

**DETERMINAZIONE**

ITS\_022-24/04/2020-105

**Autorizzazione per la variazione in aumento (entro il 20%) dei contratti di “Help Desk” e “Contact Center”, nonché per il rinnovo del servizio di “Contact Center E-PROCUREMENT”, per il Customer Service Desk di Trentino Digitale**

Si premette che:

- i servizi “Help Desk”, “Contact Center” e “Contact Center E-PROCUREMENT” per il Customer Service Desk sono lo strumento di accesso ai servizi di supporto tecnico e assistenza di Trentino Digitale, per gli operatori della Pubblica Amministrazione, per i cittadini e le imprese del Trentino, utilizzatori dei servizi informatici del SINET. Detti servizi supportano le attività del CSD per la gestione delle richieste di servizi erogati da Trentino Digitale, tra cui l’accoglimento e l’instradamento delle domande, il monitoraggio della qualità e dei livelli di servizio;
- i servizi “Help Desk”, “Contact Center” in essere, 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, mentre il servizio di “Contact Center E-PROCUREMENT” è stato successivamente attivato e affidato direttamente al medesimo operatore per le motivazioni riportate nella determinazione di Repertorio: ITS\_022-11/04/2019-61;
- i servizi succitati, si riferiscono ai seguenti contratti:
  - contratto Servizio di “Help Desk”, fascicolo 17.2-2016-237 CIG: 5726564E18 - CUP: F61H14000120005 (ODA: 4400006600 + ODA 5000089970) con scadenza posta al 30 aprile 2020;
  - contratto “Contact Center”, fascicolo 17.2-2016-238 - CIG: 5726568169 - CUP: F61H14000120005 , (4400006601 + ODA 5000089973) con scadenza posta al 31 agosto 2020
  - contratto “Contact Center E-PROCUREMENT”, fascicolo 6.2-2019-232 - CIG: Z5027D6D5E - Repertorio: ITS\_022-09/05/2019-106 , ODA 4500000126 con scadenza posta al 7 novembre 2020;
- i contratti di Help Desk e Contact Center riferiti al CUP: F61H14000120005, terminano secondo la scadenza programmata con Prot. TD n. 7453 del 9 agosto 2019;
- con nota registrata a nostro Prot. n. 7355 del 7 agosto 2019, si trasmetteva alla centrale di committenza provinciale (APAC) la richiesta di indire una procedura di gara aperta per l’approvvigionamento di nuovi servizi CSD Help Desk e Contact Center. L’istruttoria presso l’Agenzia Provinciale per gli appalti e contratti (APAC) è ad oggi sospesa per permettere a Trentino Digitale di apportare le modificazioni intervenute in materia di clausole sociali e altre revisioni documentali richieste da APAC;
- il contratto Contact Center "E-PROCUREMENT" si sta esaurendo prima del termine previsto, per l’aumento delle richieste di assistenza al servizio “MYPay” a supporto dei pagamenti elettronici di cittadini e imprese, rilasciato in esercizio successivamente alla data di stipula del contratto ;
- in data 27 marzo 2020, veniva emessa un’ordinanza da parte del presidente della provincia, recante “Disposizioni relative a misure straordinarie in materia di contratti pubblici in ragione dell’emergenza epidemiologica da Covid-19”. Al punto h) si prevede che i contratti in scadenza dopo l’entrata in vigore del DPCM 9 marzo 2020, possano essere prorogati o rinnovati alle medesime condizioni, fino alla nuova aggiudicazione e comunque non oltre il 31 dicembre 2020.

- A fronte di tali premesse, si ritiene necessario assicurare la continuità del complessivo servizio di CSD tramite:

- l'estensione del 6°/5° dei contratti di "Help Desk" e "Contact Center" riferiti al CUP: F61H14000120005, nei limiti del 20% del loro importo complessivo; la variazione in aumento rappresenta lo strumento più adatto per fare fronte all'esigenza prioritaria di garantire l'accesso ai servizi di supporto al SINET della Società, almeno fino al 31 dicembre 2020, in attesa che si completino le istruttorie di gara per l'affidamento dei medesimi servizi;
- rinnovo del servizio "Contact Center "E-PROCUREMENT", mediante nuovo affidamento, alle medesime condizioni dell'attuale contratto in essere in quanto l'estensione del 20% non garantisce il servizio fino a fine anno;

### Oggetto

Formano oggetto dell'intervento:

1. l'integrazione al sesto quinto e proroga dei termini per i contratti :
  - contratto Servizio di Help Desk, fascicolo 17.2-2016-237 CIG: 5726564E18 - CUP: F61H14000120005 (ODA: 4400006600 + ODA 5000089970) con scadenza proroga fino al 31/12/2020;
  - contratto Contact Center, fascicolo 17.2-2016-238 - CIG: 5726568169 - CUP: F61H14000120005 , (4400006601 + ODA 5000089973) con scadenza proroga fino al 31/12/2020;
2. il rinnovo del servizio di "Contact Center E-PROCUREMENT", alle medesime condizioni dell'attuale contratto fascicolo 6.2-2019-232, CIG: Z5027D6D5E, Repertorio: ITS\_022-09/05/2019-106 - con durata dal 1° giugno 2020 al 31 dicembre 2020.

### Programmazione:

Con riferimento alla programmazione degli acquisti di cui all'art. 21 del D. Lgs. 50/2016, le procedure oggetto della richiesta **non sono state** comprese nel programma biennale e nel programma annuale adottato dalla società. La programmazione è stata effettuata sulla istruttoria demandata ad APAC.

### Durata

Per i contratti di cui al punto 1), in continuità del contratto in essere fino a nuova scadenza posta al 31 dicembre 2020;

Per il contratto di cui al punto 2), dalla sottoscrizione fino al 31.12.2020

Previsto a budget?    SI     NO

Riferimento al budget: costi di produzione

### Riferimento contratto attivo:

acquisto coperto dai contratti attivi:

- A.E. di Gestione 2020: servizi C.SRCSD (PO.04131), C.SREML.SCUOLE (PO.04195), CANONE Data Center EELL (PO.04218.36), C.SRMI2 (PO.04710.11), C.SREPR (PO.04150.07),
- Convenzione DTM con APSS: servizio C.SRCSD(PO.04132);

- Atto Esecutivo di Gestione 2019 RTAA: servizio RG19-21-1 (PO.04223)
- punto 28 del Piano Generale di Sviluppo del SINET per l'anno 2019, iniziativa n. 2019DG06 (PO.04275) di cui la Proposta Progettuale Prot. n. 4076 del 03/04/2020, in attesa di accettazione PAT

**Verifica di cui all'art. 68 del D. Lgs. n. 82/2005, Codice dell'Amministrazione digitale - CAD** (Analisi comparativa delle soluzioni.): NO, non necessaria in quanto non si tratta di software

**Procedura di scelta del contraente:**

**Oggetto del contratto:** Servizi

**Procedura di affidamento:** Affidamento diretto, per le motivazioni classificate in: Variazione in aumento nei limiti del 20%

Riferimenti normativi: Art. 29 L.P. 23/1990 - integrazione nel 20%

**Modalità di acquisizione:** Altro

**Soggetto banditore:** TNDIGIT

**Fornitore individuato** Consorzio Innovazione e Tecnologie (Con.iT)

**Motivazioni scelta del fornitore:** per quanto riportato in premessa, il fornitore individuato ha attualmente in carico i contratti di erogazione dei servizi "Help Desk", "Contact Center" e "Contact Center E-PROCUREMENT" per il CSD; i tempi per l'espletamento di una gara non consentono di garantire continuità all'erogazione di attività fondamentali per l'accesso ai servizi di Trentino Digitale, a disposizione delle pubbliche amministrazioni, cittadini ed imprese del Trentino, inoltre è richiesta una preparazione ed una conoscenza specifica delle soluzioni applicative distribuite da Trentino Digitale.

**Corrispettivi proposti**

Si confermano le condizioni previste nei contratti in essere.

**Congruità economica**

La congruità deriva dall'iter procedurale seguito per il conferimento degli affidi in essere.

**Criteri ambientali minimi**

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

**Cauzione provvisoria** **SI**  **NO**

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

**Rischi di natura interferenziale:** no

**Condizioni contrattuali:** schema di atto di sottomissione

**Modalità di fatturazione:** Si confermano le modalità previste nei contratti in essere.

**Modalità di pagamento:** 30 giorni data fattura

Tutto ciò premesso,

**IL RESPONSABILE DELLA DIREZIONE ACQUISTI**

**DETERMINA**

- di autorizzare, per i motivi di cui in premessa:

- l'integrazione nei limiti del 20% per i contratti di "Help Desk" e "Contact Center" riferiti al CUP: F61H14000120005 e contestuale proroga fino al 31.12.2020, affidati all'operatore Consorzio Innovazione e Tecnologie (Con.iT);
- il rinnovo del servizio di "Contact Center E-PROCUREMENT" per il periodo compreso tra 1° giugno 2020 al 31 dicembre 2020 mediante affidamento all'operatore Consorzio Innovazione e Tecnologie (Con.iT)

per un importo complessivo di euro **219.369,00** (**duecentodiciannovemilatrecentosessantannove/00**), iva esclusa;

- di nominare il Responsabile Unico del Procedimento sotto indicato, autorizzandolo a tutti gli atti di competenza necessari e di confermare il Direttore dell'esecuzione del contratto.

### Allegato

- Schemi di atto di variazione per ciascun contratto riferito al CUP: F61H14000120005;
- Schema contrattuale per il rinnovo del servizio di "Contact Center E-PROCUREMENT";
- Capitolato Tecnico-Scheda Servizio del servizio di "Contact Center E-PROCUREMENT"
- Ordinanza del presidente Pat dd 27.03.2020

Dott. Roberto Margoni

<b>Responsabile del Procedimento</b>	Dott. Alessandro Celli
<b>Il Direttore/Dirigente</b>	Dott. Silvano Frasson
<b>Il Responsabile della U.O. Legale e affari societari</b>	<i>Per attestazione della verifica dei presupposti normativi e di legittimità per l'affidamento</i> Dott. Roberto Margoni
<b>Il Direttore Servizi</b>	<i>Per attestazione della verifica di conformità delle scelte tecnico progettuali e delle procedure di acquisto definite</i> Dott. Silvano Frasson
<b>Il Direttore Amministrazione, Finanza e Controllo</b>	<i>Per attestazione della verifica finanziaria e di regolarità economico-contabile</i> Dott. Franco Segata