



Adesione alla Convenzione Consip Servizi di Contact Center in Outsourcing 2
- Lotto 3 -
Servizi di Contact Center in Outsourcing per le Amministrazioni della regione Lazio
(CIG Originario 6820564B75)

RELAZIONE TECNICA

Come è noto, in data 7 giugno 2018 l'Agenzia ha sottoscritto, giusta determina n. 927/2018 del 6 giugno 2018, con il RTI Accenture S.p.A. (mandataria) e Accenture Technology Solution S.r.l./IBM Italia S.p.A./Leonardo S.p.A./Sistemi Informativi S.r.l. (mandanti), il Contratto Esecutivo relativo al Contratto Quadro Consip "Sistemi Gestionali Integrati" – SGI Lotto 1 per le Pubbliche Amministrazioni con scadenza il 31/12/2020 (CIG Convenzione 62103162E3 e CIG Derivato 7475493BF7).

Nell'ambito della Linea di Servizio contrattuale Gestione e Manutenzione Applicativa (GMA), l'Agenzia ha attivato anche il Servizio di Help-desk di I livello che viene erogato agli utenti interni ed esterni delle applicazioni e dei servizi online dell'Agenzia. Giova precisare che con determina direttoriale n. 988 del 29/09/2020 è stata autorizzata la rimodulazione temporale del Contratto esecutivo fino al 7 giugno 2022, data di scadenza dell'intero Accordo Quadro Consip, senza oneri aggiuntivi per l'Agenzia, al fine di completare i progetti di sviluppo software attivi o in corso di attivazione.

Ciò premesso, lo scrivente Settore ICT, ha individuato, nella Convenzione Consip Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – Lotto 3 "*Servizi di Contact Center in Outsourcing per le Amministrazioni della regione Lazio*" (CIG Originario 6820564B75), lo strumento più adeguato per dare continuità al Servizio di Help-desk di I livello, di vitale importanza per supportare gli utenti interni ed esterni dell'Agenzia. Si precisa che la citata Convenzione è stata aggiudicata al Consorzio Leonardo Servizi e Lavori ed attiva sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (Me.Pa.) dal 18/9/2019, con durata biennale fino al 18/9/2021. A riguardo, come previsto dalla procedura di adesione alla Convenzione, è stata approntata la richiesta di Disegno esecutivo (allegato 1) con un Capitolato tecnico (allegato 3).

Sulla base delle specifiche fornite dallo scrivente Settore ICT è stato effettuato il dimensionamento del Servizio su una durata triennale e, attraverso il tool messo a disposizione dal Fornitore, è stato determinato l'importo complessivo pari a **€ 724.925,404 IVA esclusa per una durata di 36 mesi**, a valere, come oneri di gestione, sugli anni 2021-2022-2023.

D seguito vengono elencati i servizi che si intende attivare in modalità outsourcing:

- **SERVIZI OPERATORE**

- Servizio Inbound (per una stima complessiva di 1.095 ore/mese su tre configurazioni, coperto mediamente da n. 6 operatori dedicati con orario dalle 9 alle 18 dal LUN al VEN);
- Servizio Outbound.

- **SERVIZI A SUPPORTO**

- Infrastruttura logistica e tecnologica, per l'erogazione dei servizi, in modalità Outsourcing;
- Servizio di telefonia;
- Servizio di integrazione;
- Servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio.

Ciò premesso, tenuto conto che è stato richiesto all'Ufficio Contabilità e Bilancio di inserire nel bilancio di previsione anno 2021 una specifica voce di spesa per il servizio in parola, che è stato richiesto al medesimo Ufficio di integrare anche il "PROGRAMMA BIENNALE DEGLI ACQUISTI DI FORNITURE E SERVIZI 2020/2021 DELL'AIFA", si ritiene necessario avviare la procedura di adesione alla Convenzione Consip in oggetto per poter garantire l'erogazione del Servizio, senza soluzione di continuità, a partire dal 1° Gennaio 2021.

Si allegano i seguenti documenti firmati digitalmente dal RUP necessari per richiedere al RTI aggiudicatario il disegno esecutivo:

- 1) la Richiesta di disegno esecutivo al Fornitore;
- 2) il File excel con la valorizzazione dei Servizi su-menzionati di Contact Center in outsourcing;
- 3) il Capitolato Tecnico.

Si precisa, infine, che, come previsto dalla procedura di adesione alla Convenzione Consip in oggetto, l'aggiudicatario dovrà restituire all'Agenzia entro 30 giorni dalla richiesta il disegno esecutivo con il preventivo economico definitivo per la successiva approvazione e l'invio dell'ordinativo di Fornitura.

Roma, 8 ottobre 2020

Il Dirigente
(Maurizio Trapanese)