



REGIONE BASILICATA

## **ALLEGATO A**

### **PROCEDURA APERTA**

(ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.)

PER L'ACQUISIZIONE DI SOLUZIONI E SERVIZI AVANZATI A SUPPORTO  
DELL'AGENDA DIGITALE

### **RELAZIONE TECNICO – ILLUSTRATIVA**



Premessa .....	3
Il contesto .....	4
I numeri del Centro Servizi: un breve consuntivo. ....	7
Organizzazione del personale.....	10
I Costi .....	10
Le esigenze .....	11
Stima della base d'asta .....	14
Costi per sicurezza .....	15



## Premessa

La presente relazione descrive le tipologie di attività che il Centro Servizi Basilicata svolge a supporto dei processi di innovazione regionale e riporta una stima delle risorse economiche necessarie per il rinnovo e l'ampliamento delle prestazioni della struttura tecnica.

Sulla base dell'esperienza maturata nella commessa in corso e delle necessità derivanti dai nuovi modelli di sviluppo ed innovazione, vanno potenziate ed adeguate le attività del Centro Servizi Basilicata, struttura tecnica il cui ruolo sarà sempre più centrale nel processo di trasformazione digitale della pubblica amministrazione.

I Piani Triennali dell'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019 e 2019-2021, redatti dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), hanno definito le linee di intervento attraverso cui conseguire un rafforzamento dei processi di modernizzazione per una società pienamente digitale, prospettando ai soggetti pubblici uno sforzo notevole per conseguire gli obiettivi nei periodi di riferimento.

Le leve del cambiamento possono sintetizzarsi nell'adeguamento delle infrastrutture fisiche offrendo al territorio connettività in banda larga e ultralarga, nel potenziamento della sicurezza del patrimonio informativo pubblico, nel consolidamento e nella razionalizzazione dei data center, nell'adozione del cloud attraverso cui realizzare modelli flessibili ed efficienti, nell'uniformare infrastrutture abilitanti (SPID, PagoPA, Fatturazione Elettronica, ANPR ecc.) con cui conseguire elevati standard di interoperabilità, nella dematerializzazione, nella semplificazione e digitalizzazione dei processi amministrativi, in una maggiore diffusione dei dati aperti, nella realizzazione di servizi verticali sviluppati in un'ottica di omogeneizzazione delle soluzioni applicative che afferiscono allo stesso ambito.

In tale contesto le azioni leader, già avviate nel corso delle precedenti programmazioni, che la Regione Basilicata si propone di far evolvere riguardo ai temi dell'Agenda Digitale europea possono essere così sintetizzate:

1. sviluppo delle infrastrutture fisiche attraverso la diffusione sul territorio della banda larga e ultralarga, il consolidamento e la razionalizzazione dei data center della PA locale, l'adozione del paradigmaaaS, la messa in sicurezza del patrimonio informativo attraverso piani di continuità operativa, la dematerializzazione e la conservazione sostitutiva;
2. implementazione delle piattaforme abilitanti sulle pubbliche amministrazioni del territorio (SPID, Fatturazione Elettronica, PagoPA, ANPR, ecc.);
3. diffusione estesa degli strumenti di interazione digitale (identità digitali, posta elettronica certificata, firma digitale);
4. sviluppo di un'amministrazione aperta attraverso una più estesa e sistematica pubblicazione dei dati aperti sul *Portale dei servizi* regionali;
5. maggiore interazione con i cittadini in modalità multicanale;
6. sviluppo delle competenze digitali sul territorio regionale attraverso il Centro di Competenza per la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione;
7. informatizzazione dei procedimenti amministrativi e dematerializzazione dei flussi documentali;
8. interventi a supporto della Sanità Elettronica (potenziamento dei servizi del CUP, implementazione del Fascicolo Sanitario Elettronico);



9. sviluppo di comunità intelligenti attraverso l'attivazione di progetti di Smart cities, social innovation, infomobilità, Carta Tecnica regionale, Comunicazione e Marketing digitale.

Tali priorità, con particolare riferimento ai sistemi di e-government, e-procurement, e-payment e innovazione digitale nei processi sanitari, sono state proposte nei Documenti di Economia e Finanza Regionale (DEFR) 2017-2019 e 2019-2021 in una apposita area di policy: A.2 "Reti ed infrastrutture informatiche in banda ultra larga e servizi innovativi per l'agenda digitale in Basilicata".

Il Centro Servizi Basilicata dovrà operare in modo trasversale sui temi esposti fornendo servizi di call center (Contact Center e CUP sanitario) e supporto tecnico e specialistico adeguato per il raggiungimento dei risultati.

## Il contesto

Di seguito viene riportata una breve descrizione del contratto vigente al fine di richiamare i servizi attualmente erogati ed evidenziare le motivazioni che rendono indispensabile la loro prosecuzione.

La Regione Basilicata, con la Deliberazione di Giunta Regionale n.1723 del 28/10/2008, ha indetto la procedura aperta per l'acquisizione di *"Soluzioni e servizi avanzati a supporto dei processi di innovazione regionale, per il periodo 2009-2013"*.

In data 22/01/2010, è stato sottoscritto il contratto - Rep. n. 11285 del 22/01/2010 registrato a Potenza il 29/01/2010 al n. 869 - tra la Regione Basilicata e il RTI così composto:

- Datacontact s.r.l. (mandataria), Complesso del Casale Rioni Sassi – 75100                      Matera                      –  
P.IVA 01037060777;
- Lucana Sistemi s.r.l. (mandante), Via Cicerone, 13 – 75100 Matera – P.IVA 00315930776;

La fornitura è stata formalmente avviata in data 22/03/2010, a seguito dell'espletamento delle procedure amministrative per l'assunzione del personale attestato alla precedente commessa e dell'adeguato allestimento tecnologico della nuova sede operativa.

Il contratto, con durata di 60 mesi a partire dall'avvio effettivo del servizio, è tuttora vigente per effetto di proroghe approvate nelle more dell'espletamento della procedura di gara per il periodo 2016-2020 e a seguito dell'annullamento della stessa procedura disposto dal TAR Basilicata e dal Consiglio di Stato. Si riportano di seguito i provvedimenti di proroga tecnica:

- DD n. 12AC.2015/D.00228                      del 20/03/2015;
- DD n. 12A2.2015/D.01674                      del 23/12/2015;
- DD n. 12AL.2016/D.00989                      del 29/06/2016;
- DD n. 12AL.2016/D.01790                      del 30/12/2016;
- DD n. 12AL.2017/D.00736                      del 27/04/2017;
- DD n. 12AL.2017/D.01835                      del 29/09/2017;
- DD n. 12AL.2017/D.02359                      del 22/12/2017;
- DD n. 12AL.2018/D.01240                      del 28/06/2018.

I servizi erogati dal RTI possono essere riferiti a due distinte linee di intervento:

- **LINEA 1**, a cui è assegnata la quota della base d'asta **predeterminata**;
- **LINEA 2**, con quota della base d'asta **presunta e non vincolante per l'Amministrazione** a valere sui fondi di Uffici regionali, AA.SS.LL. ed Enti Strumentali che dovessero fare richiesta di servizi di supporto nel periodo di vigenza contrattuale.



Il Centro Servizi regionale di Basilicata (CSB), per le funzioni di Call Center (font-end) e di supporto ai progetti/processi di innovazione (back-end), rappresenta una struttura irrinunciabile nella interazione tra Amministrazione e Cittadini ed Imprese, svolgendo in tal senso un servizio di pubblica utilità.

Di seguito i servizi oggetto del vigente contratto:

**1. Servizi avanzati di Call Center inbound e outbound multicanale**

- **Servizi con operatori** che ricevono o effettuano le chiamate (inbound/outbound) in modalità multicanale, ulteriormente suddivisi in due diverse tipologie di servizio:
  - A. CONTACT CENTER
  - B. CUP (Centro Unico Prenotazioni sanitarie)
- **Servizi senza operatore** per gestire le chiamate inbound in modo automatico attraverso risponditore automatico (IVR).
- **Postazione di monitoraggio** per la gestione del contratto e la verifica dei livelli di servizio.

**2. Servizi di supporto ai processi di innovazione regionale nelle seguenti aree:**

- Certification Authority Locale;
- Centro multimediale regionale;
- Comunicazione e supporto per gli interventi che afferiscono ai temi dell'Agenda Digitale.

Le attività svolte dal Centro Servizi riguardano:

Supporto operativo:

- interventi finalizzati ad assicurare alle strutture richiedenti un corretto utilizzo di sistemi informativi già in dotazione o di nuova attivazione;
- interventi di assistenza attivati tramite il sistema informatico preposto in uso presso l'Amministrazione.

Assistenza Specialistica:

- redazione di studi di fattibilità, progettazione e realizzazione di servizi innovativi e/o nuove soluzioni gestionali;
- studio e analisi per la definizione di modelli organizzativi che consentano una più efficiente introduzione di nuovi sistemi o di nuove modalità di gestione di servizi innovativi (process – reengineering);
- programmazione ed erogazione di interventi formativi per l'innalzamento delle competenze del personale della pubblica amministrazione regionale e degli enti locali sull'utilizzo di nuovi sistemi;
- trasferimento di conoscenze e competenze (knowledge transfer), attraverso la creazione di contenuti erogabili su piattaforme di e-learning;

L'onere complessivo del contratto, al netto dei costi sostenuti per le relative proroghe, ammonta a € 28.528.497,60 IVA inclusa, per un periodo di 60 mesi, a valere su fondi regionali-nazionali-



comunitari destinati alla realizzazione di progetti di innovazione digitale secondo la ripartizione riportata nella seguente tabella:

<b>Categoria servizi</b>	<b>Costo totale con IVA</b>
Servizi di Call Center - Linea 1	€ 15.445.176,00
Servizi di Call Center - Linea 2	€ 3.591.936,00
Servizi di Supporto ai processi di innovazione - Linea 1	€ 3.908.217,60
Servizi di Supporto ai processi di innovazione - Linea 2	€ 5.583.168,00
<b>Totale complessivo</b>	<b>€ 28.528.497,60</b>

Tab. 1 – Costi del contratto



## I numeri del Centro Servizi: un breve consuntivo.

### Call Center sanitario (CUP)

Il servizio “**Gestione Call Center Sanitario (CUP)**” di prenotazione delle prestazioni specialistiche sanitarie erogate dal Sistema Sanitario si avvale del canale telefonico in ingresso ed in uscita ed è strutturato su attività di Primo e Secondo Livello, sui seguenti principali ambiti operativi:

- Gestione del servizio di prenotazione telefonica delle prestazioni sanitarie (CUP).
- Gestione dei ticket interni di secondo livello e monitoraggio degli stati di avanzamento delle tipologie di richieste più complesse;
- Monitoraggio liste d’attesa;
- Servizio di gestione dei contatti in uscita necessari per la conferma delle prenotazioni effettuate;
- Coordinamento con i CUP Manager delle Aziende Sanitarie e delle strutture ospedaliere regionali per la corretta erogazione dei contenuti informativi specifici agli assistiti.

### Contact Center Regionale

Il servizio di “**Contact Center Regionale**” viene garantito da un centro specializzato ed automatizzato dedicato alla comunicazione ed interazione dell’Amministrazione Regionale con il cittadino e le imprese. Amplia le modalità di accesso alle risorse dell’Amministrazione regionale rispetto al tradizionale sistema di Call Center in quanto utilizza una pluralità di canali di comunicazione (Telefono, Internet, E-Mail, Fax, PEC, ecc.).

Il Servizio è strutturato su attività di Primo e Secondo Livello, suddiviso nei seguenti ambiti operativi:

- Servizi di Contact Center;
- Servizi di back office ed assistenza;
- Servizi di customer satisfaction.

### Contatti gestiti

I contatti gestiti dai servizi di call-center nel corso dell’ultimo quinquennio sono di seguito evidenziati:

	CUP		Contact	
	Minuti	Contatti	Minuti	Contatti
2014	3.147.588	727.940	161.095	34.497
2015	3.346.636	689.065	135.979	32.452
2016	3.491.082	693.353	95.735	23.955
2017	3.610.877	706.840	92.848	24.751
2018	3.778.952	698.579	56.722	13.576

Tab. 2 – Contatti e minuti gestiti



Il servizio “**CUP**”, è stato inizialmente dimensionato per supportare un carico di lavoro, unito a quello relativo ai contatti Contact, pari a circa 60.000 contatti mensili corrispondenti a 200.000 minuti/mese, con tempo medio di chiamata pari a 3,6 minuti.

Il servizio si è notevolmente consolidato in questi anni di attività.

In termini assoluti, i report relativi all'anno 2018 evidenziano che i contatti gestiti dal Call Center CUP sono stati 698.579. Il valore medio mensile dei contatti gestiti per il solo CUP sanitario degli ultimi cinque anni è stato di poco inferiore a 60.000; unito al numero di contatti Contact (oltre 2.000), è ben al di sopra del carico di lavoro previsto (1,12%) con un incremento significativo, a partire da fine 2013, del tempo medio di gestione del contatto in funzione delle modifiche alle procedure di prenotazione intervenute e dell'incremento delle richieste a seguito dell'entrata in vigore della DGR 699\_2013 in materia di ticket sanitari.

Complessivamente i minuti gestiti per il servizio CUP nel 2018 sono stati 3.778.952 per una media mensile di 314.913 pari ad un rapporto medio di 5,40 minuti per contatto, valore di molto superiore al tempo medio di chiamata di 3,6 minuti.

Nel caso dei servizi di “**Contact Center**” il carico di lavoro è risultato in calo in termini di contatti telefonici ma in crescita rispetto alle attività di back office visto l'utilizzo sempre più massivo della Posta Elettronica Certificata, della Firma Digitale e Carta Nazionale dei Servizi, dei servizi on-line del portale regionale, e alle altre modalità di accesso al servizio rese disponibili nella gestione dell'attività (email, PEC, fax, ...). Il servizio si è rapidamente evoluto da numero verde di consultazione e accesso alle informazioni sui dipendenti regionali e sugli organigrammi degli uffici a punto di contatto multicanale per tutti gli utenti dei servizi regionali (cittadini, imprese, assistiti, enti locali, dipendenti regionali e supporti esterni). L'erogazione di servizi innovativi in ottica di dematerializzazione (accesso alla centrale bandi regionale, utilizzo di PEC e Firma Digitale) ha fatto emergere l'esigenza da parte degli utenti di una assistenza continua sia in fase di accesso con credenziali al portale servizi, sia in fase di compilazione delle domande on line, sia nella gestione della posta elettronica certificata e del token di firma digitale. Questa specializzazione, che ha portato alla strutturazione di un secondo livello specialistico per la gestione delle esigenze degli utenti, è destinata a rafforzarsi ulteriormente in virtù delle azioni che l'Ente Regione metterà in campo in ambito di Agenda Digitale. Tale complessità trova evidenza anche nei tempi medi di gestione dei contatti Contact, che, seppur stimati in sede di precedente bando di gara in una media di 2,5 minuti, sono in realtà cresciuti in misura proporzionale alla complessità delle esigenze gestite, anche in ragione delle specifiche azioni dell'Ente nel periodo di riferimento (es. bandi regionali, scadenze tributarie, novità normative intervenute, ecc). Il tempo medio reale di gestione del contatto Contact è attualmente attestato su oltre 4 minuti.

Nel corso degli anni sono stati realizzati specifici interventi per andare incontro a nuove esigenze normative, di servizio e nuove tipologie di interazione verso l'esterno, con particolare riferimento alle modalità di accoglienza degli utenti presso gli uffici regionali.





### ***Certification Authority Locale***

Il servizio di “***Certification Authority Locale***” si è concretizzato nell’attivazione di sportelli abilitati al rilascio di dispositivi (token) contenenti certificati di Firma Digitale e di CNS, e assegnazione di caselle di Posta Elettronica Certificata.

A tal fine, sfruttando la rete della Pubblica Amministrazione Locale, sono state attivate strutture territoriali periferiche denominate “Sportello del Cittadino”, che hanno consentito un accesso diffuso ai servizi erogati.

Le principali attività dello sportello si riassumono in: accoglienza per i cittadini, con particolare riferimento a quelli appartenenti alle fasce più deboli; rilascio di Dispositivi di Firma Digitale e CNS, attivazione di caselle di Posta Elettronica Certificata; supporto per l’accesso ai servizi on-line erogati dalla Pubblica Amministrazione; supporto per l’attivazione di credenziali SPID; Promozione e formazione locale della “Cittadinanza Digitale della Basilicata”.

Nel periodo 2013-2017 sono stati distribuiti a cittadini, imprese, professionisti, dipendenti pubblici oltre 45.000 token con certificati di firma elettronica e CNS.

Con l’attivazione di SPID, gli sportelli hanno esteso i propri servizi promuovendo il nuovo sistema di autenticazione e supportando i cittadini nell’attivazione del servizio con servizi di assistenza di primo e di secondo livello. Nel periodo che va da settembre 2017 al 31 dicembre 2018, presso le sedi di sportello ben 2.588 persone hanno conseguito le credenziali SPID di livello uno e di livello due.

Inoltre, al 31/12/2018 sono state create 17.731 caselle PEC ed attivati 117 domini dalle PA locali, che hanno quindi potuto personalizzare le proprie caselle di PEC con un dominio personalizzato e altamente riconoscibile (@pec.nomeente.it).

Al fine di evidenziare l’ordine di grandezza dello scambio messaggi sul servizio PEC erogato da Regione Basilicata, nell’arco temporale del 2018 sono state 7.207.432 le mail in entrata e 1.905.810 quelle in uscita.

### ***Centro Multimediale***

La redazione del Centro Multimediale ha fornito il supporto operativo necessario a pubblicare i contenuti sul portale regionale [www.regione.basilicata.it](http://www.regione.basilicata.it), attraverso la creazione ed il periodico aggiornamento delle sue pagine web istituzionali ed ha contribuito alla personalizzazione del portale dei servizi [www.ibasilicata.it](http://www.ibasilicata.it).

### ***Supporto ai processi di innovazione regionale***

Nell’arco dell’intero contratto sono stati gestiti dal Centro Servizi, oltre alle attività originarie previste dal bando di gara di Linea 1, 26 progetti a richiesta di Linea 2. Dall’analisi dei dati emerge un trend positivo per tutti i servizi.

In particolare si registra un andamento significativo di progetti di linea 1 e linea 2 che hanno una valenza di carattere regionale come, ad esempio, la Firma Digitale, la Posta Elettronica Certificata, i



servizi del Data Center regionale, la Semplificazione Amministrativa, lo Sportello del cittadino, lo Sportello Tributi, l'Innovazione in Sanità, il Censimento in Agricoltura.

## Organizzazione del personale

Il personale coinvolto nel contratto si compone di personale diretto, 117 unità assunte con tipologie di lavoro Part Time e Full Time e tutelate dalla clausola di salvaguardia, e personale indiretto, 8 unità, impegnato in attività di coordinamento tecnico del Contact Center (sala regia, management e Business Analysis Team, direzione) e in attività di Supporto all'Innovazione. A tali risorse dedicate, si aggiungono gli operatori della sede di business continuity che operano in modalità di overflow e/o in occasione di eventi straordinari, stimabili in una equivalenza di 5 FTE.

Nella tabella sottostante viene riportato il personale diretto, ripartito sulle due linee di intervento e sulle diverse tipologie di servizio, impegnato sulla commessa.

	Situazione a Dicembre 2018
Servizi di Call Center - Linea 1 (CUP Contact center telefonico)	59
Servizi di Call Center - Linea 2 (URP Supporto Dipartimentale)	18
<i>Subtotale</i>	75
Servizi di Supporto ai processi di innovazione - Linea 1	14
Servizi di Supporto ai processi di innovazione - Linea 2	26
<i>Subtotale</i>	40
<b>Totale</b>	<b>117</b>

Tab. 3 – Personale impiegato

## I Costi

In aggiunti ai costi del contratto riportati in Tabella 1, vengono riportati nel prospetto sottostante i costi relativi agli anni di esercizio 2016, 2017 e al primo trimestre del 2018, suddivisi tra servizi di Call Center e servizi di supporto all'innovazione. Si vuole in tale modo raffrontare l'andamento dei costi ripartiti sull'attività principale e quella secondaria.

	2016	2017	2018	TOTALI
<b>Call Center</b>	€ 3.705.012,55	€ 3.855.025,12	€ 4.546.295,18	<b>€ 12.106.332,85</b>
<b>Supporto all'innovazione</b>	€ 2.615.449,15	€ 2.577.271,00	€ 2.737.711,72	<b>€ 7.930.431,87</b>

Tab. 4 – Costi annuali suddivisi tra servizi di call center e supporto all'innovazione

## Le esigenze

L'esperienza fatta ed i riscontri oggettivi forniti dai dati d'uso dei servizi, consentono di valutare positivamente la gestione del contratto nel periodo 2010-2018 che ha mantenuto livelli di prestazione apprezzabili anche in presenza di crescenti carichi di lavoro e di nuove necessità.

Va da sé che tutti i servizi attualmente erogati dal Centro Servizi, quelli di call center come quelli di supporto all'innovazione, rappresentano un parametro di riferimento di assoluto valore nel processo di modernizzazione della pubblica amministrazione e della società lucana e, come tale, non solo vanno riconfermate le funzioni della struttura ma va potenziato il suo ruolo attraverso un ampliamento delle attività che siano adeguatamente rispondenti all'impegno richiesto dalla nuova programmazione.

Nella prospettiva di un uso crescente di servizi digitali che dovrà accompagnarsi ad una più efficiente gestione del patrimonio tecnologico e informativo, il Centro Servizi si configura come un supporto stabile nei processi di trasformazione digitale in ogni ambito dell'attività amministrativa. Si ripercorrono allo scopo le aree di intervento, definite nel modello strategico del Piano Triennale per l'informatica, su cui, in modo trasversale, il potenziale di una struttura consolidata e rinnovata dovrà concretizzarsi:

**Infrastrutture fisiche.** Rientrano in tale ambito le azioni che afferiscono alla connettività sul territorio, al consolidamento e razionalizzazione dei data center, alla erogazione di servizi fruibili nella modalità aaS, alla gestione della sicurezza negli aspetti riguardanti la predisposizione di Piani di emergenza (Disaster Recovery e Continuità Operativa).

**Infrastrutture immateriali.** Si compongono di banche dati di interesse nazionale,.opendata e piattaforme abilitanti, quali: il Sistema Pubblico delle Identità Digitali (SPID), PagoPA (piattaforma della pubblica amministrazione per i pagamenti online), l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), la fatturazione elettronica (FatturaPA), ecc.

**Interoperabilità.** È il modello che per mezzo di soluzioni tecnologiche assicura l'interazione e lo scambio di informazioni e servizi tra le pubbliche amministrazioni con modalità sicure e validità legale. Le amministrazioni dovranno aderire al nuovo Modello di interoperabilità che consente di definire ed esporre API, rimpiazzando la vecchia architettura basata sulle porte di dominio.

**Ecosistemi.** Sono rappresentati da 13 settori di intervento in cui si svolge l'azione delle pubbliche amministrazioni. L'obiettivo atteso in ciascun ambito è la realizzazione di singoli punti di accesso per l'utente a servizi opportunamente omogeneizzati, superando la eccessiva frammentazione di sistemi informativi sviluppati in totale autonomia, non comunicanti tra loro e senza una visione sistemica complessiva.

**Sicurezza.** È necessaria a garantire la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni ed è inoltre direttamente collegata ai principi di privacy previsti dall'ordinamento giuridico.

Le regole tecniche per la sicurezza che saranno emanate da AgID forniranno alla PA le indicazioni sulle misure da adottare.

**Data & Analytics Framework (DAF).** Fa parte delle attività atte a valorizzare il patrimonio informativo pubblico e semplificare l'interoperabilità dei dati della pubblica amministrazione. Il DAF si basa su una piattaforma BigData, su cui procedure di estrazione e ingestione faranno convergere i dati pubblici.



**Competenze Digitali.** La Regione Basilicata ha posto come obiettivo strategico, quello di promuovere e diffondere le iniziative di alfabetizzazione informatica rivolte ai cittadini, nonché di formazione e addestramento professionale destinate ai pubblici dipendenti. Azioni formative specifiche saranno avviate di concerto con il Centro di Competenza ricorrendo anche a tecnologie didattiche innovative.

Al fine di evidenziare alcuni specifici aspetti che hanno caratterizzato la precedente fornitura, e segnalando di riflesso conferme e nuove aspettative si deve tenere conto del fatto che:

- la Legge Regionale 15 febbraio 2010 n.24, all'art. 1 – utilizzo personale imprese appaltatrici, dice che: *“Fatte salve le previsioni della contrattazione collettiva, ove più favorevoli, la Regione, gli enti, le aziende e le società strumentali della Regione devono prevedere nei bandi di gara, avvisi e comunque, nelle condizioni di contratto per appalti di servizi, l'utilizzo del personale già assunto dalla precedente impresa appaltatrice, compatibilmente con la gestione efficiente dei servizi e della normativa vigente sugli appalti, nonché le condizioni economiche e contrattuali già in essere. Tale norma si applica anche agli enti sub-regionali, agli enti locali che utilizzano i fondi regionali e comunitari o le deleghe della Regione”*.
- per la realizzazione del Centro Servizi Regionale il soggetto aggiudicatario della fornitura attuale ha assicurato la infrastrutturazione di una apposita sede, in Potenza, dotata di tutti gli impianti, anche tecnologici, necessari per l'erogazione del servizio;
- per la gestione delle attività di Contact Center il soggetto aggiudicatario ha espletato il servizio in conformità a norme e procedure gestionali armonizzate secondo gli standard internazionali, acquisendo anche specifiche certificazioni qualificanti per il servizio;
- per la gestione del Centro Servizi e del CUP sanitario, il soggetto aggiudicatario della fornitura si è fatto carico dei costi telefonici di accesso al servizio che, essendo gestiti con numeri verdi con traffico a carico del destinatario, non gravano sui cittadini;
- per la gestione delle attività di Contact Center, il soggetto aggiudicatario della fornitura si è fatto carico dei costi di connettività di accesso alla rete della Regione Basilicata, ed ha assicurato l'intera piattaforma telefonica, nonché un efficiente sistema di CRM – che si interfaccia anche con il software CUP messo a disposizione dall'Ente - necessario alla gestione del servizio, scalando nel tempo le varie componenti, con gli upgrades necessari ad assorbire e gestire gli aumenti di traffico telefonici che si sono verificati;
- per l'ottimizzazione dei livelli di servizio del CUP sanitario, fortemente penalizzati dalle nuove caratteristiche della procedura CUP e dalle performance del software di prenotazione, che hanno prodotto un deterioramento dei parametri di accesso al servizio, si è ritenuto opportuno valutare l'estensione del presidio, secondo quanto già presentato in sede di offerta tecnica dall'aggiudicatario del servizio, in una seconda sede operativa a Matera con operatori **non dedicati** per far fronte all'assorbimento di una curva di traffico caratterizzata da picchi molto concentrati di richieste da parte dell'utenza, in una particolare e ristrettissima fascia oraria della mattina e del pomeriggio, con una specifica focalizzazione sulle attività di disdetta ed informazione, che si ritiene di dover estendere, per la garanzia della massima funzionalità del servizio anche in caso di eventi straordinari, a tutte le tipologie di richieste degli utenti, incluse le prenotazioni;
- il nuovo bando, come per il precedente, deve essere pubblicato con l'esigenza di ovviare alla carenza di alcune professionalità (**skills shortage**) e con l'obiettivo di colmare il divario tra professionalità richieste e competenze offerte dall'amministrazione regionale;



- che la proroga tecnica attuale è in scadenza al 31 marzo 2019 e l'importo residuo del contratto non è sufficiente a gestire le attività previste per coprire le esigenze di funzionamento del Centro Servizi nelle more dell'espletamento delle procedure di gara e dei tempi di avvio del nuovo servizio.

E che, pertanto:

- la sede operativa del Centro Servizi Regionale deve essere situata a Potenza, sede principale e legale della Amministrazione Regionale. Per le sole attività di Contact Center, al fine di garantire alta affidabilità del servizio in caso di eventi disastrosi, impossibilità oggettive a raggiungere la sede principale di erogazione del servizio o per la gestione momentanea dell'eccezionale numero di chiamate in entrata, sarà richiesto al fornitore di attivare, in via transitoria, una seconda sede, sempre nel territorio lucano dalla quale deve essere possibile effettuare i medesimi servizi espletati nella sede principale.
- la ditta aggiudicataria deve garantire l'utilizzo del personale già assunto dalla precedente impresa appaltatrice, compatibilmente con la gestione efficiente dei servizi e della normativa vigente sugli appalti, nonché compatibilmente con la nuova proposta tecnica/organizzativa presentata in sede di gara;
- la ditta aggiudicataria deve garantire la predisposizione, presso tutte le sedi in cui vengono erogati i servizi per l'Ente, di un sistema di rilevazione presenze del personale esterno alla Regione Basilicata per la tracciabilità delle presenze e dei servizi erogati;
- la ditta fornisca profili professionali idonei valorizzando le competenze dell'attuale contratto (considerata l'esperienza e la formazione già acquisita negli anni precedenti) anche attraverso lo sviluppo di adeguate politiche di utilizzo delle risorse umane;
- è opportuno valutare con urgenza, contestualmente all'espletamento della gara, l'adozione di un provvedimento di proroga tecnica del servizio assicurando, fino a conclusione di selezione pubblica, l'importo necessario per l'erogazione delle stesse prestazioni agli stessi patti e condizioni di cui al vigente contratto rep. 11285 del 22/01/2010;
- sulla base di una puntuale definizione dei dati ottenuti dal CRM e dal sistema di monitoraggio di cui si dispone, il nuovo bando potrà prevedere, una articolazione simile a quella prevista dal bando CONSIP 2016 per la stipula di un Accordo Quadro per l'erogazione di Servizi di Contact Center in outsourcing, nelle componenti attualmente richieste dall'Amministrazione Regionale.

Per le lavorazioni di carattere complesso, relative sia ai servizi CUP che Contact Center, è opportuno valutare la predisposizione di un back office specialistico, il cui impiego potrà essere stimato in funzione dei carichi di lavoro attesi ed eventualmente modificabili nel corso del tempo per far fronte a nuove modalità operative o particolari servizi attivati dall'Ente, in base al numero di ore mensili concordato per tali attività.

## Stima della base d'asta

La stima della base d'asta è stata predisposta tenendo presenti i seguenti elementi:

- il costo principale del Centro Servizi per il periodo di 48 mesi è quello delle figure professionali attualmente coinvolte e il numero di tali figure è lo stesso del contratto in essere fatti salvi gli adeguamenti e le rivalutazioni ISTAT;
- per quanto riguarda il servizio CUP ed il Contact Center, si prevede un incremento medio tendenziale dell'utilizzo del Call center di circa il 3% annuo in considerazione del fatto che i servizi digitali e di self caring, sono sempre più utilizzati dai cittadini;
- il prossimo appalto dovrà prevedere una attività telefonica a supporto dei sistemi di pagamento via Internet delle prestazioni sanitarie che consenta ai cittadini di commissionare all'operatore telefonico del CUP la transazione finanziaria con carta di credito, e di ottenere in tempo reale la ricevuta di pagamento in formato elettronico sul proprio smartphone o alternativamente in formato cartaceo attraverso appositi totem predisposti nelle strutture sanitarie;
- che gli interventi finalizzati all'attuazione dei temi dell'Agenda Digitale, prevedono anche attività di sviluppo software per la implementazione, l'integrazione e la manutenzione di piattaforme abilitanti, nonché lo sviluppo di applicazioni per mobile al fine di favorire la interazione digitale con i servizi;
- che i Piani Triennali per l'informatica 2017-2019 e 2019-2021 richiedono alle pubbliche amministrazioni numerosi ed impegnativi interventi sulla trasformazione digitale e di conseguenza un adeguato potenziamento organizzativo;
- al fine di attenuare tendenzialmente l'utilizzo del contact center e favorire sistemi di self-caring sia in ambito sanitario che per i servizi regionali, la ditta aggiudicataria dovrà farsi carico di implementare ulteriori e più moderni canali di accesso ai servizi quali chat e app su smartphone;
- per quanto riguarda i servizi di back office e Front end, si prevede un supporto a richiesta (**Linea 2**) per l'attivazione di nuovi progetti di supporto all'innovazione per i temi dell'Agenda Digitale con l'impiego massimo di ulteriori 30 profili professionali specialistici.

Sulla base di tali ipotesi, il totale stimato dell'importo a base d'asta, il totale stimato dell'importo a base d'asta, per 48 mesi, come rilevabile dalla tabella seguente, ammonta ad euro **36.401.617,92 IVA esclusa**

	Importo a base di gara (48 mesi)
<b>Servizi di Contact Center Linea 1</b>	€ 15.392.668,26
<b>Servizi di supporto ai progetti-processi di innovazione Linea 1</b>	€ 11.532.816,00
<b>Totale Linea 1</b>	<b>€ 26.925.484,26</b>
	<b>Importo a base di gara (48 mesi)</b>
<b>Servizi di Contact Center Linea 2</b>	€ 2.977.413,66
<b>Servizi di supporto ai progetti-processi di innovazione Linea 2</b>	€ 6.498.720,00
<b>Totale Linea 2</b>	<b>€ 9.476.133,66</b>
<b>Totale base asta Linea 1 / 2</b>	<b>€ 36.401.617,92</b>



Dove la **Linea 1 (importo di € 26.925.484,26 Iva esclusa)** è la parte dell'importo a base d'asta a valere sui fondi che trovano copertura sul PO FESR Basilicata 2014-2020 e su stanziamenti regionali e statali e che è da imputarsi immediatamente, la **Linea 2 (importo di € 9.476.133,66 Iva esclusa)** è la parte dell'importo a base d'asta, presunto e non vincolante per l'Amministrazione, a valere sui fondi di Uffici regionali, AA.SS.LL. ed Enti Strumentali che dovessero fare richiesta di servizi in oggetto nel periodo di vigenza dell'appalto.

All'importo a base d'asta, ai fini della determinazione dei costi complessivi dell'appalto vanno poi aggiunte le Spese generali per l'appalto: oneri per pubblicità, compensi per le commissioni, spese varie, per un importo stimato pari a **€ 25.000,00**.

## Costi per sicurezza

Si precisa che non è richiesta la predisposizione del DUVRI – Documento Unico di Valutazione dei Rischi di Interferenza e la determinazione dei costi della sicurezza (e di ciò si dà atto nei documenti di gara, dove gli “Oneri per la sicurezza” sono evidenziati, ma quotati zero), in considerazione delle indicazioni date dalla A.V.C.P. – Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, servizi e forniture con la Determinazione n. 3 del 05/03/2008, dove nelle conclusioni si precisa che:

- A. .... *si ritiene possibile escludere preventivamente la predisposizione del DUVRI e la conseguente stima dei costi della sicurezza;*
  - a. ....
  - b. ....
  - c. *i servizi di natura intellettuale, anche se effettuati presso la stazione appaltante.*
- B. ....
- C. *Per i costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta da ciascuna impresa, resta immutato l'obbligo della stessa di elaborare il proprio documento di valutazione e provvedere all'attuazione .....*

Il Responsabile Unico del Procedimento  
(Dott.ssa Domenica Nardelli)