** – consistente nella possibilità di attivare la modalità di erogazione del servizio in Business Continuity su una availability zone diversa – che il Consorzio si riserva la facoltà di esercitare entro la scadenza del contratto e solo a seguito di adeguata copertura economica, pari ad **Euro 96.000,00** (oltre oneri di legge).

Gli importi economici sopra riportati sono stati stimati sulla base delle risultanze dell’indagine di mercato svolta nel 2022 (APIM22_005) e tenuto conto delle caratteristiche tecniche richieste dal servizio.

3.1 Prospetto economico complessivo dell’appalto

A) Importo complessivo massimo stimato		
A1)	Importo a <u>base di gara</u> relativo alla messa a disposizione di una soluzione software per la gestione della piattaforma di Contact Center e relativi servizi specialistici (quali declinati nel Capitolato tecnico)	Euro 279.800,00
A2)	Importo <u>massimo di spesa stimato “a consumo”</u> - rispetto al quale non sussiste garanzia di completa fruizione - relativo al servizio di supporto specialistico	Euro 18.200,00
A3)	Importo <u>massimo di spesa stimato “a consumo”</u> - rispetto al quale non sussiste garanzia di completa fruizione - relativo alla possibilità di richiedere ulteriori 50.000 minuti outbund annui	Euro 6.000,00
	Totale A	Euro 304.000,00

B) Importo oneri relativi alla sicurezza derivanti da rischi da interferenza, non soggetti a ribasso		
B1)	Oneri per la sicurezza di A1)	Euro 00,00
	Totale B	Euro 00,00
	Totale A + B	Euro 304.000,00

C) Somme a disposizione dell’Amministrazione		
C1)	Spese per contributo A.N.AC. (<i>Autorità Nazionale Anticorruzione</i>)	Euro 250,00

⁵ Ex art. 120, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.

C2)	Eventuale opzione ex art. 120 c.1 lett. a) del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.	Euro 96.000,00
C3)	Oneri per la sicurezza di C2)	Euro 00,00
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C4)	IVA (al 22%) di A)	Euro 66.880,00
C5)	IVA (al 22%) di B)	Euro 00,00
C6)	IVA (al 22%) di C2)	Euro 21.120,00
C7)	IVA (al 22%) di C3)	Euro 00,00
	TOTALE C	Euro 184.250,00
	TOTALE A + B+ C	Euro 488.250,00

Il **valore dell'appalto**, ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i., è quindi pari ad **Euro 400.000,00** (oltre oneri di legge e spese per contributo A.N.AC.), comprensivo dell'importo massimo stimato di spesa relativo all'eventuale "opzione" pari ad **Euro 96.000,00** (oltre oneri di legge) e comprensivo degli oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza, non soggetti a ribasso, pari a **Euro zero** (oltre oneri di legge), salva un'eventuale diversa determinazione degli oneri derivanti da rischi da interferenza, come definiti per mezzo di apposito DUVRI⁶

Ai sensi dell'art. 120, comma 9 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., nel corso dell'esecuzione dell'appalto il Consorzio si riserva la facoltà di esercitare il **quinto di legge** in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza di un quinto dell'importo complessivo contrattuale offerto.

Il CSI Piemonte non procede alla determinazione dei **costi della manodopera** - in analogia a quanto disposto ai sensi dell'art. 108, comma 9, del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. - in quanto il servizio oggetto del presente appalto è riconducibile ai servizi informatici di natura intellettuale per i quali non sussiste l'obbligo di indicazione dei costi della manodopera da parte dell'operatore economico.

4. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale

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

L'approvvigionamento in oggetto è contemplato nel "Programma biennale degli acquisti di beni e servizi 2023-2024" del CSI-Piemonte⁷ come segue:

- CUI: S01995120019202300067
- RUP: Stefano Lista
- Oggetto: Servizio piattaforma Contact Center

⁶ Documento Unico di Valutazione dei Rischi (art. 26, c. 3 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.)

⁷ Deliberato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 16 dicembre 2022 e successivamente modificato nella seduta del 26 luglio 2023

- Importo complessivo: Euro 400.000,00
- Periodo: 36 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 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 Aggregatori.

Il CSI-Piemonte, pur non rientrando, alla lettera, nelle categorie sopra citate, ha 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 quindi proceduto alla verifica della sussistenza di eventuali 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. Alla data odierna, 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 o strumento analogo;
- sui cataloghi di Consip S.p.A. non sono presenti Convenzioni;
- per quanto concerne infine il canale Consip del “Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA)”, dalla consultazione dei bandi istitutivi pubblicati nel relativo portale (www.acquistinretepa.it) risulta attiva l’iniziativa “*ICT-Fornitura di prodotti e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni*” nel cui catalogo è presente la categoria “*Servizi Cloud*”.

Configurandosi il presente approvvigionamento come acquisizione riconducibile alla categoria sopra citata, risulta possibile la gestione dello stesso mediante il canale Consip “SDAPA” e pertanto esso rientra nella fattispecie di cui all’art. 1, c. 512 della L. 208/2015 e s.m.i.

6. Conformità alle disposizioni ISO 27001:2013

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

7. Conformità alle disposizioni ISO 50001:2018

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

8. Conformità alle disposizioni ISO 14001:2015

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni ISO 14001:2015.

9. Conformità alle disposizioni ISO 45001:2018

Il presente approvvigionamento risulta conforme alle disposizioni ISO 45001:2018 e non richiede verifica preventiva di conformità.

10. Conformità alle disposizioni ISO 22301:2019

Il presente approvvigionamento rientra nell'ambito di applicazione della norma ISO 22301:2019. Verranno previste misure specifiche atte a garantire la continuità operativa dei servizi erogati

11. Conformità alle disposizioni ISO 20000-1:2018

L'approvvigionamento non rientra nel perimetro di applicazione delle disposizioni ISO 20000-1:2018.

12. 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.

13. 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, si richiede di procedere all'approvvigionamento in oggetto mediante l'indizione di una procedura di appalto specifico da esperirsi ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. mediante il Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni ("SDAPA ICT") e specificatamente nell'ambito dell'iniziativa "*ICT-Fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni*", categoria merceologica "*Servizi Cloud*" da aggiudicare applicando il criterio del minor prezzo ai sensi dell'art. 108, comma 3 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. trattandosi di attività con caratteristiche standardizzate e con condizioni definite dal mercato.

In relazione alle disposizioni di cui all'art. 58 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., non si è ritenuto opportuno scomporre l'Appalto in Lotti distinti in quanto sussiste la necessità di ottimizzare, attraverso l'individuazione di un unico contraente, la modalità di approvvigionamento, consegna e gestione della soluzione, dal punto di vista sia operativo sia funzionale.

Per l'approvvigionamento in oggetto, il Responsabile Unico del Progetto (RUP) individuato nel "Programma Biennale degli acquisti di beni e servizi 2023-2024" e contestualmente nominato è **Stefano Lista**, Responsabile della Funzione Organizzativa "Infrastrutture" del Consorzio.

Allegato:

- Business Case "Servizio di Contact Center"

(Allegato A.1)

OMISSIS

Al visto di:

Funzione Organizzativa "Acquisti"
(Barbara Gallizia)

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

Funzione Organizzativa
"Amministrazione, Finanza e Controllo"
(Carlo Vinci)

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

Alla firma di:

Il RUP
Funzione Organizzativa "Infrastrutture"
(Stefano Lista)

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