

**CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
SEDUTA 22 MARZO 2024**

**PROVVEDIMENTO DI AGGIUDICAZIONE 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**

PREMESSO che:

- nella seduta del **12 dicembre 2023** il Consiglio di Amministrazione del CSI-Piemonte approvava l'indizione di un Appalto Specifico, da esperirsi ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. 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* ("ICT-SDAPA") - categoria merceologica "*Servizi Cloud*" - per la messa a disposizione di una soluzione software per la gestione della piattaforma di Contact Center e relativi servizi specialistici;
- il Contratto di appalto da sottoscrivere in esito alla procedura avrà decorrenza dalla data di stipula<sup>1</sup> e l'erogazione delle prestazioni oggetto dello stesso terminerà trascorsi 36 mesi dal 01/01/2025;
- il valore dell'appalto ex art. 14 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. è 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*"<sup>2</sup> 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 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,<sup>3</sup> così ripartito:
  1. **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);
  2. **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);
  3. **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 outbound annui pari ad **Euro 6.000,00** (oltre oneri di legge);
  4. **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

<sup>1</sup> Fatto salvo quanto previsto all'art. 17, comma 8 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.

<sup>2</sup> Ex art. 120 c.1 lett. a) del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.

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

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);

Nel seguito si riportano i **prezzi unitari** per ciascuna voce componente l'importo massimo stimato di spesa:

Descrizione servizio		Unità di misura	Q.tà	Importo unitario a base di gara (in Euro, oltre oneri di legge)	Importo complessivo (in Euro, oltre oneri di legge)
1. Servizio 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)	Start-Up	Una tantum	1	35.000,00	35.000,00
	Canone	Mensile	36	6.800,00	244.800,00
2. Servizio di supporto specialistico	Giornate specialistiche (a consumo in 36 mesi)	Giornata (quantità stimata)	28	650,00	18.200,00
3. Possibilità di richiedere ulteriori 50.000 minuti outbound annui	Ulteriori Minuti Outbound (a consumo in 36 mesi)	Minuto (quantità stimata)	150.000	0,04	6.000,00
4. Eventuale opzione consistente nella possibilità di attivare la modalità di erogazione del servizio in Business Continuity su una availability zone diversa	Start-Up Business Continuity	Una tantum	1	10.320,00	10.320,00
	Canone Business Continuity	Mensile	36	2.380,00	85.680,00

- i documenti di gara venivano approvati dal Direttore Generale con provvedimento del **21 dicembre 2023** e pubblicati in data **22 dicembre 2023** mediante la piattaforma telematica SDAPA sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), nell'apposita sezione riservata alla procedura (rif. ID 3894987);
- l'aggiudicazione della procedura era prevista applicando il criterio del **minor prezzo**<sup>4</sup>.

**il 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:

<sup>4</sup> Ai sensi dell'art. 108, comma 3 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.

PRESO ATTO dello svolgimento della procedura di gara, quale risulta dalla relativa documentazione conservata agli atti dalla competente Funzione Organizzativa Procedure di Acquisto, e che:

- in fase di pubblicazione della gara in oggetto il Consorzio disponeva la scadenza del termine di presentazione delle offerte telematiche, a pena di esclusione, alle ore **12:00 del 26 gennaio 2024**;
- sono stati invitati a presentare offerta alla procedura **tutti gli operatori economici ammessi nell'ambito dello SDAPA** e, specificatamente, nell'ambito dell'iniziativa *"Fornitura di Prodotti e Servizi per l'informatica e le Telecomunicazioni"*, categoria merceologica *"Servizi Cloud"*;
- pervenivano, **da parte di cinque operatori economici invitati, venti richieste di chiarimento** relative alla procedura di gara, alle quali veniva fornito riscontro ai sensi della *lex specialis* di gara;
- entro il termine di presentazione delle offerte, perveniva una **richiesta di proroga** da parte della Società TecnoValue GmbH che dichiarava di essere impossibilitata a presentare offerta in quanto – a seguito di interventi di manutenzione sul Sistema Acquisti in Rete gestito da Consip S.p.A. – le società estere già accreditate avrebbero dovuto ripetere la registrazione al Sistema medesimo. Sulla base di quanto sopra riportato, al fine di garantire la massima partecipazione alla procedura di gara, il RUP decideva di prorogare la data di scadenza per la presentazione delle offerte, che veniva, quindi, posticipata alle **ore 12:00 del 9 febbraio 2024** e, parallelamente di richiedere a Consip S.p.A. chiarimenti in quanto la Società TecnoValue GmbH non risultava tra l'elenco delle imprese invitate alla procedura. Consip S.p.A. precisava che la Società TecnoValue GmbH non risultava ammessa allo SDAPA; qualora in passato lo fosse stata, verosimilmente, poteva essere intervenuta una sospensione o revoca per mancato aggiornamento delle dichiarazioni che devono essere mantenute costantemente aggiornate, complete, veritiere e corrette da parte delle imprese. Pertanto, il RUP informava l'impresa TecnoValue GmbH che - non avendo ricevuto invito a partecipare all'Appalto specifico in oggetto - non avrebbe potuto presentare offerta in quanto la circostanza di fatto per cui l'operatore economico deve essere stato ammesso dalla Consip S.p.A. allo SDAPA, prima dell'invio della lettera di invito, rappresenta una condizione indispensabile.
- entro il **nuovo termine di presentazione delle offerte**, perveniva tramite il Sistema SDAPA **un solo plico digitale** da parte della Società **Fastweb S.p.A.**;
- successivamente all'orario di scadenza perveniva - via PEC - segnalazione da parte di un operatore economico che non era riuscito a sottomettere l'offerta entro il termine di scadenza, adducendo malfunzionamenti del Sistema sul quale era stato bandito l'appalto in oggetto (Acquisti in rete gestito da Consip S.p.A.). Il Responsabile Unico di Progetto (di seguito anche RUP), preso atto di quanto segnalato, decideva di rinviare la data di apertura della busta pervenuta e di avviare le opportune verifiche tecniche<sup>5</sup> direttamente presso Consip S.p.A. (Gestore del Sistema);
- in data **12 marzo 2024**, conclusi gli approfondimenti tecnici di cui sopra presso Consip, il RUP comunicava - via PEC - all'operatore economico l'esito dei

<sup>5</sup> Ai sensi dell'art. 25, comma 2 del D.lgs. 36/2023 e s.m.i.

medesimi. Nello specifico risultava che non vi era stato alcun comprovato malfunzionamento del Sistema e, pertanto, applicando altresì il principio di tutela dell'affidamento sul legittimo esercizio del potere e sulla conformità del comportamento amministrativo al principio di buona fede, in assenza di oggettive prove di malfunzionamento, la Stazione Appaltante si trovava nell'impossibilità di concedere la rimessione in termini all'operatore economico che ne aveva fatto richiesta. Nella stessa data veniva reso noto, all'unico operatore economico che aveva presentato offerta nei termini stabiliti, la data di apertura della busta presentata;

- tutti gli scambi di informazioni avvenuti nell'ambito delle suddette verifiche tecniche sono conservati agli atti dalla Stazione Appaltante.

RISCONTRATO che:

- nel corso della **seduta pubblica virtuale del 15 marzo 2024** il RUP procedeva all'apertura della busta telematica contenente la documentazione amministrativa, al fine di verificarne la correttezza e la completezza, e in esito a tali verifiche - non sussistendo irregolarità causa di esclusione o relative a elementi considerati essenziali - disponeva di ammettere la Società Fastweb S.p.A. alle successive fasi di gara e procedeva, quindi, all'apertura della busta virtuale contenente l'offerta economica che risultava come nel seguito dettagliata:

<b>Componenti offerta economica</b>	<b>Importi unitari in Euro (oltre oneri di legge)</b>	<b>Importi complessivi in Euro (oltre oneri di legge)</b>
Importo relativo alla messa a disposizione della soluzione software per la gestione della piattaforma di Contact Center e relativi servizi specialistici (quali declinati nel Capitolato tecnico)	<b>Euro 32.000,00</b> (una tantum – start up)	<b>Euro 32.000,00</b>
	<b>Euro 6.100,00</b> (canone mensile)	<b>Euro 219.600,00</b>
Importo offerto per una giornata di supporto specialistico	<b>Euro 450,00</b>	<b>Euro 18.200,00</b> <i>(Importo massimo stimato di spesa)</i>
Importo offerto per un singolo minuto di Outbound	<b>Euro 0,01</b>	<b>Euro 6.000,00</b> <i>(Importo massimo stimato di spesa)</i>
Importo offerto (una tantum) per lo Start-Up della Business Continuity ( <i>opzione</i> )	<b>Euro 2.990,00</b>	<b>Euro 2.990,00</b> <i>(una tantum)</i>
Canone mensile offerto per la Business Continuity ( <i>opzione</i> )	<b>Euro 1.450,00</b>	Il canone mensile verrà corrisposto sulla base dei mesi effettivi di attivazione dell'opzione

Durante la medesima seduta il RUP - secondo quanto previsto dalle disposizioni di cui al Capitolato d'Oneri - disponeva di avviare in capo alla Società Fastweb S.p.A. la verifica circa il **possesso dei requisiti di capacità economica e finanziaria**. Nella medesima seduta il RUP dichiarava conclusa, con esito positivo, la verifica circa la sussistenza dei suddetti requisiti e dichiarava la

proposta di aggiudicazione in capo alla Società **Fastweb S.p.A.** per un **importo complessivo offerto relativo alla messa a disposizione di una soluzione software per la gestione della piattaforma di Contact Center e relativi servizi specialistici** pari ad **Euro 251.600,00** (oltre oneri di legge), oltre oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza non soggetti a ribasso, pari a **Euro zero** (oltre oneri di legge), oltre a:

- **importo massimo stimato di spesa** pari ad Euro 18.200,00 (oltre oneri di legge) - rispetto al quale non sussiste garanzia di completa fruizione - relativo al servizio di supporto specialistico che potrà essere utilizzato *“a consumo”* sulla base dell'importo unitario offerto per una giornata di supporto specialistico pari ad **Euro 450,00** (oltre oneri di legge);
  - **importo massimo stimato di spesa** pari ad Euro 6.000,00 (oltre oneri di legge) - rispetto al quale non sussiste garanzia di completa fruizione - relativo alla possibilità di richiedere ulteriori 50.000 minuti outbound annui che potrà essere utilizzato *“a consumo”* sulla base dell'importo unitario offerto per un singolo minuto di Outbound pari ad **Euro 0,01** (oltre oneri di legge);
  - **importo offerto (una tantum) per lo Start-Up** della Business Continuity relativo all'eventuale *“opzione”* 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 2.990,00**. Il canone mensile offerto per la Business Continuity pari ad **Euro 1.450,00** (oltre oneri di legge) verrà corrisposto sulla base dei mesi effettivi di attivazione dell'opzione.
- Al fine di avviare quanto prima l'esecuzione del contratto, per permettere l'espletamento di tutte le procedure di collaudo e formazione in modo tale che la piattaforma possa essere resa disponibile e funzionante (compresa la migrazione di tutti i servizi) non oltre il **15/10/2024** e garantire così l'avvio del servizio a decorrere dal 1° gennaio 2025 si rende necessario **procedere con l'aggiudicazione che diverrà efficace solo a fronte del positivo esito dei controlli di legge circa il possesso dei requisiti di ordine generale in capo all'Aggiudicatario.**

#### **il CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE:**

- HA APPROVATO la proposta di aggiudicazione e DICHIARATO l'aggiudicazione dell'appalto specifico in oggetto a favore della società **Fastweb S.p.A.**, il cui contratto avrà decorrenza dalla data di stipula<sup>6</sup> e l'erogazione delle prestazioni oggetto dello stesso terminerà trascorsi 36 mesi dal 01/01/2025 per:
  - un **importo complessivo offerto** per la messa a disposizione di una soluzione software per la gestione della piattaforma di Contact Center e relativi servizi specialistici pari ad **Euro 251.600,00** (oltre oneri di legge) e oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenze pari ad Euro zero, corrispondente ad un ribasso calcolato del **10,08%** sul relativo importo posto a base di gara;

<sup>6</sup> Fatto salvo quanto previsto all'art. 17, comma 8 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.

- un **importo unitario offerto** per una giornata di supporto specialistico pari ad **Euro 450,00** (oltre oneri di legge) fino al raggiungimento dell'**importo massimo stimato di spesa** pari ad Euro 18.200,00 (oltre oneri di legge) - rispetto al quale non sussiste garanzia di completa fruizione;
- un **importo unitario offerto** per un singolo minuto di Outbound pari ad **Euro 0,01** (oltre oneri di legge) fino al raggiungimento dell'**importo massimo stimato di spesa** pari ad Euro 6.000,00 (oltre oneri di legge) - rispetto al quale non sussiste garanzia di completa fruizione;

subordinando l'efficacia dell'aggiudicazione stessa al positivo esito dei controlli circa il possesso dei requisiti di ordine generale in capo all'Aggiudicatario;

- a fronte del positivo esito dei controlli circa il possesso dei requisiti di ordine generale in capo all'Aggiudicatario, HA DELEGATO il Responsabile Unico del Progetto ad adottare un provvedimento dichiarativo dell'efficacia della relativa aggiudicazione;
- HA DELEGATO il Direttore Generale - in base alle effettive esigenze che verranno riscontrate in corso di vigenza contrattuale e solo a seguito di adeguata copertura economica in ordine alla necessità di attivare la modalità di erogazione del servizio in Business Continuity su una availability zone diversa - all'avvio della relativa opzione<sup>7</sup>, per un importo massimo stimato di **Euro 55.190,00** (oltre oneri di legge), oltre oneri per la sicurezza derivanti da interferenza pari ad Euro zero – sulla base degli importi unitari offerti (una tantum e canone mensile che verrà corrisposto sulla base dei mesi effettivi di attivazione dell'opzione);
- HA AUTORIZZATO il Direttore Generale alla sottoscrizione del relativo provvedimento di avvio dell'opzione;
- HA DELEGATO il Direttore Generale a:
  - sottoscrivere il relativo contratto;
  - assumere e sottoscrivere gli eventuali atti conseguenti, autorizzando - ove prevista - la relativa spesa, nonché a sottoscrivere i correlati atti contrattuali.

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.*

Pubblicato il 28 marzo 2024

---

<sup>7</sup> Ex art. 120 c.1 lett. a) del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.