

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

**PROVVEDIMENTO DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO
MEDIANTE IL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA P.A. (ICT-
SDAPA) PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI CONTACT CENTER**

PREMESSO che:

- nella seduta del **27 febbraio 2024** 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 di Contact Center Inbound*" - per l'acquisizione di servizi di Contact Center;
- 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*";
- 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;
- i documenti di gara venivano approvati dal Direttore Generale con provvedimento del **28 marzo 2024** e pubblicati in data **4 aprile 2024** mediante la piattaforma telematica SDAPA sul portale www.acquistinretepa.it, nell'apposita sezione riservata alla procedura (rif. ID 4224841);
- l'aggiudicazione della procedura era prevista applicando il criterio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa**² determinata secondo la seguente articolazione:

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

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:

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. 108, comma 2, lett. a) 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 2 maggio 2024, prorogato alle ore 12.00 del 16 maggio 2024** a seguito di una richiesta di proroga e **ulteriormente prorogato alle ore 12:00 del 20 maggio** a seguito di malfunzionamenti del sistema segnalati da un operatore economico;
- sono stati invitati a presentare offerta alla procedura **tutti gli operatori economici ammessi nell'ambito dello SDAPA** e, specificatamente, nell'ambito dell'iniziativa "Servizi di Contact Center", categoria merceologica "Servizi di Contact Center Inbound";
- pervenivano, **da parte di due operatori economici invitati, ventinove 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**, pervenivano tramite il Sistema SDAPA **quattro plichi digitali** da parte dei seguenti operatori economici:
 - Consorzio Leonardo Servizi e Lavori
 - Innovaway S.p.A.
 - S.M.I. Technologies and Consulting S.r.l.
 - Tecnocall S.r.l.

RISCONTRATO che:

- nel corso della **seduta pubblica virtuale del 20 maggio 2024**, il Responsabile Unico del Progetto (di seguito anche RUP) procedeva all'apertura delle buste telematiche contenenti la documentazione amministrativa, al fine di verificarne la correttezza e la completezza, e in esito a tali verifiche, disponeva di avviare il sub-procedimento di soccorso istruttorio ex art. 101 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i. nei confronti di tutti i partecipanti la cui documentazione presentava irregolarità sanabili ai sensi della norma citata, come da relativo verbale;
- nel corso della **seduta riservata del 13 giugno 2024** il RUP, esaminata la documentazione integrativa presentata dai concorrenti nei termini assegnati, la riteneva conforme alle previsioni di cui al Capitolato d'Oneri ed alle richieste di regolarizzazione di cui al sub-procedimento di soccorso istruttorio, non sussistendo ipotesi che integrassero le fattispecie di esclusione di cui agli articoli 94, 95 e 98 del Codice - come da verbale, conservato agli atti - , dichiarava tutti i concorrenti ammessi alle successive fasi di gara e trasferiva gli atti alla Commissione giudicatrice per il prosieguo delle operazioni;
- nel corso della **seduta pubblica virtuale del 13 giugno 2024**, la Commissione giudicatrice, nominata con provvedimento del Direttore Generale dell'**11 giugno 2024**, procedeva all'apertura delle buste digitali contenenti l'offerta tecnica presentata da ciascun concorrente per una verifica meramente formale delle medesime;

- nel corso della **seduta riservata del 24 giugno 2024** la Commissione giudicatrice procedeva alla valutazione congiunta e comparativa delle offerte tecniche presentate, effettuata nel rispetto delle prescrizioni contenute nel Capitolato d'Oneri, determinando i seguenti punteggi, così come riportati, più in dettaglio, nel verbale della seduta conservato agli atti:

CONCORRENTE	PUNTEGGIO TECNICO (max 70/100)
CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI	69,60
INNOVAWAY S.P.A.	66,00
S.M.I. TECHNOLOGIES AND CONSULTING S.R.L.	66,00
TECNOCALL S.R.L.	66,40

- nel corso della **seduta pubblica virtuale del 27 giugno 2024**, la Commissione giudicatrice, dopo aver inserito a sistema i punteggi attribuiti a ciascuna offerta in esito alla valutazione delle offerte tecniche, procedeva sul Sistema medesimo all'apertura delle offerte economiche ed a visualizzare l'importo economico complessivo offerto da ciascun concorrente, generato dal Sistema sulla base dei valori unitari inseriti dai concorrenti per ciascuna componente dell'offerta moltiplicata per le relative quantità:

	Importo a base d'asta	Quantità	CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI	INNOVAWAY S.P.A.	S.M.I. TECHNOLOGIES AND CONSULTING S.R.L.	TECNOCALL S.R.L.
	Euro	Volumi/minuti /ore/canone	Importo Offerto (Euro)	Importo Offerto (Euro)	Importo Offerto (Euro)	Importo Offerto (Euro)
Servizio principale operatore inbound sincrono	0,517	80.000 (minuti/mese)	0,505	0,480	0,398	0,461
Servizio opzionale infrastruttura logistica	0,180	80.000 (minuti/mese)	0,070	0,102	0,141	0,050
Servizio principale operatore inbound sincrono con conoscenza della lingua inglese	0,917	500 (minuti/mese)	0,650	0,518	0,779	0,461
Servizio principale operatore inbound sincrono servizio domenicale su richiesta, orario notturno	23,560	24 (ore/mese)	23,000	13,307	19,083	22,000

Servizio principale operatore inbound asincrono	0,488	7.820 (minuti/mese)	0,450	0,450	0,482	0,461
Servizio opzionale integrazione sistemi informativi	3.361,898	1	2.500,000	1.898,853	3.318,190	2.000,000
Servizio opzionale operatori outbound	0,445	1.003 (minuti/mese)	0,400	0,251	0,400	0,280
Stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza			3.300,00	4.265,33	200,00	4.020,00
Stima dei costi della manodopera			997.820,91	1.066.333,91	1.063.277,68	810.239,11
Importo complessivo offerto			1.279.132,800	1.267.391,376	1.234.946,928	1.140.584,640
Ribasso %			17,25%	18,01%	20,11%	26,21%

- quindi, comunicava il punteggio economico attribuito a ciascun concorrente, calcolato automaticamente dal Sistema sulla base della formula indicata nel Capitolato d’Oneri - che il Sistema mette a disposizione delle Stazioni Appaltanti - e rendeva nota la seguente graduatoria provvisoria, generata automaticamente dal suddetto Sistema sulla base del punteggio complessivo attribuito ai concorrenti:

	CONCORRENTE	IMPORTO COMPLESSIVO OFFERTO (Euro)	PUNTEGGIO ECONOMICO (max 30/100)	PUNTEGGIO TECNICO (max 70/100)	PUNTEGGIO TOTALE (max 100)
1°	TECNOCALL S.R.L.	1.140.584,640	30,00	66,40	96,40
2°	CONSORZIO LEONARDO SERVIZI E LAVORI	1.279.132,800	21,57	69,60	91,17
3°	S.M.I. TECHNOLOGIES AND CONSULTING S.R.L.	1.234.946,928	25,14	66,00	91,14
4°	INNOVAWAY S.P.A.	1.267.391,376	22,52	66,00	88,52

e, in ordine a **Tecnocall S.r.l.**, Concorrente primo in graduatoria, disponeva:

- ai sensi dell’art. 110 del D.Lgs.n.36/2023 e s.m.i. di richiedere la presentazione delle spiegazioni sui costi proposti e di indicare le componenti specifiche dell’offerta economica, al fine di valutare la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità dell’offerta economica medesima, rilevata anomala;
- al fine di verificare il rispetto degli obblighi in materia del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale e dai **contratti collettivi** o dalle disposizioni internazionali elencate nell’allegato X della direttiva 2014/24/UE, di appurare **l’equivalenza delle tutele** ai sensi del combinato disposto dell’art. 11, co. 4 e dell’art. 110, co. 1 e co. 2 del D.Lgs.n.36/2023, considerato che il Concorrente medesimo dichiarava nell’Allegato “Dichiarazione aggiuntiva” di applicare un contratto collettivo nazionale (**K411 TELECOMUNICAZIONI**) diverso da quello indicato dalla Stazione Appaltante (H011 TERZIARIO).

Nello specifico, veniva richiesto alla Società Tecnocall S.r.l. di dimostrare che il CCNL K411 TELECOMUNICAZIONI garantisce lo stesso trattamento economico e normativo previsto dal CCNL indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara.

Tali richieste venivano formulate dalla Stazione Appaltante in data 17 luglio 2024 (Prot. CSI 0013528) a cui la società Tecnocall S.r.l. faceva pervenire riscontro (Prot. CSI 0014317 del 26 luglio 2024). Esaminato quanto prodotto, in data 9 settembre 2024 il RUP richiedeva ulteriori chiarimenti (Prot. CSI 0015998) alla società Tecnocall S.r.l. a cui la stessa forniva riscontro in data 13 settembre 2024 (Prot. CSI 0016313 del 16 settembre 2024). In data 24 settembre 2024, il RUP valutava positivamente quanto ricevuto e disponeva la conclusione della verifica inerente all'anomalia dell'offerta, dei costi della manodopera e dell'equivalenza delle tutele prestate con il CCNL dichiarato dal concorrente (K411 TELECOMUNICAZIONI).

Nella medesima data il RUP dichiarava altresì conclusa, con esito positivo, la verifica del possesso del **requisito di capacità economico-finanziaria**, secondo quanto previsto dalle disposizioni di cui al Capitolato d'Oneri, acquisendo la documentazione a comprova nel F.V.O.E. (Fascicolo Virtuale Operatori Economici) e proponeva, pertanto, l'aggiudicazione in capo alla Società **Tecnocall S.r.l.** per un importo complessivo offerto pari ad **Euro 1.140.584,640** (oltre oneri di legge e oltre oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza non soggetti a ribasso, pari ad **Euro 200,00**, oltre oneri di legge).

CONSIDERATO, infine, che:

- sono stati avviati i controlli in capo al concorrente primo in graduatoria, circa il possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 94 e ss. del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., anche tramite il Fascicolo Virtuale dell'Operatore Economico, ai sensi dell'art. 24 del D. Lgs 36/2023 e s.m.i., in riferimento ai certificati per i quali è prevista la suddetta nuova modalità di controllo a fare data dal 1° gennaio 2024;
- allo stato attuale i suddetti controlli non sono conclusi in quanto non sono pervenuti tutti i riscontri da parte dei competenti Enti;
- al fine di consentire il completamento di tutte le attività propedeutiche alla presa in carico del servizio – il cui tempo massimo stimato è pari a 90 giorni – e, successivamente, avviare l'esecuzione del contratto a decorrere dal 1° gennaio 2025 per garantire continuità alle attività in corso, in scadenza al 31 dicembre 2024, 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 per l'**acquisizione di servizi di Contact Center** a favore della Società **Tecnocall S.r.l.** il cui contratto avrà decorrenza dalla data di stipula e si concluderà decorsi 24 mesi dall'avvio del servizio che dovrà essere garantito dal 1° gennaio 2025 in continuità con il contratto attualmente in essere, per un importo complessivo offerto pari ad Euro **1.140.584,640** oltre oneri di legge e oltre oneri per la sicurezza derivanti

da rischi da interferenza non soggetti a ribasso, pari ad **Euro 200,00** (oltre oneri di legge) corrispondente ad un ribasso calcolato del **26,21%** sul relativo importo posto a base di gara, 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 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 07 ottobre 2024