



*Ministero
dell'Economia e delle Finanze*

DIPARTIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE GENERALE, DEL PERSONALE E DEI SERVIZI

DIREZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI E DELL'INNOVAZIONE
UFFICIO I

VISTO il D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 300 recante la *"Riforma dell'organizzazione del Governo a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"* e successive modifiche e integrazioni;

VISTO il D.Lgs. 3 luglio 2003, n. 173, concernente la *"Riorganizzazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze e delle Agenzie fiscali, a norma dell'articolo 1 della legge 6 luglio 2002, n. 137"*;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 26 giugno 2019, n. 103 recante il *"Regolamento di organizzazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze"*, a norma dell'art. 4 bis del decreto legge 12 luglio 2018, n. 86, convertito, con modificazioni, dalla legge 9 agosto 2018, n. 97";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 settembre 2020, n. 161 recante il *"Regolamento recante modifiche ed integrazioni al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 26 giugno 2019, n. 103, concernente il regolamento di organizzazione del Ministero dell'economia e delle finanze"*;

VISTO il decreto del Ministero dell'Economia e Finanze 17 luglio 2014, recante la *"Individuazione e attribuzioni degli Uffici di livello dirigenziale non generale dei Dipartimenti del Ministero dell'economia e delle finanze, in attuazione dell'articolo 1, comma 2, del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 27 febbraio 2013, n. 67"* e s.m.i.;

VISTO il D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 in materia di *"Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Amministrazioni Pubbliche"* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Legge 7 agosto 1990, n. 241 recante le *"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 recante il *"Codice dei contratti pubblici"* e s.m.i.;

VISTO, in particolare, il D.Lgs. 19 aprile 2017, n. 56, recante *"Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50"*;

VISTO il D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207 recante il *"Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006 n. 163"* per le parti non abrogate dal D.Lgs. n. 50/2016 e dal D.Lgs. 56/2017;

VISTA la richiesta prot. 53224 del 14 dicembre 2020, del Dirigente dell'Ufficio VIII di questa Direzione, con la quale si chiede di procedere all'acquisto del servizio *"Soluzione di*

customer care basata sul modello cloud SaaS (Software as a Service) e relativi servizi di supporto" per un importo presunto di € 2.400.000,00 (duemilioni quattrocentomila/00) al netto dell'IVA;

VISTO il combinato disposto dell'art. 2, comma 3, del D.L. 16 luglio 2020, n. 76 (*Decreto Semplificazioni*), convertito in Legge 11 settembre 2020, n. 120, e dell'art. 63, comma 6, del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50;

ATTESO che nell'attuale contesto di digitalizzazione della PA italiana, la Direzione dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione (DSII) del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), in coerenza con il proprio mandato istituzionale, sta proseguendo nel percorso di estensione dei servizi offerti e di ampliamento dell'utenza di Amministrazioni attualmente gestite e intende favorire il percorso di trasformazione digitale della PA necessario per garantire l'accesso dei cittadini ai servizi e agevolare e diffondere il lavoro agile;

TENUTO CONTO delle attuali disposizioni in tema di lavoro agile, l'esigenza della DSII consiste nell'acquisizione di un servizio che supporti il personale del MEF e gli Amministrati NoiPA al fine di garantire la fruizione di servizi pubblici anche a distanza. Tale fabbisogno si concretizza nella necessità di dotarsi di servizi di customer care e dei relativi servizi di supporto, al fine di offrire nuove e adeguate modalità di assistenza e di supporto virtuale all'utente, grazie all'utilizzo di strumenti quali video communication, community, chat, mail, etc.

VALUTATO che in tale ambito si intende acquisire un servizio che preveda l'utilizzo di una soluzione di customer care, basata sul modello cloud SaaS (Software as a Service) e l'erogazione dei servizi di supporto finalizzati a garantire il funzionamento e l'operatività della stessa, per garantire l'efficientamento e la virtualizzazione dei processi di assistenza e di supporto all'utente e la conseguente revisione delle modalità organizzative e operative degli uffici fisici di relazione con il pubblico, facilitando così anche la diffusione del lavoro agile,

RITENUTO che ricorrono le ragioni di estrema urgenza in quanto il servizio richiesto risulta indispensabile e necessario per dare esecuzione alle misure urgenti adottate nei confronti del personale MEF, nonché di tutti i dipendenti della Pubblica Amministrazione, e destinate ad agevolare la diffusione del lavoro agile di cui all'art. 18 della Legge 81/2017 e la loro tempestiva attuazione, al fine di favorire la diffusione di servizi in rete e l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, quali ulteriori rimedi essenziali per il contenimento del diffondersi del contagio da COVID-19, in ottemperanza alle disposizioni adottate dal MEF, attraverso le Linee Guida Covid, e dal Governo a livello nazionale;

DETERMINA

1. di procedere, tramite un avviso di indizione ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, comma 3, del D.L. 16 luglio 2020, n. 76 (convertito in Legge 120/2020) e dell'art. 63, comma 6, del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, a raccogliere eventuali manifestazioni di

interesse per la partecipazione ad una procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara, per l'affidamento del servizio *"Soluzione di customer care basata sul modello cloud SaaS (Software as a Service) e l'erogazione dei servizi di supporto"*, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, avvalendosi del Sistema informatico di e-procurement in modalità ASP;

2. di disporre la pubblicazione dell'avviso di cui al punto 1, per sei giorni lavorativi, sul sito istituzionale del Ministero dell'Economia e delle Finanze, sezione "Amministrazione Trasparente", voce "Bandi di gara e contratti";
3. di disporre, ai sensi dell'articolo 29 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i, entro due giorni dalla redazione del presente atto, la sua pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero dell'Economia e delle Finanze, sezione "Amministrazione Trasparente", voce "Bandi di gara e contratti", al fine di garantire il rispetto dei principi di trasparenza in applicazione delle disposizioni recate dal D.Lgs 14 marzo 2013 n. 33 e s.m.i.

IL DIRETTORE
Francesco Paolo Schiavo

