

**PROVVEDIMENTO DI AUTORIZZAZIONE ALLA SPESA**

**CONTRATTO D'APPALTO PER  
L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI INFORMATICI AD ALTA SPECIALIZZAZIONE  
SU TECNOLOGIE E PIATTAFORME INNOVATIVE**

**SERVIZI INFORMATICI AD ALTA SPECIALIZZAZIONE IN AMBITO  
TECNOLOGIE INNOVATIVE PER IL CRM**

**(GA21\_002 - LOTTO 6)**

**ATTIVAZIONE QUINTO D'OBBLIGO**

**(SQ24\_005)**

Il Direttore Generale:

- visto il Provvedimento del Consiglio di Amministrazione del CSI-Piemonte del 22 gennaio 2021, con il quale:
  - veniva autorizzato il CSI-Piemonte, ex art. 1 comma 516 della Legge 208/2015 e s.m.i., a procedere all'approvvigionamento in oggetto, in deroga agli obblighi di cui all'art. 1, commi 512 e 514 della Legge 208/2015 e s.m.i.;
  - veniva approvata l'indizione della gara europea a Lotti per *l'Acquisizione di servizi informatici ad alta specializzazione su tecnologie e piattaforme innovative*, mediante gara europea ai sensi degli artt. 58 e 60 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. (rif. GA21\_002), da espletarsi mediante il sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato "Sintel", per un periodo - con riferimento a ciascun Lotto - di 48 mesi a decorrere dall'avvenuta presa in carico dei servizi, per un importo complessivo massimo stimato a base di gara pari a Euro 12.694.845,25 (oltre oneri di legge, spese per pubblicità e contributo A.N.AC.), oltre oneri per la sicurezza derivanti da rischi di interferenza, non soggetti a ribasso, pari a Euro 12.936,00 (oltre oneri di legge), di cui Euro 1.109.600,00 (oltre oneri di legge), oltre oneri per la sicurezza derivanti da rischi di interferenza, non soggetti a ribasso, pari a Euro 1.094,00 (oltre oneri di legge) per il **Lotto 6 "Servizi informatici ad alta specializzazione in ambito tecnologie innovative per il CRM"**;
  - veniva approvato il prospetto economico complessivo dell'appalto;
  - veniva nominato Fabrizio Barbero Responsabile Unico del Procedimento per il presente approvvigionamento;
  - nelle more della definizione, da parte di AGID e ANAC, delle modalità con cui ottemperare agli obblighi di comunicazione di cui all'art. 1, c. 516, della L. 208/2015 e s.m.i. circa gli acquisti in deroga disciplinati dal comma stesso, venivano demandate ai competenti uffici del Consorzio tutte le azioni funzionali ad ottemperare al suddetto vincolo informativo;

- visto quanto deliberato dal Consiglio di Amministrazione del CSI-Piemonte nella seduta del 24 settembre 2021, che ha:
  - approvato la proposta di aggiudicazione e dichiarato l'aggiudicazione della gara europea a lotti per *l'Acquisizione di servizi informatici ad alta specializzazione su tecnologie a piattaforme innovative*, con riferimento ai Lotti 6 e 7, per un periodo – con riferimento a ciascun lotto – di 48 mesi, decorrenti dall'avvenuta presa in carico dei servizi, con le modalità e le tempistiche descritte nel "Capitolato Requisiti Tecnici" relativo a ciascun Lotto, successivamente alla stipula del contratto o all'esecuzione anticipata del medesimo, per un importo complessivo massimo stimato pari a Euro 1.589.960,00 (oltre oneri di legge), oltre oneri relativi alla sicurezza e derivanti da rischi da interferenze, non soggetti a ribasso, pari a Euro 1.994,00 (oltre oneri di legge), e in riferimento al Lotto 6 a favore del concorrente di cui al seguente prospetto, per l'importo ivi indicato:

Lotto	Descrizione	Aggiudicatario	Importo complessivo massimo stimato offerto (Euro)	Oneri relativi alla sicurezza e derivanti da interferenza (Euro)	Ribasso %
<b>Lotto 6</b>	Servizi informatici ad alta specializzazione in ambito tecnologie innovative per il CRM	R.T.I. costituendo tra Telecom Italia S.p.A. (Capogruppo mandataria), Aizoon Consulting S.r.l. (Mandante) e Network Contacts S.r.l. (Mandante)	943.160,00	1.094,00	15,00%

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

- con riferimento al Lotto 6, a fronte del positivo esito dei controlli circa il possesso dei requisiti di ordine generale in capo all'aggiudicatario, delegato il Responsabile Unico del Procedimento ad adottare un provvedimento dichiarativo dell'efficacia dell'aggiudicazione;
  - con riferimento al Lotto 6, delegato il Direttore Generale alla sottoscrizione del relativo contratto;
  - con riferimento al Lotto 6, delegato il Direttore Generale ad assumere e a sottoscrivere gli eventuali atti conseguenti, autorizzando – ove prevista – la relativa spesa, nonché a sottoscrivere i correlati atti contrattuali;
- visto il Provvedimento del Responsabile Unico del Procedimento del 28 ottobre 2021 con il quale:
    - sulla base delle verifiche effettuate d'ufficio, dichiarava conclusi con esito positivo i controlli circa il possesso dei requisiti di ordine generale in capo al concorrente R.T.I. costituendo tra Telecom Italia S.p.A. (Capogruppo mandataria), Aizoon Consulting S.r.l. (Mandante) e Network Contacts S.r.l. (Mandante);

- prendeva atto della intervenuta efficacia dell'aggiudicazione dichiarata dal Consiglio di Amministrazione del CSI-Piemonte del 24 settembre 2021;
- visto il Contratto d'appalto stipulato con il RTI Telecom Italia S.p.A. - Aizoon Consulting S.r.l. - Network Contacts S.r.l. per l'acquisizione di "Servizi informatici ad alta specializzazione in ambito tecnologie innovative per il CRM" (rif. GA21\_002 – Lotto 6), per un importo complessivo stimato di spesa pari a Euro 943.160,00 (oltre oneri di legge), oltre oneri di sicurezza da interferenza pari a Euro 1.094,00 (oltre oneri di legge), in scadenza al 19 dicembre 2025;
- visti l'art. 4 ("*Corrispettivo*") e l'art. 7 ("*Varianti in corso di esecuzione*") del Contratto d'appalto in essere;
- viste le "Motivazioni dell'Approvvigionamento" del 28 marzo 2024 (Allegato 1),

autorizza la spesa relativa all'attivazione del "Quinto d'obbligo" ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., nell'ambito del Contratto d'appalto in essere a favore del RTI Telecom Italia S.p.A. – Aizoon Consulting S.r.l. – Network Contacts S.r.l., per l'acquisizione di ulteriori "Servizi informatici ad alta specializzazione in ambito tecnologie innovative per il CRM", per un importo complessivo stimato di spesa pari a Euro 132.195,56 (oltre oneri di legge e oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro zero).

Si allega:

- Motivazioni dell'Approvvigionamento (Allegato 1)

Il Direttore Generale  
(Pietro Pacini)  
*Firmato digitalmente ai sensi  
dell'art. 20 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.*

RdA	Codice Attività (WBS)	Codice Materiale CSI	CUI	Approvvigionamento in continuità
2024000128	T16-2300-F102	72210000-0-000	N.A.	SI

## MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

### CONTRATTO D'APPALTO PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI INFORMATICI AD ALTA SPECIALIZZAZIONE SU TECNOLOGIE E PIATTAFORME INNOVATIVE

#### SERVIZI INFORMATICI AD ALTA SPECIALIZZAZIONE IN AMBITO TECNOLOGIE INNOVATIVE PER IL CRM

(GA21\_002 - LOTTO 6)

#### ATTIVAZIONE QUINTO D'OBBLIGO

##### 1. Oggetto

La presente richiesta ha ad oggetto l'attivazione del "quinto d'obbligo" per l'acquisizione di ulteriori **servizi informatici in ambito tecnologie innovative per il CRM** nell'ambito del Contratto d'appalto in essere (rif. GA21\_002 – Lotto 6).

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

In data 24 settembre 2021 il Consiglio di Amministrazione del CSI-Piemonte approvava la proposta di aggiudicazione e dichiarava l'aggiudicazione in favore del **R.T.I. Telecom Italia S.p.A. (Capogruppo mandataria), Aizoon Consulting S.r.l. (Mandante) e Network Contacts S.r.l. (Mandante)** in relazione all'acquisizione di *"Servizi Informatici ad alta specializzazione in ambito tecnologie innovative per il CRM – Lotto 6"* nell'ambito della "Gara Europea a Lotti per l'acquisizione di Servizi Informatici ad Alta Specializzazione su tecnologie e piattaforme innovative" (rif. GA21\_002)<sup>1</sup> per un importo massimo stimato pari a euro 943.160,00 (oltre oneri di sicurezza da interferenza pari a euro 1.094,00 e oltre oneri di legge) e per la durata di 48 mesi a decorrere dall'avvenuta presa in carico dei servizi, avvenuta il 20 dicembre 2021.

Il Contratto d'appalto, in scadenza al 19 dicembre 2025, comprende i servizi professionali finalizzati a mantenere la piattaforma di CRM, realizzandone nuove funzionalità che arricchiscano l'esperienza utente del cittadino che si rapporta con la PA attraverso i suoi canali di assistenza.

<sup>1</sup> Rif. Provvedimento di indizione del Consiglio di Amministrazione del CSI-Piemonte del 22 gennaio 2021 – Provvedimento del RUP del 28 ottobre 2021 di presa d'atto dell'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione dichiarata con il Provvedimento del Consiglio di Amministrazione del CSI-Piemonte del 24 settembre 2021

**Il CSI-Piemonte si è dotato di un CRM (Customer Relationship Management) di nuova generazione** in linea con le *best practice* internazionali individuabili sul mercato, finalizzato a **estendere in modo significativo il servizio di risposta a richieste di tipo informativo provenienti dai cittadini**, più o meno generiche, ricevute dal Numero Verde regionale, dai servizi digitali sanitari e in ultimo dal sistema di accoglienza richieste di GTT.

Il sistema, in uso dal 2022, è in continua evoluzione, in relazione alle richieste degli Enti utilizzatori ed in particolare sono previste attività finalizzate a concretizzare:

- **la diffusione e gestione della omni-canalità:** l'utente deve essere messo in condizione di scegliere liberamente il canale di contatto e poter decidere di cambiarlo nel tempo, sicuro di essere immediatamente identificato univocamente e riconosciuto dal Servizio, indipendentemente dal canale utilizzato, Servizio che è in grado di ricostruire in tempo reale la storia della relazione, attraverso tutti i contatti intervenuti nel tempo e le relative informazioni qualificanti;
- **l'implementazione e gestione della conoscenza del singolo utente:** intesa come progressiva capacità di costruire, aggiornare e incrementare nel tempo il profilo di ogni singolo utente, con informazioni non solo anagrafiche e di riferimento per la risposta alla richiesta, ma anche attinenti alla sfera professionale, familiare e degli interessi personali, nel rispetto delle disposizioni GDPR. Obiettivo principale della gestione di questo profilo è creare le condizioni per segmentare l'utenza e definire il *target* per messaggi informativi mirati rivolti a insiemi di utenti, segnalazione di opportunità e/o realizzazione/offerta di nuovi servizi digitali.

Si rendono pertanto necessari Servizi Professionali Specialistici per la progettazione, realizzazione e *test* delle predette specifiche componenti della soluzione di CRM

Nel corso dell'anno 2023 si è riscontrato un notevole aumento di attività – non prevedibile al momento della definizione del perimetro del presente appalto – che ha avuto come conseguenza l'utilizzo massivo dei servizi oggetto d'appalto, nonché dell'importo contrattuale, con una stima di consumo dell'intera disponibilità economica entro il mese di agosto 2024.

Tale previsione ha pertanto comportato l'indizione, nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 12 dicembre 2023, di una Gara europea a lotti per l'acquisizione, mediante Accordo Quadro, di **“Servizi informatici su tecnologie e metodiche ad alta specializzazione”** (rif. GA23\_011) - Lotto 3 **“Servizi informatici specialistici per le piattaforme digitali, Taylor e Città Facile del CSI Piemonte”**, attualmente in fase di valutazione da parte della Commissione di Gara.

Allo stato attuale, considerato che la disponibilità economica si esaurirà prima della scadenza contrattuale e che non è possibile attendere la presa in carico del servizio da parte del futuro Appaltatore, risulta necessaria l'attivazione del “quinto d'obbligo” in aumento nell'ambito del Contratto d'appalto in essere (rif. GA21\_002 – Lotto 6).

### **3. Spesa prevista**

L'importo complessivo stimato di spesa previsto per l'integrazione in oggetto è pari ad **euro 132.195,56** (oltre oneri di legge e inclusi oneri per la sicurezza derivanti da interferenza pari a euro zero).

Il fabbisogno del "quinto d'obbligo", corrispondente al 14,00% dell'importo contrattuale pari ad euro 943.160,00 (oltre oneri di sicurezza da interferenza pari a euro 1.094,00 e oltre oneri di legge), è stato stimato tenendo conto delle attuali esigenze del CSI-Piemonte relative alle attività già commissionate e pianificate e delle tariffe unitarie giornaliere offerte dall'Appaltatore rispettivamente per la figura professionale di "System integrator CRM" di euro 363,38 e di "Developer senior CRM" di euro 262,44.

Ai sensi dell'art. 1, comma 13, della Legge 135/2012, si è proceduto alla verifica dell'eventuale sussistenza di Convenzioni attive nei cataloghi di Consip S.p.A. ([www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)), della Centrale di Committenza Regionale (SCR-Piemonte S.p.A.) e della Città Metropolitana di Torino, rispondenti alle esigenze del Committente, al fine di verificare, in costanza di contratto, eventuali parametri economici migliorativi ed attivare l'iter di adeguamento o di recesso.

Il riscontro, alla data odierna, è risultato negativo.

### **4. Fonti di finanziamento**

La spesa prevista per l'acquisizione dei servizi professionali oggetto del presente approvvigionamento trova copertura nella Gestione ed evoluzione della piattaforma NextCRM e nei progetti PNRR (Comune di Vercelli, Comune di Rivalta) che hanno individuato nel CRM una delle soluzioni da adottare per la migrazione di progettualità su *Cloud*.

### **5. Conformità alle disposizioni ISO 27001:2022**

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni ISO 27001:2022.

### **6. Conformità alla norma ISO 50001:2018**

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

### **7. Conformità alle disposizioni ISO 45001:2018**

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

### **8. Conformità alle disposizioni ISO 22301:2019**

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

### **9. Conformità alle disposizioni ISO 20000-1:2018**

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni ISO 20000-1:2018.

### **10. Conformità alle disposizioni ISO 14001:2023**

Il presente approvvigionamento non rientra nel perimetro di applicazione della norma ISO 14001:2023.

### **11. 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.

### **12. Modalità di approvvigionamento**

Alla luce di quanto sopra esposto, visti il “Regolamento in materia di approvvigionamenti” del CSI-Piemonte e la normativa in materia di appalti pubblici, e in particolare l'art. 106, comma 12, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., si richiede di procedere nei confronti del **R.T.I. Telecom Italia S.p.A. (Capogruppo mandataria), Aizoon Consulting S.r.l. (Mandante) e Network Contacts S.r.l. (Mandante)** con la formalizzazione dell'integrazione (“quinto d'obbligo”) in oggetto nell'ambito del Contratto d'appalto attualmente in essere relativo all'acquisizione di “*Servizi Informatici ad alta specializzazione in ambito tecnologie innovative per il CRM*” (rif. GA21\_002 - Lotto 6).

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 “Architetture e Tecnologie Innovative per la PA”  
(Fabrizio Barbero)

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

Il DEC

(Andrea Muraca)

*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.*

Pubblicato il 18 aprile 2024