

sarebbe potuta garantire una tempestiva transizione dei servizi al futuro operatore economico;

PRESO ATTO che, ad oggi, la Convenzione Consip ha subito numerose proroghe e ritarda ad essere attivata, e che, pertanto, in considerazione dell'imminente scadenza contrattuale nonché dei tempi necessari a dare avvio al servizio stesso (90/120 giorni), si è ritenuto opportuno e prudente predisporre gli atti per una procedura di gara da svolgere in ambito europeo;

CONSIDERATO che per determinare la società che possa fornire un supporto in tale attività, è necessario avviare una procedura aperta, su piattaforma telematica, ai sensi dell'art. 40, comma 2, del d.lgs. 50/2016, il quale prevede che a partire dal 18 ottobre 2018, le comunicazioni e gli scambi di informazioni nell'ambito delle procedure di cui al codice degli appalti siano svolte dalle stazioni appaltanti utilizzando mezzi di comunicazione elettronici;

PRESO ATTO che l'Ufficio Gare Beni e Servizi ha provveduto ad istruire una nuova procedura europea, di tipo aperto, da svolgere tramite la piattaforma telematica di e-Procurement della Fondazione, ai sensi dall'art. 60 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., da aggiudicare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ex art. 95, comma 2, del citato decreto, per un periodo complessivo di trentasei mesi, presumibilmente decorrenti dal 01 gennaio 2020, più precisamente, si ritiene opportuno prevedere un affidamento di diciotto mesi, con possibilità di proroga di pari durata, per non vincolare a lungo termine la Fondazione qualora la Convenzione Consip divenisse attiva e permettesse condizioni economicamente più convenienti rispetto a quelle contrattualizzate a seguito della gara;

CONSIDERATO che l'adesione alla Convenzione non comporterebbe per la Fondazione alcun costo aggiuntivo sia diretto (costi di pubblicazione gare, costi di commissione) che indiretto (tempi per la predisposizione degli atti, le valutazioni tecniche interne, le indagini di mercato sui costi, gli eventuali soccorsi istruttori, rischi di accesso agli atti e/o contenziosi amministrativi) e che, ad oggi, pur non essendo ancora noti i costi di aggiudicazione della Convenzione CC2, sulla base dei valori d'asta fissati da Consip, è stato comunque possibile effettuare una valutazione circa la congruità della base d'asta stimata dall'Ufficio Gare per la procedura europea alternativa;

PRESO ATTO che i costi della Convenzione Consip CC2, rapportati alle tipologie di servizio utilizzate dalla Fondazione ed al numero dei contatti presunti per l'anno 2019, determinerebbero la seguente base d'asta della Convenzione:

Servizio	Minuti attesi/anno	Costo CC2 contatto sincrono / min €	Costo CC2 contatto asincrono / min €	Costo contatti telefonici / anno €
Contatti telefonici	1.575.993	0,948	-	1.493.983,757
Contatti Chat	208.404	0,948	-	197.559,374
Contatto asincrono*	833.500	-	0,770	641.795,00
Abilitazioni costo /anno	1.333,33	-	-	43.120,000
Contatti outbound	10.000	0,700	-	7.000,00
Connettività		-	-	8.610,000
Totale base d'asta annuo Convenzione CONSIP CC2 (stima)				2.392.068,131

*Posta elettronica

CONSIDERATO che in base all'analisi dei flussi dei contatti svolta sul precedente anno, si stima il seguente numero di contatti con la rispettiva durata annua:

- n. 490.000 contatti inbound annui per circa 2.385.000 minuti di servizio ogni anno, suddivisi in contatti telefonici, e-mail e web chat;
- n. 50.000 richieste annue di abilitazione ai servizi online, ciascuno con una durata media di lavorazione di due minuti, per circa 100.000 minuti di servizio erogato ogni anno;
- n. 3.000 contatti outbound annui, con una durata media di lavorazione di 5 minuti, per circa 15.000 minuti di servizio erogato ogni anno;

Servizio	Numero contatti	Durata media	Minuti annui
Contatti inbound:	490.000		2.385.000
- contatti telefonici		5 minuti	
- e-mail		5 minuti	
- Web chat		10 minuti	
Servizi online	50.000	2 minuti	100.000
Contatti outbound	3.000	5 minuti	15.000
Totale			2.500.000

CONSIDERATO che il tempo complessivo dei servizi di Contact Center erogati annualmente ammonta pertanto a 2.500.000 minuti, e che, stimando un costo al minuto pari ad Euro 0,90 (tariffa in linea con i valori Consip), per tutte le tipologie di servizi necessari, si determina una base d'asta annuale pari ad Euro 2.250.000,00 oltre Iva al 22%;

PRESO ATTO che l'onere da sostenere per i servizi di cui sopra, per un periodo complessivo di 36 mesi (contratto di dicotto mesi con possibile proroga di pari durata), a decorrere presumibilmente dal 01 gennaio 2020, è quantificabile in una spesa massima presunta di Euro 6.750.000,00 (2.250.000,00 oltre Iva annui) oltre Iva al 22% di Euro 1.485.000,00 per complessivi Euro 8.235.000,00;

PRESO ATTO che dal 15 aprile 2019, si renderà obbligatorio per le Stazioni Appaltanti utilizzare l'Albo Nazionale dei Commissari di gara gestito dall'Anac, secondo quanto previsto dagli articoli 77 e 78 del Codice Appalti e che, ai sensi dell'art. 77, comma 10, del d.lgs. 50/2016 e visto il decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 12.02.2018, il quale determina le tariffe da corrispondere ai commissari esterni delle commissioni, si presume una spesa complessiva, comprensiva di tasse, contributi e rimborso spese, pari ad Euro 40.000,00 come specificato nella seguente tabella:

Ruolo/voce di spesa	Spesa in €
Presidente della Commissione	12.600,00
1° Commissario	12.000,00
2° Commissario	12.000,00
Rimborso spese complessivo	3.400,00
Totale	40.000,00

CONSIDERATO che la spesa complessiva per la nomina della Commissione Giudicatrice esterna, pari ad Euro 40.000,00, è stata prevista nel piano di

AT
JK

approvvigionamento beni e servizi dell'anno 2019 e dovrà essere imputata al conto co.ge. 41000099 relativo al Bilancio di previsione dell'anno 2019;

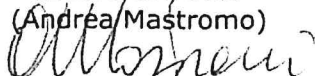
- CONSIDERATO** che la spesa complessiva per l'affidamento dei servizi di IP Contact Center, per un periodo massimo ipotizzato di 36 mesi (contratto di diciotto mesi prorogabile per pari durata), a decorrere presumibilmente dal 01.01.2020, pari di Euro 8.235.000,00 compresa Iva, è stata prevista nel piano di approvvigionamento beni e servizi dell'anno 20219 e dovrà essere imputata come segue:
- per Euro 2.745.000,00 compresa Iva, al conto co.ge. 41000135 del budget relativo al Bilancio di Previsione dell'anno 2020, da approvarsi alle scadenze statutarie;
 - per Euro 2.745.000,00 compresa Iva, al conto co.ge. 41000135 del budget relativo al Bilancio di Previsione dell'anno 2021, da approvarsi alle scadenze statutarie;
 - per Euro 2.745.000,00 compresa Iva, al conto co.ge. 41000135 del budget relativo al Bilancio di Previsione dell'anno 2022, da approvarsi alle scadenze statutarie;
- RITENUTO** opportuno, in ogni caso, aderire alla Convenzione Consip di cui sopra, per l'ipotesi in cui la stessa venga attivata prima della pubblicazione del bando di gara;
- PRESO ATTO** del parere del Direttore Generale espresso nella memoria del Servizio Bilancio - Ufficio gare beni e servizi, prot. ENA19_38951I del 18/3/2019;

DELIBERA

- Di autorizzare l'espletamento di una procedura europea, di tipo aperto, da svolgere tramite la piattaforma telematica di e-Procurement della Fondazione Enasarco, in conformità a quanto previsto dall'art. 60 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di gestione dell'IP Contact Center della Fondazione, da aggiudicare secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ex art. 95, comma 2, del citato decreto, per un periodo complessivo di trentasei mesi presumibilmente decorrenti dal 01 gennaio 2020, per un spesa massima presunta di Euro 6.750.000,00 (2.250.000,00 oltre Iva annui) oltre Iva al 22% di Euro 1.485.000,00 per complessivi Euro 8.235.000,00 (importo da porre a base d'asta).
È previsto un affidamento contrattuale di diciotto mesi con possibilità di proroga per un periodo di pari durata, per un periodo massimo di trentasei mesi.
Il corrispettivo e la durata effettivi verranno determinati a consuntivo, in ragione delle tariffe offerte in sede di gara ed in relazione ai servizi realmente erogati dal fornitore.
Gli Uffici verificheranno l'eventuale attivazione della Convenzione Consip prima della pubblicazione del bando di gara.
- L'imputazione dell'importo complessivo di Euro 8.235.000,00 compresa Iva, nel modo seguente:
 - per Euro 2.745.000,00 compresa Iva, al conto co.ge. 41000135 del budget relativo al Bilancio di Previsione dell'anno 2020, da approvarsi alle scadenze statutarie;

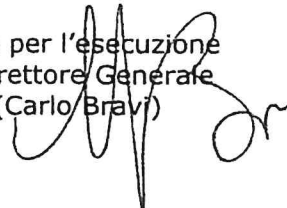
- per Euro 2.745.000,00 compresa Iva, al conto co.ge. 41000135 del budget relativo al Bilancio di Previsione dell'anno 2021, da approvarsi alle scadenze statutarie;
- per Euro 2.745.000,00 compresa Iva, al conto co.ge. 41000135 del budget relativo al Bilancio di Previsione dell'anno 2022, da approvarsi alle scadenze statutarie.
- Di autorizzare, ai sensi dell'art. dell'art. 77, comma 10, del d.lgs. 50/2016 e visto il decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 12.02.2018, la spesa per la nomina della Commissione Giudicatrice esterna, pari ad Euro 40.000,00. L'importo è stato previsto nel piano di approvvigionamento beni e servizi dell'anno 2019 e dovrà essere imputato al conto co.ge. 41000099 relativo al Bilancio di previsione dell'anno 2019;
- di autorizzare, per gli adempimenti pubblicitari di legge, la pubblicazione del Bando di gara e del relativo esito sulla G.U. della Comunità Europea e sulla G.U. della Repubblica Italiana e dell'estratto del Bando sui quotidiani "La Repubblica" ed "Il Sole24ore" (quotidiani a carattere nazionale), "Il Corriere della Sera" ed. locale e "Il Messaggero" (quotidiani a diffusione locale), per una spesa complessiva presunta di Euro 12.000,00 oltre Iva al 22% di Euro 2.640,00 per complessivi Euro 14.640,00 da imputare al conto co.ge. 41000130 del budget relativo al Bilancio di previsione dell'anno 2019;
- di provvedere, in qualità di stazione appaltante, alla registrazione del procedimento di gara presso l'Autorità Nazionale Anticorruzione, autorizzando il pagamento del relativo contributo per una spesa di Euro 800,00 - come da delibera dell'Autorità stessa n. 1300/2017 del 20 dicembre 2017, da imputare al conto co.ge. n. 41000341 del budget dell'anno 2019;
- di nominare, ai sensi e per gli effetti dell'art. 31, comma 10, del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., in qualità di Responsabile del Procedimento, il Quadro del Servizio Bilancio - Ufficio Gare Beni e Servizi, Marco Di Fiore;
- di nominare, quale Direttore dell'esecuzione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 101 del richiamato decreto, il funzionario del Servizio Studi, Marco Edifizi.

IL SEGRETARIO
(Andrea Mastromo)



IL PRESIDENTE
(Gianroberto Costa)

Visto per l'esecuzione
Il Direttore Generale
(Carlo Bravi)



2020-2021

PRENOTAZIONE FONDI
n. DA 19000051

data 23/5/19 CO.GE. U41/99
fornitore U41/130
U41/341