

Variazione al contratto per il “Servizio di contact center”

CIG 5726568169, CUP F61H14000120005

Fascicolo : 17.2-2016-238

Premesse

- A seguito di delibera del Presidente n. P21 del 19 maggio 2014 e successiva n. P50 del 28 novembre 2014, nel rispetto delle norme e dei principi in materia di procedure di scelta del contraente, Informatica Trentina ha disposto l'affidamento del servizio di “CONTACT CENTER PER IL CUSTOMER SERVICE DESK” mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 163/2006 e ss.mm. e del relativo Regolamento di attuazione, D.P.R. 207/2010, con il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 83 del predetto D. Lgs. 163/2006 e ss.mm.;
- l'espletamento della procedura di gara è stato demandato all'Ufficio gare del Servizio Appalti dell'Agenzia Provinciale per gli Appalti e Contratti; l'appalto, suddiviso in due lotti, è stato aggiudicato a CONIT Consorzio Stabile Innovazione Tecnologica S.c.r.l.; il contratto per il servizio di contact center, oggetto del presente provvedimento, è stato stipulato in data 16 settembre 2016 ed è identificato dal codice unico di progetto (CUP) n. F61H14000120005 e dal codice identificativo di procedura (CIG) n. 5726568169;
- in relazione al contratto per il “Servizio di Contact Center”, di cui sopra, è stata disposta una proroga temporale al 31 agosto 2020 e successivamente, con scambio di comunicazioni del maggio del corrente anno (lettera protocollo its_022-06/05/2020-0005131 e accettazione di data 12/05/2020), è stato nuovamente prorogato al 31 dicembre 2020 e contestualmente integrato nella misura del sesto quinto;
- nel maggio 2020 è pervenuta anche richiesta da parte della Provincia Autonoma di Trento di strutturare un “call center imprese”, con l'obiettivo di supportare l'assistenza dei possibili beneficiari delle misure emergenziali di incentivazione verso gli operatori economici colpiti dalle conseguenze dell'epidemia sanitaria COVID-19; tale prestazione, nell'emergenza del momento, è stata integrata nell'ambito del servizio già in appalto, per assicurarne una efficace e rapida attuazione; la necessità ha comportato però l'organizzazione di un supporto in ambito contact center che successivamente si è evidenziato come non omogeneo con il servizio già in essere e parzialmente difforme da quanto inizialmente preventivato, in particolare per l'entità della prestazione e per le modalità di erogazione, trattandosi di fornire un'assistenza telefonica più mirata e maggiormente concentrata, con chiamate di durata più elevata.

Oggetto

Variazione contrattuale mediante definizione di nuovo prezzo in compensazione, fermo restando l'importo contrattuale complessivo già previsto.

Durata

Invariata rispetto alla scadenza fissata al 31 dicembre 2020.

Previsto a budget: la variazione non comporta aumento al valore stimato, che ha coperture sulle iniziative 2018DSEL03, 2020DSERL01 e 2019DG06.

Riferimento contratto attivo:

- acquisto coperto da contratto attivo (proposta progettuale via email per pre-approvazione il 14/6/2020 al Dipartimento Sviluppo Economico).

Procedura di affidamento:

Variazione contrattuale in esecuzione: LP 23/90, art. 21, c. 2 lett. e) e articolo 29.

Fornitore individuato

Ragione sociale	Indirizzo	Tel	mail
CONIT - CONSORZIO STABILE INNOVAZIONE TECNOLOGICA, codice fiscale/ partita IVA 01842790220	Trento, via Brennero, 182, CAP 38121	049 8288111	PEC: conit2017@pec.it e-mail: presidente@conit.net , amministrazione@conit.net

Motivazioni scelta del fornitore: Il fornitore individuato è l'aggiudicatario della procedura di gara ad evidenza pubblica. La variazione contrattuale ha finalità di riequilibrio contrattuale in relazione alla diversa entità prestazionale richiesta, per assicurare la soluzione bonaria di ogni possibile contenzioso tra le parti in ordine all'esecuzione.

Corrispettivi proposti

L'ammontare complessivo del contratto non viene modificato.

Si prevede una remunerazione per i servizi integrativi mediante la seguente rimodulazione:

A) servizio di assistenza "call center specialistico", con durata media stimata pari al doppio di quanto gestito in via ordinaria, superiore ai 250 secondi per singolo contatto;

B) erogazione di attività di supporto e di formazione erogate "una tantum", anche in giorni prefestivi e festivi, quindi fuori dalle finestre di servizio previste originariamente.

Relativamente al punto A) di cui sopra, il corrispettivo per singolo contatto attinente il "call center imprese" o eventuali servizi analoghi con durata media superiore a 250 secondi, è pari ad euro 2,58.

Relativamente al punto B) di cui sopra, il corrispettivo è in misura del consumo orario effettivo, in modalità "tempo e spesa", con un valore orario pari ad euro 19,811 (valore ex bando Consip CIG 6820549F13, Servizi di Contact center in outsourcing - edizione 2)

Congruità economica

Relativamente al punto A) di cui sopra, il corrispettivo di euro 2,58 stimato nel doppio del corrispettivo originario, tenuto conto che la durata media per singolo contatto è circa pari al doppio di quella prevista. Il costo giornaliero massimo di una risorsa dedicata a tempo pieno a questa attività è pari a circa 300 euro, comunque inferiore al costo giornaliero di una risorsa della Società con profilo tariffario "Service support" di tipo "C", pari a 313 euro.

Relativamente al punto B) di cui sopra, il costo giornaliero massimo di una risorsa dedicata a tempo pieno a questa attività è pari a circa 158 euro, inferiore al costo giornaliero di una risorsa della Società con profilo tariffario "Ruoli operativi Junior" di tipo "D", pari a 221 euro.

Condizioni contrattuali:

- schema di atto aggiuntivo allegato;
- Nomina a sub-responsabile del trattamento dati: L'appaltatore è incaricato da parte di TD (Responsabile del trattamento dei dati) di assumere il ruolo di Sub-responsabile del trattamento dati ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

Modalità di fatturazione e di pagamento: *Come da contratto originario*

tutto ciò premesso,

IL RESPONSABILE DELLA DIREZIONE ACQUISTI

DETERMINA

- di approvare, per i motivi di cui in premessa, la variazione al contratto per il “servizio di contact center” CIG 5726568169, CUP F61H1400012000, con l’introduzione di nuovi prezzi per prestazioni integrative e complementari, fermo l’importo complessivo del contratto.

Allegati:

1. Schema atto di variazione contrattuale

Dott. Roberto Margoni

Responsabile del Procedimento	
	Dott. Alessandro Celli
Responsabile ad interim Direzione Servizi	
	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
Responsabile ad interim Direzione Servizi	<i>Per attestazione della verifica di conformità delle scelte tecnico progettuali e delle procedure di acquisto definite</i>
	Dott. Enrico Santoprete
Il Direttore Risorse Umane, Amministrazione	<i>Per attestazione della verifica finanziaria e di regolarità economico-contabile</i>
	Dott. Franco Segata