MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

IL DIRETTORE GENERALE

VISTO il R.D. 18 novembre 1923, n. 2440, concernente l'amministrazione del patrimonio e la contabilità generale dello Stato e il relativo Regolamento approvato con R.D. 23 maggio 1924, n. 827;

VISTO il D.lgs. 30 marzo 2001, n. 165, recante "Norme generali sull'ordinamento alle dipendenze delle Amministrazioni pubbliche";

VISTO il D.P.R. 15 marzo 2017, n. 57, recante il "Regolamento di organizzazione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali", pubblicato sulla G.U. n. 103 del 05.05.2017 - Serie Generale, in vigore dal 20 maggio 2017;

VISTO il D.P.C.M. 24 giugno 2021, n.140, recante modifiche al Regolamento di organizzazione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, pubblicato sulla G.U. n. 241 del 08.10.2021 - Serie Generale, in vigore dal 23 ottobre 2021;

VISTO il Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali 25 gennaio 2022, recante "Individuazione delle unità organizzative di livello dirigenziale non generale nell'ambito del Segretariato generale e delle Direzioni generali", registrato dalla Corte dei conti il 14 febbraio 2022 con il n. 299 e pubblicato sulla G.U. Serie Generale n. 60 del 12 marzo 2022;

VISTO il Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 30 dicembre 2022, pubblicato sulla G.U. n. 304 del 30 dicembre 2022 - Suppl. Ordinario n. 44, concernente la "Ripartizione in capitoli delle Unità di voto parlamentare relative al bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2023 e per il triennio 2023 - 2025" e, in particolare, la Tabella 4, riguardante il bilancio di previsione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali;

VISTO il Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali n. 12 dell'8 febbraio 2023, registrato all'Ufficio Centrale del Bilancio al n. 77 del 22 febbraio 2023, di ripartizione e assegnazione delle risorse umane e finanziarie per l'anno 2023 ai Dirigenti degli Uffici dirigenziali di livello generale, titolari dei centri di responsabilità amministrativa;

VISTO il D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36, recante il "Codice dei Contratti Pubblici";

VISTO che l'art. 37 del suddetto decreto introduce una programmazione triennale anche per gli acquisti di beni e servizi;

CONSIDERATO che ai sensi dell'art. 225 comma 2 D.lgs. n. 36/2023 - Disposizioni transitorie e di coordinamento - le disposizioni di cui all'art. 37 acquistano efficacia a decorrere dal 1° gennaio 2024 e che, pertanto, si procede ad approvare il programma biennale degli acquisti ai sensi dell'articolo 21 del d. lgs. 50/2016;

VISTO il Decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti n. 14 del 16 gennaio 2018, con il quale è stato approvato il nuovo Regolamento per la redazione e la pubblicazione del programma triennale dei lavori pubblici, nonché del programma biennale per l'acquisizione di forniture e servizi e dei relativi elenchi e aggiornamenti annuali;

VISTO il Decreto Direttoriale n. 33/1087 del 29.09.2023 di aggiornamento del programma biennale 2023/2024 per gli acquisti di beni e servizi di importo unitario stimato pari o superiore a € 40.000,00 ai sensi dell'art. 21, commi 1 e 6, del D.lgs. n. 50/2016;

VISTO l'art. 1 "Riduzione della spesa per l'acquisto di beni e servizi e trasparenza delle procedure" del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modificazioni, dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, recante "Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini nonché misure di rafforzamento patrimoniale delle imprese del settore bancario";

VISTA la nota prot. n. 31/0005937 del 08.09.2015 del Segretariato Generale, con la quale è stata trasmessa la circolare congiunta del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi e del Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato del 25 agosto 2015, che ribadisce l'obbligo di approvvigionamento per le amministrazioni statali per il tramite di Consip S.p.A.;

VISTA la Legge di Stabilità 2016 (Legge 28 dicembre 2015, n. 208), pubblicata sulla G.U. n. 302 del 30.12.2015 - Suppl. Ordinario n. 70, che contiene una manovra di razionalizzazione dei processi di approvvigionamento di beni e servizi per le amministrazioni pubbliche;

VISTO l'art. 62 "Aggregazioni e centralizzazione delle committenze" del D.lgs. n. 36/2023;

VISTA la Legge di Stabilità 2017 (Legge 11 dicembre 2016, n. 232), pubblicata sulla GU n. 297 del 21.12.2016 - Suppl. Ordinario n. 57, che contiene ulteriori misure di razionalizzazione della spesa pubblica, con particolare riferimento all'acquisizione di beni e servizi in forma centralizzata;

VISTA la Legge di Bilancio 2018 (Legge 27 dicembre 2017, n. 205), pubblicata sulla G.U. n. 302 del 29.12.2017 - Suppl. Ordinario n. 62, che contiene ulteriori indicazioni in relazione alla centralizzazione degli acquisti;

VISTA la Legge di Bilancio 2019 (Legge 30 dicembre 2018, n. 145), pubblicata sulla G.U. n. 302 del 31 dicembre 2018 - Suppl. Ordinario n. 62;

VISTA la Legge di Bilancio 2020 (Legge 27 dicembre 2019, n. 160), pubblicata sulla G.U. n. 304 del 30 dicembre 2019 - Suppl. Ordinario n. 45;

VISTA la Legge di Bilancio 2021 (Legge 30 dicembre 2020, n. 178), pubblicata sulla G.U. n. 322 del 30 dicembre 2020 - Suppl. Ordinario n. 46;

VISTA la Legge di Bilancio 2022 (Legge 30 dicembre 2021, n. 234), pubblicata sulla G.U. n. 310 del 31 dicembre 2021 - Suppl. Ordinario n. 49;

VISTA la Legge di Bilancio 2023 (Legge 29 dicembre 2022, n. 197), pubblicata sulla G.U. n. 303 del 29 dicembre 2022 - Suppl. Ordinario n. 43;

VISTO il D.P.C.M. registrato alla Corte dei conti in data 20.01.2022 al n. 152, con il quale la scrivente è stata incaricata ai sensi dell'art. 19, comma 4, del D.lgs. n. 165/2001, della titolarità della Direzione Generale dell'Innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione a decorrere dal 1° gennaio 2022 per la durata di un triennio;

VISTO il Decreto Direttoriale n. 499 del 03 giugno 2022, registrato alla Corte dei conti il 29 luglio 2022 n. 2095, con il quale è stato conferito alla dott.ssa Stefania Rupe l'incarico di titolarità della Divisione IV "Contratti e pagamenti relativi a beni e servizi informatici e non informatici" della Direzione Generale dell'innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione, per il periodo dal 15 giugno 2022 al 14 giugno 2025;

VISTO il Decreto Direttoriale n. 884 del 13 settembre 2022, registrato, ai sensi del D.lgs. n. 123 del 30 giugno 2011, al n. 427 del 23 settembre 2022, con il quale la dott.ssa Stefania Rupe - Dirigente della Divisione IV della Direzione Generale dell'innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione, è delegata alla firma degli atti della suindicata Divisione;

PRESO ATTO che, con nota protocollo n. 31/7597 del 04.10.2016 avente ad oggetto "Indicazioni in materia di affidamenti a soggetti esterni", il Segretariato Generale, in un'ottica di maggiore responsabilizzazione delle strutture interne volte all'effettiva attuazione del principio di buona amministrazione, come ribadito anche dalla Determinazione dell'ANAC n. 12 del 28 ottobre 2015, ha richiesto l'esplicitazione formale dei motivi sottesi al ricorso alla commessa pubblica attraverso una rappresentazione qualitativa e quantitativa del fabbisogno interno in termini di beni e servizi da affidare;

DATO ATTO che, nell'ambito del percorso di digitalizzazione ormai avviato da anni ed in particolare in coerenza con la strategia *cloud first*, il Ministero del lavoro e delle politiche sociali utilizza licenze *Salesforce* a supporto della piattaforma di *Customer Service*, adottata tra le altre cose per gestire i quesiti e le istanze degli utenti in relazione alle differenti aree tematiche presidiate dall'Amministrazione, tra le quali vi sono anche le Nuove Misure di Inclusione ed Accesso al Lavoro;

CONSIDERATO che tale piattaforma consente al Ministero di erogare servizi in risposta alle esigenze di cittadini, imprese ed altre Amministrazioni, attraverso processi interamente digitalizzati;

CONSIDERATO che, il Ministero del lavoro e delle politiche sociali ha reso disponibile, sempre attraverso la soluzione Salesforce sul proprio sito Web istituzionale, una sezione per consentire l'accesso a dati e informazioni e il dialogo in modalità interamente digitalizzata con vari *stakeholder*, quali cittadini, imprese ed altre Amministrazioni;

CONSIDERATO che, tale sezione all'interno del sito Web istituzionale dell'Amministrazione costituisce un vero e proprio Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ed infatti prende il nome di URP on-line;

PRESO ATTO che l'introduzione e la gestione di misure e servizi digitalizzati ha comportato in capo al Ministero del lavoro e delle politiche sociali l'esigenza di dotarsi, manutenere ed evolvere una soluzione tecnologica per la gestione digitale delle richieste di supporto da parte dei cittadini, ad esempio nella compilazione dei form online e delle richieste di qualsivoglia quesito relativo all'adesione all'iniziativa;

CONSIDERATO che per favorire la diffusione della conoscenza dello strumento e nell'ottica di adempiere nel migliore dei modi alla propria missione istituzionale, il Ministero ha sviluppato una serie di iniziative di informazione e comunicazione rivolte ai propri utenti istituzionali, con la finalità di rendere consapevole l'utilizzo di tale strumento;

CONSIDERATO che, per rispondere alle esigenze sopra rappresentate, questa Amministrazione ha interesse ad acquisire una fornitura di licenze Salesforce, come soluzione integrata della piattaforma di Customer Service già in uso, che consenta di erogare quanto sinora realizzato, come ad esempio l'URP on-line e la gestione digitale delle richieste di supporto da parte dei cittadini;

CONSIDERATO che tale soluzione informatica deve essere in grado di gestire e processare le richieste e le relazioni con i cittadini in linea con i più recenti standard tecnologici di settore, così da offrire un servizio efficace in termini di risoluzione e assistenza, rapido nei tempi di risposta alle problematiche ed efficiente nell'erogazione del prodotto finale;

VISTO il Decreto Direttoriale a contrarre n. 33/847 del 23.11.2021, con il quale è veniva autorizzata la pubblicazione di un appalto specifico nell'ambito del Sistema dinamico di acquisizione della pubblica Amministrazione (SDAPA), gestito da Consip S.p.A, nell'ambito dell'iniziativa ICT SDAPA per l'acquisizione della fornitura di licenze Salesforce e relativi a servizi di gestione, manutenzione e parametrazione a supporto

della piattaforma di Customer Service del Ministero del lavoro e delle politiche sociali per un importo a base d'asta pari ad € 1.350.000,00 IVA esclusa, da aggiudicare secondo il criterio del minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, del D.lgs. n.50/2016;

VISTO il Decreto di Aggiudicazione n. 33/969 del 22.12.2021 a mezzo del quale la procedura medesima veniva definitivamente aggiudicata al concorrente Deloitte Consulting s.r.l con sede legale in Milano (MI), Via Tortona, 25 – 20144 - CF e P. IVA 03945320962, la cui offerta economica del valore di € 1.322.912,85 IVA esclusa;

VISTO il Contratto prot. n. 33/183 del 26.01.2022, con il quale veniva affidata la fornitura del servizio indicato, previsto pervenire a scadenza in data 10.01.2024;

CONSIDERATO che nel corso dell'esecuzione contrattuale, Consip S.p.A ha attivato l'Accordo Quadro Servizi applicativi e accessori in ottica cloud 2 – PAC -Lotto 1 CIG 91918889EE;

VISTO il Decreto Direttoriale n. 33/262 del 15.03.2023, con il quale veniva disposto il perfezionamento dell'adesione all'Accordo Quadro Servizi applicativi e accessori in ottica cloud 2 – PAC -Lotto 1 CIG 91918889EE, attraverso l'emissione di un Ordinativo definitivo di fornitura (OdA) inviato all'RTI - Accenture S.p.A. (Mandataria) - Accenture technology solutions s.r.l. - Avanade S.p.A. - Engineering D.Hub S.p.A - Cybertech S.r.l., EY Advisory S.p.A. - InfoCert S.p.A. – BeSharp S.p.A. - Cloudmind S.p.A, del valore di € 34.321.280,00 IVA esclusa per una durata di quarantotto mesi;

VISTO il Contratto Esecutivo del Contratto Quadro Servizi applicativi in ottica cloud e servizi di demand e Pmo per le pubbliche amministrazioni centrali" - seconda edizione - ID 2483 - lotto 1 - CIG 9690143EF5 (CIG Derivato) - sottoscritto con firma digitale dalle parti e acquisito al protocollo n. 33/2057 del 17.03.2023, con decorrenza dal 01.07.2023;

CONSIDERATO che attraverso l'adesione all'Accordo Quadro Servizi applicativi e accessori in ottica cloud 2 – PAC -Lotto 1 CIG 91918889EE, questa Amministrazione si è dotata anche di servizi professionali connessi agli applicativi;

CONSIDERATO che, nel rispetto del principio del buon andamento sancito all'art. 97 della Costituzione, che trova applicazione all'art. 1 Principio del risultato del D.lgs. n. 36/2023, questa Direzione ha verificato che i servizi professionali collegati alle licenze Salesforce, trattandosi di servizi connessi ad applicativi, possono essere erogati nell'ambito del Contratto Esecutivo del Contratto Quadro Servizi applicativi in ottica cloud e servizi di demand e Pmo per le pubbliche amministrazioni centrali" - seconda edizione - ID 2483 - lotto 1 - CIG 9690143EF5 (CIG Derivato) - sottoscritto con firma digitale dalle parti e acquisito al protocollo n. 33/2057 del 17.03.2023;

CONSIDERATO che la società mandataria del RTI in parola, Accenture S.p.A. è il principale partner di Salesforce a livello globale (*Salesforce global strategic partner n.1*) e che, pertanto, può garantire la corretta esecuzione dei servizi specialistici connessi alle citate licenze;

CONSIDERATO che i servizi specialistici collegati alle Licenze Salesforce possono essere previsti nell'ambito del citato contratto, attraverso una variazione del Piano dei Fabbisogni e del Piano Operativo, come definito dalla Guida all' Accordo Quadro Servizi applicativi in ottica cloud e servizi di demand e Pmo per le pubbliche amministrazioni centrali" - seconda edizione - ID 2483;

CONSIDERATO, pertanto, che questa Amministrazione ha la necessità di procedere all'acquisto della sola componente licenze Salesforce, le cui specifiche sono indicate nella sotto estesa tabella:

Modulo Salesforce	**Durata (mesi)**	**Quantità**
Service cloud enterprise edition	24	45

Service cloud Einstein enterprise edition	24	45
Service cloud Einstein Analytics (Tableau CRM plus enterprise edition)	24	10
File Storage (1TB)	24	1
Data Storage (10GB)	24	4
Public Communities Page Views (1 million/month) - enterprise edition	24	1
Additional API Calls - 10000 per day	24	20
Einstein Bots (Add-on: 240.000 conversazioni Chatbot)	24	1
Knowledge	24	5
Digital Engagement - enterprise edition	24	2
Customer Community - enterprise edition - Logins	24	5.000

CONSIDERATO che l'art. 79 del D.lgs. n. 36/2023, concernente le "Specifiche tecniche", che rimanda all'Allegato II.5, PARTE II, A – SPECIFICHE TECNICHE, comma 6, prescrive di indicare la motivazione eccezionale dell'indicazione del marchio del prodotto qualora non possa essere applicato il precedente comma 5;

CONSIDERATO che è necessario indicare la marca in quanto la presente acquisizione concerne licenze attualmente in uso, individuate come rispondenti alle esigenze dell'amministrazione ed altamente performanti;

CONSIDERATO che è necessario individuare un operatore economico per l'erogazione dei servizi innanzi indicati;

VERIFICATO che sulla piattaforma www.acquistinretepa.it è attivo l'Accordo Quadro Catalogo di Funzionalità CRM SaaS - Ordine Diretto Accordo quadro ai sensi dell'art. 54 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di un Catalogo di funzionalità CRM SaaS per le Pubbliche Amministrazioni – Lotto Unico - CIG 909843279A, che contempla anche prodotti a marchio Salesforce;

CONSIDERATO che l'Accordo in parola, rispetto al fabbisogno sopra esplicitato, permette l'acquisizione solamente delle seguenti componenti:

Modulo Salesforce
Service cloud enterprise edition
Knowledge
Digital Engagement - enterprise edition

che non rispondono alle necessità complessive come di seguito rappresentate:

Modulo Salesforce	Presenza nell'AQ CRM
Service cloud enterprise edition	Licenza prevista nell'AQ CRM
Service cloud Einstein enterprise edition	Licenza non prevista nell'AQ CRM
Service cloud Einstein Analytics (Tableau CRM plus enterprise edition)	Licenza non prevista nell'AQ CRM
File Storage (1TB)	Licenza non prevista nell'AQ CRM
Data Storage (10GB)	Licenza non prevista nell'AQ CRM
Public Communities Page Views (1 million/month) - enterprise edition	Licenza non prevista nell'AQ CRM
Additional API Calls - 10000 per day	Licenza non prevista nell'AQ CRM
Einstein Bots (Add-on: 240.000 conversazioni Chatbot)	Licenza non prevista nell'AQ CRM
Knowledge	Licenza prevista nell'AQ CRM

Digital Engagement - enterprise edition	Licenza prevista nell'AQ CRM
Customer Community - enterprise edition - Logins	Licenza non prevista nell'AQ CRM

CONSIDERATA, pertanto, l'impossibilità di aderire all'AQ in parola di procedere attraverso altri strumenti di negoziazione messi a disposizione da Consip S.p.A per l'acquisto delle licenze Salesforce;

CONSIDERATO che Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023, come da Bando pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea S129 in data 07.07.2023, sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 78 del 10.07.2023, sul "profilo del committente" www.consip.it, nonché sui siti www.acquistinretepa.it e www.mef.gov.it. ha indetto una procedura avente ad oggetto l'ammissione di operatori economici al Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione, indicato come Sdapa, per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni - ID Sigef 2681;

PRESO ATTO che sulla piattaforma acquistinretepa.it a fare data 18 agosto 2023 è attivo il bando ICT del Sistema dinamico di acquisizione adeguato al nuovo Codice degli Appalti (D.lgs. n.36/2023);

RITENUTO, pertanto, di dover procedere all'acquisizione dei citati servizi attraverso il ricorso agli altri strumenti di acquisto messi a disposizione da Consip, nello specifico attraverso il Sistema dinamico di acquisizione (SDAPA), che ai sensi dell'art. 32 comma 1 del D.lgs. n. 36/2023 rappresenta per acquisti di uso corrente, le cui caratteristiche così come generalmente disponibili sul mercato soddisfano le esigenze delle stazioni appaltanti, un procedimento interamente elettronico e aperto per tutto il periodo di efficacia a qualsiasi operatore economico che soddisfi i criteri di selezione;

RITENUTO pertanto procedere a pubblicare nell'ambito dell'iniziativa ICT Sdapa, un appalto specifico per la fornitura di "*Licenze Salesforce*" per un importo a base d'asta pari ad € 1.154.040,00 IVA esclusa;

CONSIDERATO che ai sensi e per gli effetti dell'art. 58, comma 2, del D.lgs. n. 36/2023 il presente appalto non viene suddiviso in lotti funzionali in ragione della unitarietà del servizio costituito da licenze, in quanto l'interconnessione tra le stesse non permette di renderle in maniera autonoma;

STIMATO il costo dell'appalto in € 1.154.040,00 da aggiudicare secondo il criterio del minor prezzo ai sensi ai sensi ai sensi dell'art. 108, comma 3, del D.lgs. n. 36/2023 trattandosi di prodotti (licenze) con caratteristiche standardizzate, le cui condizioni sono definite dal mercato;

CONSIDERATO che la congruità del costo dei servizi oggetto dell'appalto specifico è stata definita in relazione all'analisi tecnica effettuata dal Dirigente della Divisione II di questa Direzione che, mezzo mail, in data 11.10.2023 ha trasmesso la determinazione della base d'asta del presente appalto determinata in relazione ai prezzi di listino indicati dalla casa madre, alle quantità ed alla durata delle licenze;

CONSIDERATO che per la spesa in oggetto non risulta necessaria l'acquisizione del CUP trattandosi di fondi di bilancio del Ministero del lavoro e delle politiche sociali;

DATO ATTO che è stato acquisito il CIG A01CB41DD1 tramite il sistema SiMOG presso l'ANAC, sia ai fini della tracciabilità dei flussi di cui alla Legge 136/2010 che del monitoraggio dei contratti pubblici;

CONSIDERATO che la procedura si svolgerà, attraverso l'utilizzo del sistema telematico, gestito da Consip S.p.A.;

CONSIDERATO che la pubblicazione dell'appalto specifico nell'ambito dell'ICT SDAPA, sarà effettuata con il team di supporto specialistico di Consip S.p.A;

VISTO l'art. 17 commi 1 e 2 del D.lgs. n. 36 del 31 marzo 2023;

Tanto premesso,

D E C R E T A

Articolo 1

La scrivente Direzione Generale provvederà, pertanto, a pubblicare un appalto specifico nell'ambito del Sistema dinamico di acquisizione della pubblica Amministrazione (SDAPA), gestito da Consip S.p.A., nell'ambito dell'iniziativa ICT (per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni), per la "Fornitura di Licenze Salesforce" - CIG A01CB41DD1, per un importo a base d'asta pari ad € 1.154.040,00 IVA esclusa, da aggiudicare secondo il criterio del minor prezzo ai sensi ai sensi dell'art. 108, comma 3, del D.lgs. n. 36/2023.

Articolo 2

Il Responsabile Unico del Progetto ai sensi dell'art. 15 del D.lgs. n. 36/2023 è la dott.ssa Maria Condemi, Direttore Generale della Direzione Generale dell'Innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione.

Articolo 3

La spesa necessaria per finanziare l'operazione descritta in premessa verrà posta a carico del capitolo di bilancio n. 1746 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Il Direttore Generale
Maria Condemi*

**Documento firmato digitalmente secondo le indicazioni sulla dematerializzazione ai sensi e per gli effetti degli articoli 20 e 21 del D.lgs. 7 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e s.m.d.*