

**CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
SEDUTA DEL 27 FEBBRAIO 2024**

**PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO MEDIANTE IL
SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA P.A. (ICT-SDAPA) PER
L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI 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*", relativo all'**acquisizione di servizi di Contact Center**";
 - 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 1.546.000,00** (oltre oneri di legge e spese per contributo A.N.AC.), comprensivo degli oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza, non soggetti a ribasso, pari a **Euro 200,00** (oltre oneri di legge) salva un'eventuale diversa determinazione degli oneri derivanti da rischi di interferenza, come definiti per mezzo di apposito DUVRI¹;
 - 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 Specifico**² attraverso il Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione messo a disposizione da Consip S.p.A. e, specificatamente,

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.

nell'ambito dell'iniziativa "Servizi di Contact Center" nel cui catalogo è presente la categoria "Servizi di Contact Center Inbound";

- l'acquisizione in oggetto rientra pertanto nella fattispecie di cui all'art. 1, c. 512 della Legge 208/2015 e s.m.i.

POSTO, inoltre, 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 Triennale degli Acquisti di Beni e Servizi 2024-2026"³ del CSI-Piemonte (rif. CUI S01995120019202300066);

VISTO, infine, che

- per l'approvvigionamento in oggetto, il **Responsabile Unico del Procedimento (RUP)** individuato nel "Programma Triennale degli Acquisti di Beni e Servizi 2024-2026" e contestualmente nominato è **Stefano Lista**, Responsabile della Funzione Organizzativa "Infrastrutture" del Consorzio.

il CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE:

- HA APPROVATO l'indizione dell'Appalto Specifico relativo all'**acquisizione di servizi di Contact Center** (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 "Servizi di Contact Center" nel cui catalogo è presente la categoria "Servizi di Contact Center Inbound", per un **importo complessivo massimo stimato di spesa pari a Euro 1.545.800,00** (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 200,00** (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 d'appalto derivante dal presente approvvigionamento avrà decorrenza dalla data di stipula e i servizi in oggetto dovranno essere erogati per 24 mesi a decorrere dalla data di attivazione del servizio principale "Operatori Inbound";
- 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;

³ Approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 12 dicembre 2023

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.*

<i>Esigenza</i>	<i>RdA</i>	<i>WBS</i>	<i>Codice Materiale CSI</i>	<i>CUI</i>	<i>Approvvigionamento continuativo</i>
ES20230587	2024000023	G14-4201-ACCO	72253000-3-000	S01995120019202300066	SI

**CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
DEL 27 FEBBRAIO 2024**

MOTIVAZIONI E MODALITÀ DELL'APPROVVIGIONAMENTO

**INDIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO MEDIANTE IL SISTEMA DINAMICO
DI ACQUISIZIONE DELLA P.A. (ICT-SDAPA) PER L'ACQUISIZIONE DI
SERVIZI 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 l'acquisizione di servizi di Contact Center.

In particolare, l'approvvigionamento prevede l'acquisizione di *servizi "operatore"* di Contact center – erogati dalle sedi del Fornitore – in modalità Inbound.

I servizi Inbound oggetto dell'Appalto Specifico sono così suddivisi:

a) Servizio principale "Operatori Inbound" che comprende:

- **servizio "operatore"**, per attività di Inbound sincrono, con remunerazione a minuti "a consumo";
- **servizio "operatore"**, per attività di Inbound sincrono con operatore con conoscenza della lingua inglese (competenza almeno livello B2), con remunerazione a minuti "a consumo";
- **servizio "operatore"**, per attività di Inbound sincrono, con remunerazione a ore uomo "a consumo" (ad es. servizio domenicale su richiesta);
- **servizio "operatore"**, per attività di Inbound asincrono, con remunerazione a minuti "a consumo";

b) Servizi Opzionali:

- **integrazione di sistemi informativi** per la connettività dati, con remunerazione a canone mensile;

- **infrastruttura logistica** con remunerazione compresa nel costo del minuto “a consumo” del servizio “operatore” per attività di Inbound sincrono (riferito alla precedente lettera a);
- **servizi “Operatori Outbound”** con remunerazione a minuti “a consumo”.

Il Contratto d'appalto derivante dal presente approvvigionamento avrà decorrenza dalla data di stipula¹ e il servizio in oggetto dovrà essere erogato **per 24 mesi** a decorrere dalla data di attivazione del servizio principale “Operatori Inbound”.

Si specifica, inoltre, che l'affidamento nel suo complesso potrà avere per oggetto l'esecuzione di prestazioni erogate, in parte, nell'ambito di attività finanziate da fondi derivanti dal “Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza” (P.N.R.R.) nonché dal “Piano nazionale degli investimenti complementari” (P.N.C.); pertanto, in sede di gara saranno declinate le relative condizioni di partecipazione prescritte dalla normativa di settore.

2. Motivazione della richiesta e contesto in cui si inserisce l'approvvigionamento

Il CSI Piemonte, nell'ambito delle attività svolte dalla Funzione Organizzativa “Assistenza”, eroga servizi di accoglienza di primo livello su tematiche informative, applicative ed infrastrutturali.

Nell'ambito di tali servizi di “call center” vengono ricomprese le attività di accoglienza e tracciatura delle richieste di assistenza, nonché quelle di risoluzione delle medesime, qualora le stesse - per loro natura - possano essere risolte direttamente dall'operatore, oppure, in alternativa, eventualmente assegnate ad un secondo livello (non oggetto del presente appalto).

Tali attività sono attualmente garantite tramite l'acquisizione di servizi professionali esterni e, solo in minima parte e per attività specifiche (team leader), da risorse interne del CSI Piemonte, nell'ambito della Convenzione Consip “Servizi di Contact Center in Outsourcing 2” (rif. CA22_008_CONSIP)², stipulata con il Consorzio Leonardo Servizi e Lavori - per un importo pari a Euro 1.651.943,35 (oltre oneri di legge e oltre oneri per la sicurezza derivante da interferenza pari a Euro zero) e in scadenza al 3 gennaio 2025.

L'esigenza di ricorrere ad un servizio esternalizzato mediante l'acquisizione di servizi “operatore” di Contact Center, erogati dalle sedi del Fornitore, in modalità Inbound, anche in lingua inglese, Outbound e servizio specifico FTE (a ore uomo “a consumo”), nonché l'esigenza di acquisizione del servizio di connettività dati è ad oggi confermata.

In continuità con quanto attualmente in essere ed al fine di garantire l'erogazione da parte del CSI Piemonte nei confronti dei propri Enti/Clienti dei servizi di Contact Center, si rende necessario procedere - per le ragioni sopra esposte - con

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

² Rif. Delibera del Consiglio di Amministrazione del CSI Piemonte del 21 giugno 2022

l'approvvigionamento del servizio in oggetto garantendo la necessaria continuità dell'erogazione dello stesso.

Si precisa che tali servizi dovranno essere erogati mediante l'utilizzo dell'infrastruttura tecnologica in uso presso il CSI Piemonte.

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 "Servizi di Contact Center" nel cui catalogo è presente la categoria "Servizi di Contact Center Inbound", si intende procedere con l'indizione di un Appalto Specifico mediante il Sistema Dinamico di Acquisizione della P.A. (ICT-SDAPA) avente ad oggetto l'acquisizione di servizi di Contact Center.

3. Spesa prevista

L'importo complessivo massimo stimato di spesa per i servizi oggetto del presente affidamento è pari ad **Euro 1.545.800,00** (oltre oneri di legge e spese per contributo ANAC), oltre oneri per la sicurezza derivanti da interferenza non soggetti a ribasso pari a **Euro 200,00** (oltre oneri di legge), così suddiviso:

- Importo massimo stimato di spesa per il **Servizio principale** "a consumo" Inbound sincrono pari ad **Euro 1.338.240,00** (oltre oneri di legge), comprensivo del **Servizio opzionale "infrastruttura logistica"**, la cui stima di spesa massima non dovrà superare **Euro 345.600,00**;
- Importo massimo stimato di spesa per il **Servizio principale** "a consumo", per attività di Inbound sincrono con operatore con conoscenza della lingua inglese pari ad **Euro 11.004,00** (oltre oneri di legge);
- Importo massimo stimato di spesa per il **Servizio principale** "a consumo", per attività di Inbound sincrono con remunerazione a ore uomo pari ad **Euro 13.570,56** (oltre oneri di legge);
- Importo massimo stimato di spesa per il **Servizio principale** "a consumo" Inbound asincrono pari ad **Euro 91.587,84** (oltre oneri di legge);
- Importo a base di gara per il **Servizio opzionale** "a canone" "**integrazione sistemi informativi**" pari ad **Euro 80.685,56** (oltre oneri di legge);
- Importo massimo stimato di spesa per il **Servizio opzionale** "a consumo" "**operatori outbound**" pari ad **Euro 10.712,04** (oltre oneri di legge).

Gli importi stimati per l'acquisizione del servizio principale e dei servizi opzionali di "infrastruttura logistica" e "operatori outbound" sono stati determinati prendendo come riferimento il listino prezzi della Convenzione Consip S.p.A. "Servizi di Contact Center in Outsourcing 2", la quale proponeva i medesimi prodotti inclusi nel presente approvvigionamento, e tenuto conto:

- del valore dei costi effettivamente sostenuti;
- delle caratteristiche tecniche richieste dal servizio;

il valore delle tariffe risultanti in Convenzione è stato, quindi, aumentato di circa il 20%.

Inoltre, gli importi tengono altresì conto dell'esigenza di soddisfare eventuali nuovi servizi e picchi di attività.

Nella tabella che segue si evidenziano i costi sostenuti negli anni per il servizio di Contact Center”:

	2021	2022	2023	2024*
Servizi base - a consumo	508.955,45 €	433.217,75 €	352.965,32 €	418.303,42 €
Servizi a canone	24.600,00 €	24.600,00 €	24.600,00 €	24.600,00 €
Servizi opzionali - a consumo	0	0	0	0
Totali	533.555,45 €	457.817,75 €	377.565,32 €	442.903,42 €

*stima comp. 2024

3.1 Prospetto economico complessivo dell'appalto

A) Importo complessivo massimo stimato		
A1)	Importo massimo stimato di spesa per acquisizione servizio di Contact Center inbound sincrono “a consumo” – servizio principale, comprensivo del servizio opzionale “infrastruttura logistica”	Euro 1.338.240,00
A2)	Importo massimo stimato di spesa per acquisizione servizio di Contact Center “a consumo” – servizio principale inbound sincrono con operatore con conoscenza della lingua inglese	Euro 11.004,00
A3)	Importo massimo stimato di spesa per acquisizione servizio di Contact Center “a consumo” – servizio principale inbound sincrono con remunerazione a ore uomo	Euro 13.570,56
A4)	Importo massimo stimato di spesa per acquisizione servizio di Contact Center “a consumo” – servizio principale inbound asincrono	Euro 91.587,84
A5)	Importo a base di gara per acquisizione servizio di Contact Center “canone” – servizio opzionale “integrazione sistemi informativi”	Euro 80.685,56
A6)	Importo massimo stimato di spesa per acquisizione servizio di Contact Center “a consumo” – servizio opzionale “operatori outbound”	Euro 10.712,04
	Totale A (compresi costi della manodopera pari a Euro 929.261,48 - non soggetti a ribasso - fatto salvo quanto disposto ai sensi dell'art. 41, c. 14 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.)	Euro 1.545.800,00

B) Importo oneri relativi alla sicurezza derivanti da rischi da interferenza, non soggetti a ribasso		
B1)	Oneri per la sicurezza di A)	Euro 200,00
	Totale B	Euro 200,00
	Totale A + B	Euro 1.546.000,00

C) Somme a disposizione dell'Amministrazione		
C1)	Spese per contributo A.N.AC. (Autorità Nazionale Anticorruzione)	Euro 660,00
C2)	Importo massimo stimato per Collegio Consultivo Tecnico, oltre eventuali oneri di legge (0,5 per cento del valore dell'appalto)	Euro 7.730,00

	IVA ed eventuali altre imposte:	
C3)	IVA (al 22%) di A)	Euro 340.076,00
C4)	IVA (al 22%) di B)	Euro 44,00
	TOTALE C	Euro 348.510,00
	TOTALE A + B+ C	Euro 1.894.510,00

Il **valore dell'appalto**, ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i., è quindi pari ad **Euro 1.546.000,00** (oltre oneri di legge e spese per contributo A.N.AC.) e comprensivo degli oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza, non soggetti a ribasso, pari a **Euro 200,00** (oltre oneri di legge), salva un'eventuale diversa determinazione degli oneri derivanti da rischi da interferenza, come definiti per mezzo di apposito DUVRI³.

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 delle prestazioni fino alla concorrenza di un quinto dell'importo complessivo contrattuale offerto.

Ai sensi dell'art. 41, comma 14 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i. l'importo complessivo massimo stimato di spesa, pari a Euro 1.546.000,00 (oltre oneri di legge), di cui circa il 60,10% risulta essere il costo della manodopera, stimato in Euro 929.261,48 (oltre oneri di legge) e calcolato sulla base delle tariffe di mercato delle figure professionali coinvolte nel coordinamento e nella esecuzione del servizio.

In particolare, i costi della manodopera complessivi stimati sono stati calcolati considerando:

- il servizio oggetto dell'appalto in base alle attività da svolgere conformemente ai requisiti tecnici;
- i costi mensili previsti dal CCNL settore Aziende di Terziario, della Distribuzione e dei Servizi rispondenti all'inquadramento delle figure professionali coinvolte nelle attività di manodopera;
- il numero di FTE annuo stimato per ogni figura professionale.

Attività	Figura Professionale	Livello CCNL Terziario	Ore medie lavorate x FTE stimati/anno	Costo manodopera		
				Costo medio orario €	Costo annuo €	Costo 24 mesi €
Inbound e Outbound	Operatore di call center	V	1666 ore/anno x 15 FTE	17,10	427.329,00 €	854.658,00 €
Controllo servizio e operatori specializzati	Call center manager	II	1666 ore/anno x 1 FTE	22,39	37.301,74 €	74.603,48 €
TOTALE						929.261,48

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

4. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale

La spesa prevista per l'approvvigionamento in oggetto troverà copertura nelle prestazioni indicate nel listino al paragrafo "Centro Unico di contatto (primo livello)" relativamente alle CTE/PTE di servizio degli Enti Consorziati (Regione Piemonte, Città di Torino, Città Metropolitana di Torino, Consiglio Regionale per il Piemonte, ASL/ASO, Enti Locali, Finpiemonte).

L'approvvigionamento in oggetto è contemplato nel "Programma Triennale degli Acquisti di Beni e Servizi 2024-2026"⁴ del CSI-Piemonte come segue:

- CUI: S01995120019202300066
- RUP: Stefano Lista
- Oggetto: Servizi di accoglienza telefonica e assistenza applicativa
- Importo complessivo: Euro 2.500.000,00
- Periodo: 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 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 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 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 "*Servizi di Contact Center*" nel cui catalogo è presente la categoria "*Servizi di Contact Center Inbound*".

⁴ Approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 12 dicembre 2023

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 alla norma ISO 50001:2018

Il presente approvvigionamento non rientra nel perimetro di applicazione della norma ISO 50001:2018.

8. Conformità alle disposizioni ISO 45001:2018

Il presente approvvigionamento risulta conforme alle disposizioni ISO 45001:2018 ed è stata effettuata la 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 14001:2015

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

10. Conformità alle disposizioni ISO 22301:2019

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

11. Conformità alle disposizioni ISO 20000-1:2018

Il presente approvvigionamento rientra nel perimetro di applicazione della norma ISO 20000-1:2018 e dunque verrà garantita la conformità a tale norma.

12. Conformità alle disposizioni in materia di protezione dei dati personali

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

Si precisa:

- *ambito di riferimento*: Servizi di Contact Center
- *titolari del trattamento*: Regione Piemonte, Città di Torino, Città Metropolitana di Torino, Consiglio Regionale per il Piemonte, ASL/ASO, Enti Locali, FINPIEMONTE ed eventuali altri Enti che acquisteranno il servizio
- *tipo di dati personali*: Dati anagrafici e di contatto
- *categorie di interessati*: Cittadini e utenti della PA
- *finalità del trattamento*: i dati vengono trattati per erogare il servizio di accoglienza e gestione delle richieste del cliente.

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 “*Servizi di Contact Center*”, categoria merceologica “*Servizi di Contact Center Inbound*”, da aggiudicare - trattandosi di servizi ad alta intensità di manodopera - applicando il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 108, comma 2, lett. a) del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. secondo la seguente macroponderazione:

Valutazione tecnica	Max 70 punti/100
Valutazione economica	Max 30 punti/100

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 ragione della natura delle attività oggetto di appalto - non funzionalmente separabili - che rende necessario individuare un Operatore Economico che possa fungere da unico punto di riferimento responsabile dell'erogazione del servizio.

Per l'approvvigionamento in oggetto, il Responsabile Unico del Progetto (RUP) individuato nel "Programma Triennale degli Acquisti di Beni e Servizi 2024-2026" e contestualmente nominato è **Stefano Lista**, Responsabile della Funzione Organizzativa "Infrastrutture" del Consorzio.

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:

Funzione Organizzativa "Infrastrutture"
(Stefano Lista)
*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 20 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.*

Pubblicato il 05 aprile 2024