



*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 s.m.i.;

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 s.m.i.;

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 s.m.i.;

VISTO il R.D. 18 novembre 1923, n. 2440, recante norme generali sull'Amministrazione del Patrimonio e per la Contabilità Generale dello Stato;

VISTO il Regolamento per l'Amministrazione del Patrimonio e per la Contabilità Generale dello Stato approvato con R.D. 23 maggio 1924, n. 827;

VISTA la Legge 31 dicembre 2009, n. 196 recante norme generali su contabilità e finanza pubblica e s.m.i.;

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;

VISTE le Linee Guida n. 3 di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 emanate dall'ANAC recanti *"Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni"* approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 1096 del 26 ottobre 2016 e aggiornate al D.Lgs. 56/2017 con deliberazione del Consiglio dell'Autorità n. 1007 dell'11 ottobre 2017;

VISTA la richiesta prot. 53224 del 14 dicembre 2020, del Dirigente dell'Ufficio VIII di questa Direzione, con la quale si chiedeva 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 l'art. 75 del D.L. 17 marzo 2020, n. 18 (*Decreto Cura Italia*) convertito in Legge 24 aprile 2020, n. 27, recante *"Acquisti per lo sviluppo dei sistemi informativi per la diffusione del lavoro agile e di servizi in rete per l'accesso di cittadini e imprese"*;

VISTO l'art. 2, commi 1, 3 e 4, del D.L. 16 luglio 2020, n. 76 (*Decreto Semplificazioni*), convertito in Legge 11 settembre 2020, n. 120, recante *"Procedure per l'incentivazione degli investimenti pubblici in relazione all'aggiudicazione dei contratti pubblici sopra soglia"*;

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 Amministratori 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. In particolare, la soluzione deve consentire l'accesso a due sezioni principali:

- lo Sportello Virtuale, per rendere possibile sia la fruizione che l'erogazione da remoto dei servizi favorendo inoltre lo sviluppo del lavoro Agile e la diffusione dei servizi in rete;
- la Community virtuale, come strumento di assistenza tecnica dove è l'utente stesso a fornire una proposta di soluzione ad una problematica già nota, favorendo la diffusione dei servizi in rete e l'accesso agli stessi da parte dei cittadini;

VALUTATO che in tale ambito si intende individuare e 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;

CONSIDERATO che il servizio richiesto risulta relativo a progetti coerenti con il Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione;

RICHIAMATA la Determinazione prot. 53551 del 15 dicembre 2020, con la quale si procedeva, 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 suddetto servizio;

VISTO l'avviso di indizione prot. 53589 del 15 dicembre 2020 pubblicato sul sito istituzionale del Ministero dell'Economia e delle Finanze, sezione "Amministrazione Trasparente", voce "Bandi di gara e contratti",

CONSIDERATO che al predetto avviso di indizione hanno risposto manifestando interesse a partecipare tre operatori economici

DETERMINA

1. di indire, ai sensi del combinato disposto dell'art. 75 del D.L. 17 marzo 2020, n. 18, (convertito in Legge 27/2020) e dell'art. 2, commi 1, 3 e 4, del D.L. 16 luglio 2020, n. 76 (convertito in Legge 120/2020), avvalendosi del Sistema informatico di e-procurement in modalità ASP, una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara ex art. 63 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, ricorrendone i presupposti giuridici e fattuali

- come in premessa esplicitati, 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"*;
2. di porre a base di gara l'importo di € 2.400.032,00 (duemilioni quattrocentomilatrentadue/00) al netto dell'IVA;
 3. di approvare il Disciplinare di gara e tutta la relativa documentazione;
 4. di invitare i tre operatori economici che hanno manifestato interesse a partecipare in risposta all'avviso di indizione prot. 53589 del 15 dicembre 2020, pubblicato sul sito istituzionale del Ministero dell'Economia e delle Finanze, sezione "Amministrazione Trasparente", voce "Bandi di gara e contratti";
 5. di affidare il contratto secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i.;
 6. di nominare, ai sensi dell'articolo 31, comma 1, del D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50, quale Responsabile Unico del Procedimento (RUP), la dott.ssa Franca Battaglia;
 7. di dare atto che il numero di Codice Identificativo di Gara (CIG) è 8555315547 ed il numero di Codice Unico di Progetto (CUP) è G87H20002120001;
 8. di nominare, ai sensi dell'articolo 101, comma 1, del citato D.Lgs. 50/2016, quale Direttore dell'Esecuzione del Contratto, il dott. Gino Alisi;
 9. 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

