



OGGETTO: PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS. 36/2023 AVENTE A OGGETTO LA FORNITURA DI SERVIZI DI CONTACT CENTER E DI SOLUZIONI APPLICATIVE DI TIPO CRM

DETERMINA A CONTRARRE

IL DIRETTORE GENERALE

- Vista la delibera del Consiglio di Amministrazione del 25.10.2023 con cui è stato attribuito al Direttore Generale il potere di procedere all'espletamento della procedura in oggetto e, all'esito della stessa, di perfezionare l'incarico con l'operatore economico aggiudicatario;
- Visto l'atto prot. nr. 33119 del 14.11.2023 con cui Lazio InnoVA ha comunicato alla Direzione Regionale per lo Sviluppo Economico e le Attività Produttive ed alla Direzione Regionale Centrale Acquisti, ai sensi della DGR. n. 280/2022 (*Modifiche dell'atto di regolamentazione dei rapporti tra Regione Lazio e Lazio InnoVA S.p.A. approvato con D.G.R. 15.12.2020 n.999*), l'intenzione di procedere alla pubblicazione della procedura in oggetto;
- Visto il Decreto Legislativo del 31 marzo 2023, n. 36 Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici;
- Visto l'art. 226 del D.Lgs. n. 36/2023 che dispone "ogni richiamo in disposizioni legislative, regolamentari o amministrative vigenti al D.Lgs. n. 50/2016 o al codice dei contratti pubblici vigente alla data di entrata in vigore del codice, si intende riferito alle corrispondenti disposizioni del codice o, in mancanza, ai principi desumibili dal codice stesso";
- Tenuto conto che i Regolamenti e le Procedure adottati nel tempo da Lazio InnoVA riferiti ai procedimenti amministrativi afferenti alle acquisizioni di "lavori, servizi e forniture" sono ad oggi in corso di revisione ed integrazione in conformità al nuovo Codice dei Contratti (D. Lgs. 36/2023);
- Vista la Legge Regionale 30 marzo 2023, n. 1, recante: "Legge di stabilità regionale 2023";
- Vista la Legge Regionale 30 marzo 2023, n. 2 "Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2023-2025;
- Visto il "Piano Annuale delle Attività 2023" approvato dalla Regione Lazio con Deliberazione 20 ottobre 2023, n. 654;
- ;



- Visto il “Piano degli acquisti 2023-2024” approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 03.10.2022 e s.m.i.;
- Visto il Regolamento per l’acquisizione di beni e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria, di lavori di importo inferiore ad un milione di euro approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 20.12.2022 in corso di revisione ed integrazione in conformità al nuovo Codice dei Contratti (D.Lgs. 36/2023);
- Visto il Regolamento recante norme e criteri per la ripartizione degli incentivi per funzioni tecniche ex 113 del D. Lgs. 50/2016, approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 20.12.2022 in corso di revisione ed integrazione in conformità al nuovo Codice dei Contratti (D. Lgs. 36/2023);
- Vista l’esigenza di acquisire i servizi di contact center e di soluzioni applicative di tipo CRM;
- Visto il progetto di gara elaborato ai fini della determinazione del quadro economico oggetto della presente procedura anche con il contributo del Responsabile del Servizio Progettazione, Orientamento e Assistenza finanziaria;

DETERMINA

per le motivazioni espresse in premessa:

1. di avviare la Procedura aperta ex art. 71 del D. Lgs. 36/2023 per l’acquisizione di servizi di contact center e di soluzioni applicative di tipo CRM;
2. di non articolare la gara in lotti funzionali o prestazionali poiché i servizi di cui si compone – componente operatori e strumentazione applicativa da utilizzare – configurano un’attività unitaria per finalità, processi e monitoraggio delle prestazioni;
3. di stabilire che l’appalto avrà durata di 24 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto o comunque dalla comunicazione di avvio del servizio.
4. di fissare l’importo complessivo dell’appalto in euro 800.000,00 al netto di IVA e comprensivo ogni altro onere e spesa da sostenere a qualsiasi titolo come di seguito ripartito:
 - A. Servizi di contact center: euro 240.000,00, oltre IVA;
 - B. Soluzioni applicative di tipo CRM: euro 120.000,00, oltre IVA;
 - C. Opzione d’affidamento dei servizi analoghi: euro 80.000,00, oltre IVA;
 - D. Opzione di rinnovo dei servizi: euro 360.000,00, oltre IVA.

Inoltre, i documenti di gara dovranno prevedere la clausola di revisione dei prezzi stabilita all'art. 60 del D.Lgs. 36/2023;

5. di stabilire che l'aggiudicazione dell'appalto avverrà, in conformità a quanto previsto dall'art. 108 comma 1 del D.Lgs. 36/2023, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo e dei seguenti punteggi:

- Punteggio Tecnico (PT): max 70 punti;
- Punteggio Economico (PE): max 30 punti;

6. di:

applicare le disposizioni del Regolamento recante norme e criteri per la ripartizione degli incentivi per funzioni tecniche ex 113 del D. Lgs. 50/2016:

- a) visto l'art. 4 commi 1 e 4 del citato Regolamento la percentuale da prendere a riferimento è del 1,8 % dell'importo (al netto dell'IVA) posto a base di gara;
 - b) visto l'art. 4 comma 2 del citato Regolamento l'80% delle risorse finanziarie del fondo è ripartito tra il personale dipendente come di seguito identificato;
 - c) visto l'art. 4 comma 3 del citato Regolamento il 20% delle risorse finanziarie del fondo, ad esclusione delle risorse derivanti da finanziamenti europei o da altri finanziamenti a destinazione vincolata, è destinato all'acquisto, da parte di Lazio Innova, di beni, strumentazioni e tecnologie funzionali a progetti di innovazione ed altro;
 - d) considerato che le funzioni di supporto al RUP svolte dal personale dipendente individuato nel gruppo di lavoro per la fase "a) Attività di Responsabile del Procedimento" non rientrano tra le attività a questi attribuite dal funzionigramma aziendale;
 - e) considerato che le funzioni svolte dal personale dipendente individuato nel gruppo di lavoro per la fase "d) Attività di esecuzione" non rientrano tra le attività a questi attribuite dal funzionigramma aziendale;
 - f) visto che l'importo del presente appalto ammonta ad euro 800.000,00 al netto dell'IVA e verrà perfezionato mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs. 36/2023;
- stabilire, quindi, i seguenti importi di riferimento:

Importo complessivo appalto		800.000,00
fino a euro 500.000,00		10.000,00
da euro 500.001,00 fino ad euro 1.000.000,00		5.400,00

oltre euro 1.000.001,00		0,00
per funzioni tecniche art. 4 comma 2	80%	12.320,00
per fondo art. 4 comma 3	20%	3.080,00

- di individuare il seguente gruppo di lavoro con le relative percentuali di ripartizioni dell'incentivo:

Incentivo per il personale dipendente - art. 4 comma 2
Regolamento, euro

12.320,00

				Annotazioni:
a) Attività di Responsabile del Progetto		20%	2.464,00	
Responsabile delle attività:	<i>Andrea Ciampalini</i>	40%	985,60	Dirigente, quota destinata a incrementare il fondo art. 4, comma 3
Collaboratore di primo livello:	<i>Emanuele Giustiniani</i>	30%	739,20	
Collaboratore di secondo livello:	<i>Alessandra Tagliaferri</i>	10%	246,40	
Collaboratore di secondo livello:	<i>Carla Caramanica</i>	10%	246,40	
Collaboratore di secondo livello:	<i>Giorgia Attene</i>	10%	246,40	
b) Attività di Programmazione degli acquisti		10%	1.232	
Responsabile delle attività:	<i>Pasquale Flaviani</i>	40%	492,80	Dirigente, quota destinata a incrementare il fondo art. 4, comma 3
Collaboratore di primo livello:	<i>Emanuele Giustiniani</i>	40%	492,80	
Collaboratore di secondo livello:	<i>Alessandra Tagliaferri</i>	20%	246,40	
c) Attività di Predisposizione e controllo delle procedure di gara		35%	4.312	
Responsabile delle attività:	<i>Pasquale Flaviani</i>	10%	431,20	Dirigente, quota destinata a incrementare il fondo art. 4, comma 3
Collaboratore di primo livello:	<i>Avv. Davide Angelucci</i>	40%	1.724,80	Esterno, quota destinata a incrementare il fondo art. 4, comma 3
Collaboratore dedicato alla attività di redazione del capitolato di gara (da ripartire parimenti)	<i>Filippo Della Cananea</i>	50%	2.156,00	
d) Attività di esecuzione		35%	4.312	
Responsabile delle attività:	<i>Filippo Della Cananea</i>	70%	3.018,40	
Collaboratore di primo livello:	<i>Giancarlo Caiano</i>	30%	1.293,60	

- di impegnare pertanto a valere sul Fondo ex art. 113 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.i. i seguenti importi:

Incentivo per il personale dipendente - art. 4 comma 2 Regolamento	euro	8.685,60
--	------	-----------------

Quota Fondo - art. 4 comma 2 Regolamento	euro	6.714,40
Totale complessivo	euro	15.400,00

- di stabilire le seguenti metodologie per l'accertamento delle attività svolte:
 - o attività di Responsabile del Procedimento: dalla data della presente Determina sino alla conclusione del contratto (rif. giorni lavorativi)
 - o attività di programmazione degli acquisti: entro i termini di elaborazione e trasmissione stabiliti dalle disposizioni nazionali e regionali o entro 10 giorni lavorativi dal manifestarsi del fabbisogno (rif. giorni lavorativi)
 - o attività di predisposizione e controllo delle procedure di gara: entro 30 gg. lavorativi dalla presente determina (rif. giorni lavorativi)
 - o attività di esecuzione: Il 25% al termine di ciascun anno di validità del contratto che complessivamente ha durata di 24 mesi (rif. giorni lavorativi)

- 7. di dare mandato agli uffici preposti affinché diano corso alla relativa procedura di gara, provvedendo tra l'altro alla determinazione delle modalità di esecuzione dei contratti nonché alla predisposizione di tutta la documentazione necessaria e riservando alla stazione appaltante la facoltà di:
 - non dare seguito alla procedura, sospenderla e/o annullarla ovvero prorogarne i termini;
 - non procedere all'aggiudicazione della gara e di aderire alla Convenzione Consip per servizi analoghi, qualora detta Convenzione venisse attivata in tempo utile per l'adesione e le condizioni economiche dovessero risultare più convenienti rispetto a quelle derivanti dall'esito della presente procedura;
 - recedere in qualsiasi tempo dai contratti qualora venga attivata, successivamente alla stipula del contratto con l'aggiudicatario della presente procedura, una Convenzione Consip le cui condizioni economiche risultino più convenienti rispetto a quelle del contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica in linea con dette condizioni, previo pagamento delle prestazioni già eseguite;

- 8. di dare atto che tutti gli atti relativi alla procedura in oggetto verranno pubblicati nella specifica partizione della sezione "Società trasparente" presente nella home page del sito internet istituzionale di Lazio Innova, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 23 comma 1 lett. b) del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e dell'art. 28 del D.Lgs. n. 36/2023.

Il Direttore Generale
Andrea Ciampalini