

DELIBERA ITS_022-19/11/2020-21

Autorizzazione a contrarre per i servizi CSD Help Desk e Contact Center mediante procedura di gara aperta sopra soglia comunitaria (annulla e sostituisce la delibera nr. 20 di data 4 novembre 2020)**Premesse**

In data 19 settembre 2016 i servizi CSD di Help Desk e di Contact Center sono stati affidati all'operatore economico Consorzio Innovazione e Tecnologie (Con.iT), in esito ad una procedura di gara sopra soglia comunitaria in due lotti, i cui contratti attualmente sono in scadenza al 31 dicembre 2020 e sono stati integrati con una variazione in aumento entro il sesto quinto del valore contrattuale.

Nell'ambito dei servizi di CSD – Contact Center si deve ricomprendere anche il servizio di primo livello dedicato esclusivamente all'e-procurement, affidato nel corso del 2019 a Con.it, il cui contratto scade anch'esso al 31 dicembre 2020.

Si rende, pertanto, necessario provvedere ad indire una nuova procedura di gara europea articolata in più lotti, per affidare rispettivamente il "Servizio di Help Desk" ed il "Servizio di Contact Center", sulla base di condizioni e modalità indicate nei capitolati tecnici e negli altri documenti allegati alla presente delibera.

Con prot. 4407 di data 2 luglio 2018 Trentino Digitale trasmetteva una prima bozza della documentazione all'Agenzia per gli Appalti e Contratti per una condivisione finalizzata all'indizione della procedura; a fronte dei riscontri forniti da APAC, la Committente ha avviato una fase di approfondimento e integrale revisione documentale prendendo in considerazione normativa di settore sui "call center", clausole sociali da applicarsi, trattamento dei dati personali, criteri di valutazione ed una complessiva revisione sui capitolati per meglio rispondere alle esigenze che vedono anche l'inclusione del servizio dedicato all"e-procurement" e analoghi.

Il "Servizio di Help Desk" riguarda la gestione delle richieste di assistenza e di supporto trasmesse dagli utenti della Pubblica Amministrazione, fruitori dei servizi erogati da Trentino Digitale, inoltrate via telefono, via posta elettronica o attraverso l'utilizzo di strumenti operanti in ambiente web. La gestione del problema e/o la richiesta di servizio viene gestita attraverso due progressivi livelli di intervento: il primo livello ha il compito di ricevere la segnalazione, effettuare una diagnosi adeguata e, se possibile, individuare una prima soluzione standard; un secondo livello specializzato per area di competenza specialistica/sistemistica.

Il "Servizio di Contact Center" riguarda la gestione delle richieste da parte di cittadini/operatori economici e attinenti specifiche informazioni che riguardano servizi erogati da alcune strutture della pubblica amministrazione (es. in materia di lavoro, energia e servizi specifici quali la carta dei servizi provinciali); le richieste sono gestite prevalentemente attraverso canale telefonico.

Le prestazioni richieste sono riconducibili alle attività tipicamente erogate dai "call center" con normativa di settore che ne definisce i requisiti professionali per l'erogazione (vedi l'iscrizione al registro ROC).

Ai sensi dell'art. 32 della l.p. 2/2016 s.m.i., negli affidamenti eseguiti sul territorio provinciale si applicano disposizioni economico-normative non inferiori a quelle previste dal contratto collettivo nazionale di lavoro di riferimento e dall'eventuale contratto integrativo provinciale che nel caso di speciale è il "CCNL per i dipendenti del settore Industria metalmeccanica e dell'installazione di impianti" come meglio definito dalla deliberazione di Giunta provinciale n. 1796 di data 14 ottobre 2016. Per le valutazioni quali le stime dei costi di manodopera si prendono a riferimento il CCNL metalmeccanico e non quello generalmente applicato ai call center.

L'appalto deve considerare inoltre la normativa provinciale inerente l'applicazione della clausole sociali ex art. 32 della LP 2/2016, disposizione recentemente modificata, ponendo l'obbligo alla Stazione Appaltante

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. che sostituisce la firma autografa

pag. 1/8

di valutare e prevedere negli atti di gara le garanzie ad un eventuale passaggio di risorse tra operatori attuando un percorso finalizzato alla promozione della stabilità occupazionale e del livello retributivo complessivo del personale impiegato nella gestione uscente.

Trattandosi di prestazioni ad alta intensità di manodopera, si prevede l'applicazione della clausola sociale ex art. 32 c. 4 della L.P. 2/2016 quale clausola di salvaguardia occupazionale degli operatori che sono impegnati nei suddetti servizi.

Si precisa che non sussistono convenzioni presso la centrale di committenza provinciale (APAC), riferite ai servizi oggetto di acquisto; è attiva invece una Convenzione nazionale (Consip) che però non si ritiene rispondente alle specifiche esigenze della Committente (costo del contatto forfettario anziché "a minuti" per entrambi i servizi HD e CC, con livelli di servizio meno stringenti).

Rispetto al disposto di cui all'art. 7 comma 2 ter della LP 23 marzo 2020 n. 2 "Misure urgenti di sostegno per le famiglie, i lavoratori e i settori economici connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19 e altre disposizioni", si ritiene di dover derogare ai tempi di ricezione ridotti delle domande di partecipazione/offerte, in ragione della complessità dell'appalto e del tempo necessario per curare la predisposizione delle offerte da parte degli operatori economici.

Oggetto

Servizi di Customer Service Desk per Trentino Digitale, in due lotti:

- Lotto 1) "Servizio di Help Desk", CUP F69E19000380005
- Lotto 2) "Servizio di Contact Center", CUP F69E19000380005

Programmazione:

Con riferimento alla programmazione degli acquisti di cui all'art. 21 del D. Lgs. 50/2016, l'appalto è compreso nel programma biennale e nel programma annuale adottato dalla società con i seguenti codici:

- Lotto 1) "Servizio di Help Desk", CUI 00990320228201800020;
- Lotto 2) "Servizio di Contact Center" CUI 00990320228201800020.

Durata

Lotto 1 "Servizio di Help Desk"

- 36 (trentasei) mesi dalla presa in carico del servizio con opzione di rinnovo dei servizi di ulteriori 36 (trentasei) mesi ex art. 106, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 50/2016;
- fino a 6 (sei) mesi per eventuale proroga tecnica.

Lotto 2 "Servizio di Contact Center":

- 36 (trentasei) mesi dalla presa in carico del servizio con opzione di rinnovo dei servizi di ulteriori 36 (trentasei) mesi ex art. 106, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 50/2016;
- fino a 6 (sei) mesi per eventuale proroga tecnica.

I servizi di entrambi i lotti decorreranno dal giorno successivo dalla data di positiva presa in carico dei servizi, secondi i criteri stabiliti dai rispettivi "Capitolati tecnici" e "Schemi di contratto".

Previsto a budget? **SI** **NO**

Riferimento al budget:

Riferimento contratto attivo:

L'importo complessivo a base d'asta è un massimale non garantito, interamente basato su prestazioni a consumo, pari a € 4.732.682,50 al netto dell'iva. Risulta che:

- ☒ l'acquisto è coperto da contratti attivi per la quota complessiva pari a € 716.731,00 secondo la seguente suddivisione:
- per € 326.731,00 l'acquisto è coperto da contratto attivo per il 2021, con riferimento ai componenti indicati in tabella B e C del piano di gestione del SINET, sulla base della comunicazione del 16.10.2020 (prot. nr. 11267) della Provincia Autonoma di Trento contenente l'indicazione della pianificazione delle risorse e degli stanziamenti disponibili per il piano annuale e per i servizi di gestione del SINET 2021, in risposta alla nostra richiesta del 8.10.2020 (prot. nr. 10892) ed alla necessità di assicurare continuità operativa dei servizi afferenti alla concessione dei servizi gestione;
dettagli:
 € 154.131,00 quota suddivisa sui singoli servizi di Tabella B
 € 117.000,00 quota suddivisa sui singoli servizi di Tabella C
 € 15.600,00 servizio C.SRPOSRV Integrazione contatti CPS
 € 40.000,00 servizi specifici di Tabella B e C del Piano di gestione 2021, quali: e-procurement, posta elettronica scuole, hosting enti locali
 - per € 390.000,00 l'acquisto è coperto da contratto attivo per il periodo 2021-2023 relativamente ai servizi di Help Desk erogati a beneficio di APSS, sulla base della comunicazione ricevuta dal Cliente di cui al ns prot.n. 9516 del 18.10.2019;
- ☒ l'acquisto non è coperto da contratti attivi per l'importo di € 4.015.951,50, che include quote a consumo per gli anni 2022 e 2023 e la possibilità di ripetizione delle prestazioni per ulteriori 36 mesi, a valore non garantito.

Verifica di cui all'art. 68 del D. Lgs. n. 82/2005, Codice dell'Amministrazione digitale - CAD (Analisi comparativa delle soluzioni.): non applicabile in quanto non si tratta di acquisizione di programmi informatici o parti di essi

Procedura di scelta del contraente:

Oggetto del contratto: Servizi
 Procedura di affidamento: Procedura aperta
 Modalità di acquisizione: Gara telematica
 Soggetto banditore: APAC

Modalità di aggiudicazione:

offerta economicamente più vantaggiosa da valutarsi in base ai seguenti criteri:

offerta tecnica	punteggio: 85 pt. su 100 pt.
offerta economica	punteggio: 15 pt. su 100 pt.

Elementi di valutazione si rinvia all'estratto dei "Parametri e criteri" allegati.

Importo complessivo per lotto e costi di manodopera

Lot to	Descrizione servizi	CPV	P (principale) S (secondaria)	Durata	Importo complessivo	Costi per la manodopera
1	Servizio di Help Desk	72253000-3 Servizi di assistenza informatica e di supporto	P	36 mesi	1.635.315,00 €	793.665,00 €
				Opzione di ulteriori 36 mesi	1.635.315,00 €	793.665,00 €

				Opzione di proroga tecnica 6 mesi	272.552,50 €	132.277,50 €
					3.543.182,50 €	1.719.607,50 €
2	Servizio di Contact Center	79511000-9 Servizi di operatore telefonico	P	36 mesi	549.000,00	366.000,00 €
				Opzione di ulteriori 36 mesi	549.000,00	366.000,00 €
				Opzione di proroga tecnica 6 mesi	€ 91.500,00	61.000,00 €
					1.189.500,00 €	793.000,00 €

Basi d'asta lotto 1)

	Descrizione di Help Desk	Base d'asta unitaria (A)	Quantità (stimata su 36 mesi) (B)	Parziali (A * B)
a)	Servizio Help Desk Base	2,65 €/pz	450.000	1.192.500,00 €
	di cui costi della manodopera (non soggetti a ribasso ai sensi art 24 bis, comma 10 del D.L. 22 giugno 2012 n. 83 convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012 n. 134)			558.000,00 €
b)	Servizio Sblocco utente o Ripristino Password	2,65 €/pz	17.100	45.315,00 €
	di cui costi della manodopera (non soggetti a ribasso ai sensi art 24 bis, comma 10 del D.L. 22 giugno 2012 n. 83 convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012 n. 134)			19.665,00 €
c)	Servizio Help Desk Avanzato (Servizio ad attivazione differita su richiesta della Committente)	5,30 €/pz	60.000	318.000,00 €
	di cui costi della manodopera (non soggetti a ribasso ai sensi art 24 bis, comma 10 del D.L. 22 giugno 2012 n. 83 convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012 n. 134)			158.400,00 €
d)	Servizio Help Desk Outbound (Servizio ad attivazione differita su richiesta della Committente)	2,65 €/pz	30.000	79.500,00 €
	di cui costi della manodopera (non soggetti a ribasso ai sensi art 24 bis, comma 10 del D.L. 22 giugno 2012 n. 83 convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012 n. 134)			57.600,00 €
	Importo complessivo a base d'asta (voci a + b + c + d)			€ 1.635.315,00
e)	di cui COSTI DELLA MANODOPERA (non soggetti a ribasso ai sensi art 24 bis, comma 10 del D.L. 22 giugno 2012 n. 83 convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012 n. 134)			€ 793.665,00
	Oneri per la sicurezza <u>non</u> oggetto di offerta e <u>non</u> soggetti a ribasso			€ 0,00 (zero)

L'importo a base di gara è al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi di interferenze.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a zero (Il servizio è svolto presso la sede del Fornitore con strumentazione propria ed in totale autonomia, senza interferenze del Committente o di Terzi).

L'appalto è finanziato con fondi dell'amministrazione.

Base d'asta lotto 2)

	Descrizione Servizio di Contact Center	Base d'asta unitaria (A)	Quantità (B)	Base d'asta (A * B)
a)	Servizio Informativo	€ 1,65 €/pz.	300.000 (nr. contatti a massimale non garantito su base 36 mesi)	€ 495.000,00
	di cui costi della manodopera (non soggetti a ribasso ai sensi art 24 bis, comma 10 del D.L. 22 giugno 2012 n. 83 convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012 n. 134)			€ 366.000,00
b)	Servizio di Contact Center – Servizio sms	0,15 €/pz.	360.000 (nr. contatti a massimale non garantito su base 36 mesi)	€ 54.000,00
	di cui costi della manodopera (non soggetti a ribasso ai sensi art 24 bis, comma 10 del D.L. 22 giugno 2012 n. 83 convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012 n. 134)			€ 0,00 (zero)
	Importo complessivo a base d'asta (voci a + b)			€ 549.000,00
c)	di cui COSTI DELLA MANODOPERA (non soggetti a ribasso ai sensi art 24 bis, comma 10 del D.L. 22 giugno 2012 n. 83 convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012 n. 134)			€ 366.000,00
	Oneri per la sicurezza <u>non</u> oggetto di offerta e <u>non</u> soggetti a ribasso			€ 0,00 (zero)

L'importo a base di gara è al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi di interferenze.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a zero (Il servizio è svolto presso la sede del Fornitore con strumentazione propria ed in totale autonomia, senza interferenze del Committente o di Terzi).

L'appalto è finanziato con fondi dell'amministrazione.

Requisiti di partecipazione

I) REQUISITI GENERALI (per ciascun lotto)

- a) sono esclusi dalla gara gli operatori economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'art. 80 del Codice;

II) REQUISITI DI IDONEITA' PROFESSIONALE (per ciascun lotto)

- b) Iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara;

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, comma 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

Per la comprova del requisito b), la stazione appaltante acquisisce d'ufficio i documenti in possesso di pubbliche amministrazioni, previa indicazione, da parte dell'operatore economico, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti.

- c) Iscrizione nel registro degli operatori delle Comunicazioni (ROC) tenuto dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (registro istituito con legge n. 249 31 luglio 1997; regolamento approvato ai sensi della Delibera n. 666/08/CONS) per le attività di "Operatori di call center".

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, comma 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

Per la comprova del requisito c), la stazione appaltante acquisisce d'ufficio i documenti in possesso dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, previa indicazione, da parte dell'operatore economico degli estremi del provvedimento di iscrizione, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti. In caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. c) del Codice, il requisito relativo all'iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione deve essere posseduto dall'impresa esecutrice.

III) REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

- d) LOTTO 1) Esecuzione negli ultimi tre anni dei seguenti servizi analoghi: il concorrente deve aver eseguito nell'ultimo triennio antecedente la data di pubblicazione del bando servizi analoghi a quelli oggetto della presente gara di importo complessivo minimo pari a € 300.000,00 (euro trecentomila/00);

LOTTO 2) Esecuzione negli ultimi tre anni dei seguenti servizi analoghi: il concorrente deve aver eseguito nell'ultimo triennio antecedente la data di pubblicazione del bando servizi analoghi a quelli oggetto della presente gara di importo complessivo minimo pari a € 250.000,00 (euro duecentocinquantamila/00);

Per la partecipazione ad entrambi i lotti, il concorrente deve aver eseguito nell'ultimo triennio servizi analoghi a quelli oggetto della presente gara di importo complessivo minimo pari a € 550.000,00 (euro cinquecentocinquantamila/00).

Per "servizi analoghi" a quelli oggetto dell'appalto si intendono i "servizi di customer service desk"¹ multicanale ovvero l'insieme insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consente contatti e comunicazioni multicanale con utenti (attraverso più mezzi, per esempio telefonia, internet, posta)"

Per la comprova del requisito d), la comprova del requisito è fornita secondo le disposizioni di cui all'art. 86 e all'allegato XVII, parte II, del Codice.

In caso di servizi prestati a favore di pubbliche amministrazioni o enti pubblici mediante una delle seguenti modalità: originale o copia conforme dei certificati rilasciati dall'amministrazione/ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;

In caso di servizi prestati a favore di committenti privati, mediante una delle seguenti modalità: originale o copia autentica dei certificati rilasciati dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione; documentazione probatoria a conferma di quanto dichiarato in sede di gara.

Congruità economica

La stima della base d'asta è stata effettuata sulla base dei contatti stimati in relazione alla durata, che sono stati valorizzati con le tariffe adottate nei precedenti contratti adeguati in base agli indici ISTAT.

Costi della manodopera

Entrambi i lotti sono servizi ad alta intensità di manodopera (>50%)

Ai fini del calcolo della base d'appalto di entrambi i lotti, ai sensi dell'art. 23, comma 16 del D. Lgs. 50/2016 e s.m., sono state considerate le tabelle ministeriali relative al CCNL metalmeccanica privata e delle installazioni di impianti, tenuta altresì in considerazione la determinazione di giunta provinciale nr. 1786/2016 che prevede tale contratto per il servizio di call center. In particolare, si sono presi in considerazione gli impegni di più risorse con diversi livelli di inquadramento.

Clausola sociale: si vedano art. 13 dello Schema di contratto.

Criteri ambientali minimi

¹ definizione contenuta in (rt. 1, lett. d) della Delibera n. 79/09/CSP dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni)

L'appalto prevede criteri ambientali minimi **SI** **NO**

Cauzione provvisoria **SI** **NO** 2 (due) per cento

Cauzione definitiva **SI** **NO**

Rischi di natura interferenziale: no (assenza di rischi interferenziali)

Condizioni contrattuali: schema di contratto o altre condizioni allegate;
schema di nomina a resp./sub resp. del trattamento dei dati, allegate;

Modalità di fatturazione: come indicato negli schemi di contratto, art. 9

Modalità di pagamento: come indicato negli schemi di contratto, art. 9

Tutto ciò premesso,

IL PRESIDENTE

delibera

- di annullare e sostituire integralmente la precedente delibera n. 20 di data 4.11.2020 con la presente delibera;

- di indire, per i motivi di cui in premessa, la procedura di gara di cui in premessa per l'affidamento dei servizi di help desk e contact center, alle condizioni contenute nella presente delibera e documentazione allegata, per un importo complessivo a base di gara di euro 4.732.682,50 €, al netto di I.V.A. in relazione alla durata massima (36 mesi + 36 mesi + 6 mesi per proroga tecnica);

- di dare atto della nomina del Responsabile Unico del Procedimento sottoindicato, autorizzandolo a tutti gli atti di competenza necessari e all'eventuale individuazione del/i Direttore/i dell'esecuzione del contratto;

- ai sensi della circolare del Dirigente del Dipartimento Infrastrutture e Mobilità e del Dirigente del Dipartimento organizzazione, personale e affari generali n. 56268/2018, di conferire mandato all'Agenzia provinciale per gli appalti e contratti (APAC) di indire la gara attraverso la pubblicazione di apposito bando redatto in conformità al bando-tipo n. 1/2017 adottato dall'ANAC con delibera n. 1228 del 22 novembre 2017, ai sensi dell'art. 213, comma 2 del d.lgs. 50/2016, debitamente integrato con le norme contenute nella L.p. 2/2016 e con le altre norme provinciali applicabili;

- di autorizzare il Responsabile della Direzione Acquisti a tutti gli adempimenti necessari, di propria competenza, per garantire l'espletamento della procedura e la successiva stipulazione del contratto con l'Aggiudicatario individuato in relazione a ciascun lotto.

Allegati:

-
- Allegato A) INFORMAZIONI GENERALI PER L'APPALTO, REQUISITI DI SELEZIONE DEI PARTECIPANTI ED ELEMENTI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE
-
- Estratto dei parametri e criteri di valutazione
 - Capitolati tecnici
 - Schemi di contratto
 - Schemi di nomina a resp. trattamento dati
 - Tabelle costi manodopera
-

Dott. Carlo Delladio

Responsabile del Procedimento/ Dirigente ad interim	dott. Enrico Santoprete
Il Responsabile della U.O. Legale e affari societari	<i>Per attestazione della verifica dei presupposti normativi e di legittimità per l'affidamento</i>
	Dott. Roberto Margoni
Il Direttore Amministrazione, contabilità e finanza	<i>Per attestazione della verifica finanziaria e di regolarità economico-contabile</i>
	Dott. Franco Segata