DETERMINA A CONTRARRE

ART. 17 D.LGS. N. 36/2023

OGGETTO DELL'ACQUISIZIONE	**Servizi di contact center per Sistema Informativo della Fiscalità**; tra le prestazioni oggetto del presente appalto, vi è anche il Servizio Operatori Inbound con codice ATECO 82.20.00
CODICE IDENTIFICATIVO	**ID 3011**
BENEFICIARIO	Sogei
AVVISO DI PREINFORMAZIONE	NO
TIPOLOGIA DI PROCEDURA PRESCELTA	Appalto Specifico basato sul Sistema Dinamico di Acquisizione (ex art. 32 D.Lgs. 36/2023)
IMPORTO MASSIMO STIMATO	L'importo comprensivo delle opzioni è pari a **94.943.160,00 €,** così ripartito: Lotto 1: 13.495.421,28 € Lotto 2: 11.041.708,32 € Lotto 3: 37.823.088,00 € Lotto 4: 32.582.942,40 €
CCNL	CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione (codice univoco CNEL K411)
DURATA DEL CONTRATTO	48 mesi
REQUISITI DI PARTECIPAZIONE	- **Rispetto degli artt. 94 e 95 D.Lgs. 36/2023**; - **Capacità economica e finanziaria**: fatturato globale maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni solari precedenti a quello di invio della lettera di invito, calcolato secondo le regole indicate nel Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo SDAPA Contact Center (ID 2682) e pari rispettivamente a: o Lotto 1: 1.686.927,66 € o Lotto 2: 1.380.213,54 € o Lotto 3: 4.727.886,00 € o Lotto 4: 4.072.867,80 €

CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	Offerta economicamente più vantaggiosa basata sul miglior rapporto qualità/prezzo: PE= 20; PT= 80
SUDDIVISIONE IN LOTTI	SI. L'appalto è suddiviso in quattro lotti quantitativi e merceologici. Più precisamente: • lotti 1 e 2, *identici da un punto di vista merceologico* (contact center di primo livello per Sogei) *ma asimmetrici in base ai volumi,* rispettivamente pari al 55% e al 45% del volume stimato di chiamate; • Lotto 3, riguardante l'assistenza specialistica di secondo livello per Sogei; • Lotto 4, relativo al primo e al secondo livello per ADER. Le motivazioni che sottendono tale ripartizione sono indicate di seguito: 1. La suddivisione tra i lotti 1 e 2, lotto 3 e lotto 4 è di natura funzionale/prestazionale. I lotti hanno a oggetto prestazioni autonome, scorporabili tra loro e dotate di proprie specificità in termini di competenze richieste, per cui la suddivisione consente di ripartire in modo efficace le attività e, al contempo, di allargare la partecipazione. 2. La suddivisione tra i lotti 1 e 2, di tipo solo quantitativo, garantisce l'erogazione dei servizi in una logica multi-fornitore, atta ad assicurare la continuità e la qualità dei servizi, in caso di insolvenza o inefficienza di uno dei due aggiudicatari. Il valore asimmetrico dei due lotti fornisce adeguato incentivo alla competizione.
MOTIVAZIONI	Per tutti i lotti, ai sensi di quanto previsto dall'art. 119 c. 17 del Codice, sarà previsto il divieto di subappalto a cascata in ragione della natura delle prestazioni oggetto dell'appalto che richiedono un elevato livello di coordinamento operativo, uniformità esecutiva e controllo diretto delle attività svolte. Il subappalto a cascata potrebbe determinare criticità sotto il profilo del coordinamento operativo, della standardizzazione delle procedure, della tempestività degli aggiornamenti e della qualità complessiva delle prestazioni rese, con possibili ripercussioni sulla corretta esecuzione del servizio che è di grande rilevanza per il sistema Paese.
NOMINATIVO DELL'OPERATORE ECONOMICO	N.A.
ELEMENTI ESSENZIALI DEL CONTRATTO	Sono state inserite, ai sensi dell'art. 57, comma 1, del D.Lgs. 36/2023, le clausole sociali volte a garantire: 1.la stabilità occupazionale 2. le pari opportunità di genere 3. la pari opportunità generazionale 4. l'inclusione lavorativa per disabili o svantaggiati
DEROGHE AL BANDO TIPO	N.A.

RESPONSABILE PROCEDIMENTO	Il Responsabile unico del progetto è Olindo Rencricca Il Responsabile del procedimento per la fase di affidamento è Carmelo Pacione	
FIRMA DEL RESPONSABILE APPROVAZIONE DETERMINA E DATA	Avv. Marco Reggiani	Firmato digitalmente da MARCO REGGIANI in data 21/10/2026

Per gli acquisti effettuati per altre Amministrazioni/Società nella determina di cui sopra sono recepite le esigenze dalle stesse manifestate