

**DETERMINAZIONE ITS\_022-22/12/2020-353****Autorizzazione a contrarre per la variazione in aumento (entro il 50%) dei servizi di Customer Service Desk - Help Desk e Contact Center e per la proroga temporale del servizio di Contact Center in ambito E-procurement****Fascicoli 6.2-2020-420, 6.2-2020-419, 6.2-2019-232****Premesse**

Per i servizi di CUSTOMER SERVICE DESK gestiti dalla Trentino Digitale vi sono tre contratti in essere con scadenza posta al 31/12/2020, divisi per specifico servizio:

a) contratto stipulato in data 15 settembre 2016 per il "SERVIZIO DI CONTACT CENTER"; detto contratto è stato oggetto di una variazione (si vedano determinazioni 105 e 179.2020) richiesta per supportare l'assistenza dei possibili beneficiari delle misure emergenziali di incentivazione verso gli operatori economici colpiti dalle conseguenze dell'epidemia sanitaria COVID-19;

b) contratto stipulato in data 15 settembre 2016 (rep. AOO-16/09/2016-16) per il "SERVIZIO DI HELP DESK"; detto contratto è stato oggetto di una variazione richiesta (determinazione 105.2020) per supportare all'esigenza prioritaria di garantire l'accesso ai servizi di supporto al SINET della Società nelle more della procedura di gara in corso di definizione;

c) contratto di data 21 maggio 2020 (rep. ITS\_022-21/05/2020-200) per il "SERVIZIO DI CONTACT CENTER e-procurement" CIG ZDC2CF6DAE, CUP B69E2000900005.

Si precisa che il contratto di cui alla lettere a) e b) sono stati affidati a CON.I.T. in esito ad una procedura ad evidenza pubblica ex art. 163/2006 mentre il servizio di cui alla lettera c) è stato affidato nel corso del 2020 alla stessa CON.I.T. ritenendolo l'unico operatore in grado di assicurare il servizio alle condizioni e con una organizzazione di risorse già formate nell'uso dei sistemi adottati in condivisione con la Committente (si rinvia alla determinazione precedente nr. 61/2019 per le motivazioni di affidamento).

La procedura di gara europea risale al 2015 e è stata espletata in regime normativo del D. Lgs. 163/2006 che non prevedeva l'opzione di proroga tecnica negli atti di gara. Il comma 10, lett. c), dell'art. 125 del D. Lgs. 163/2006, con un limitato fondamento normativo in tema di acquisizioni in economia, stabiliva che le medesime sono consentite anche in relazione a "prestazioni periodiche di servizi, forniture, a seguito della scadenza dei relativi contratti, nelle more dello svolgimento delle ordinarie procedure di scelta del contraente, nella misura strettamente».

Ritenuto necessario assicurare i servizi in menzione, si propone di affidare ulteriori servizi a CON.IT. nella misura di tempo strettamente necessaria (primo semestre 2021) considerando che la nuova procedura di gara europea è stata indetta in data 2 dicembre 2020 dall' Agenzia per gli appalti e Contratti (APAC) e che la normativa D.L. 76/2020 c.d. "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale" impone tempi certi per la stipulazione del contratto (rif. procedura aperta sopra soglia: CIG lotto 1: 850035178C - CIG lotto 2: 8500355AD8).

La variante richiesta per i contratti inerenti i servizi di help desk e di contact center rientra nelle modificazioni di cui all'art. 106, c. 1 lett. b) e all'art. 27 c.2 lett. b) della legge provinciale n. 2/2016, trattandosi di servizi supplementari affidati al contraente originario che si sono resi necessari e non erano inclusi nel contratto iniziale. Ricorre, infatti, la condizioni per cui un cambiamento del contraente risulti impraticabile per motivi principalmente tecnici trattandosi di servizi esistenti forniti nell'ambito dell'appalto iniziale e che comporterebbe per l'amministrazione notevoli disagi o una consistente duplicazione dei costi; inoltre la variazione non eccede il 50 per cento dei rispettivi valori dei contratti iniziali.

Tutto ciò premesso,

si chiede di autorizzare la variazione contrattuale, che oltre a rientrare nella fattispecie di proroga tecnica, è una modificazione contrattuale entro il limite del 50% dei seguenti contratti:

- a) Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk CIG: 5726564E18 fino al 30.06.2021 o data antecedente qualora i massimali vengano esauriti prima;
- b) Servizio di Contact Center per il Customer Service Desk CIG: 5726568169 fino a 31.01.2021 o data antecedente qualora i massimali vengano esauriti prima;

e una mera proroga temporale del contratto Servizio di contact center e-procurement per il customer service desk CIG ZDC2CF6DAE fino al 30.06.2021.

#### Oggetto

A) Proroga temporale dei seguenti contratti:

- a) servizio di contact center E-Procurement per il customer service desk CIG ZDC2CF6DAE, CUP B69E20000900005 (6.2-2020-232) fino al 30.06.2021;
- b) servizio di Contact Center per il Customer Service Desk CIG: 5726568169 - CUP: F61H14000120005 (17.2-2016-238) fino a 31 gennaio 2021 o data antecedente qualora i massimali vengano esauriti prima;
- c) servizio di Help Desk per il Customer Service Desk CIG: 5726564E18 - CUP: F61H14000120005 (17.2-2016-237) fino a 28 febbraio 2021 o data antecedente qualora i massimali vengano esauriti prima.

B) Esauriti i massimali nei contratti indicati ai punti b) e c) si affidano i servizi con una variazione in aumento oltre il 20% (entro il 50%), alle medesime condizioni in essere, fino al 30.06.2021.

#### Programmazione:

Con riferimento alla programmazione degli acquisti di cui all'art. 21 del D. Lgs. 50/2016, agli interventi sono stati attribuiti i seguenti codici di programmazione, nelle more di un aggiornamento annuale del programma:

- S00990320228202100002 Servizio di Contact Center per il Customer Service Desk
- S00990320228202100003 Servizio di Help Desk per il Customer Service Desk

#### Durata

6 mesi, a partire da 1/1/2021, con facoltà di recesso in caso di avvenuta presa in carico da parte dell'aggiudicatario della gara di cui in premessa prima della scadenza dei 6 mesi.

Previsto a budget?      SI       NO

**Riferimento al budget:** Costi di produzione

**Riferimento contratto attivo:** l'acquisto è coperto da contratto attivo, con riferimento ai componenti sotto riportati, estratti dalla tabella B e C del piano di gestione del SINET, come indicato nella delibera di Giunta Provinciale n. 2057 del 14/12/2020.

Valore complessivo pari a € 326.731,00, dettaglio:

€ 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

Inoltre, 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; importo complessivo pari a € 390.000,00.

**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: trattativa diretta  
Modalità di acquisizione: altro  
Soggetto banditore: TNDIGIT

**Affidamento diretto**, per le motivazioni classificate in: variazione nei limiti del 50% e proroga temporale

**Riferimenti normativi:** art. 27 c. 2 lett. b) L.P. 2/2016 e art. 106 c. 1 lett. b) del D. Lgs. 50/2016.

**Fornitore proposto:** Consorzio Innovazione e Tecnologie (Con.IT)

**Motivazioni scelta del fornitore:** Consorzio Innovazione e Tecnologie (Con.IT) è l'operatore che attualmente svolge attualmente i servizi affidati nell'ambito di una precedente procedura ad evidenza pubblica. Nelle more dell'aggiudicazione della nuova gara risulta essere l'unico fornitore tecnicamente in grado di assicurare l'erogazione del servizio. Si vedano premesse.

#### **Corrispettivi:**

L'importo complessivo attinente la variazione in aumento dei servizi Help Desk e Contact Center è di € 150.000,00 ed è commisurato ai volumi di contatti che, sulla base dei consumi attuali, l'affidataria sarà chiamata a gestire nei 6 mesi (gennaio - giugno 2021). I quantitativi, a massimale non garantito, sono:

- 60.000,00 euro sul contratto per il servizio di Contact Center per il Customer Service Desk CIG: 5726568169 - CUP: F61H14000120005;
- 90.000,00 euro sul contratto per il servizio di Help Desk per il Customer Service Desk CIG: 5726564E18 - CUP: F61H14000120005.

Relativamente al contratto per il servizio di contact center e-procurement per il customer service desk CIG ZDC2CF6DAE, CUP B69E20000900005 è richiesta unicamente la proroga temporale in quanto il plafond ancora disponibile sul contratto si stima sia sufficiente a coprire le necessità dei 6 mesi di proroga.

#### **Congruità economica**

Stessi corrispettivi unitari dei contratti in essere.

#### **Costi della manodopera**

I contratti offrono servizi ad alta intensità di manodopera (>50%).

#### **Criteri ambientali minimi**

L'appalto prevede criteri ambientali minimi SI  NO

**Cauzione provvisoria** SI  NO

**Cauzione definitiva** SI  NO

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

**Condizioni contrattuali:** contratto attuale e schema di nomina a resp. del trattamento dei dati;

**Modalità di fatturazione:** periodica

**Modalità di pagamento:** come da condizioni in essere

Tutto ciò premesso,

**IL DIRETTORE ACQUISTI**

**DETERMINA**

- di approvare l'integrazione e proroga dei contratti per l'affidamento dei servizi di Customer Service Desk al Consorzio Innovazione e Tecnologie (Con.IT), per un importo massimo di euro 150.000,00 complessivi al netto di IVA, alle condizioni contenute nella presente determinazione,

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

**Allegati:**

---

- Schemi di proroga temporale e tecnica

---

Dott. Roberto Margoni

Responsabile del Procedimento	Dott. Alessandro Celli
-------------------------------	------------------------

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 Responsabile ad interim della 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