MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

DIPARTIMENTO PER L'INNOVAZIONE, L'AMMINISTRAZIONE GENERALE, IL PERSONALE E I SERVIZI
DIREZIONE GENERALE PER LE RISORSE FINANZIARIE, LA RAZIONALIZZAZIONE DELLA GESTIONE DEGLI IMMOBILI, DEGLI ACQUISTI E DELLA LOGISTICA

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.C.M. 22 novembre 2023, n. 230, recante il "*Regolamento di riorganizzazione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e degli Uffici di diretta collaborazione*", adottato ai sensi dell'articolo 3 del D.L. 22 giugno 2023, n. 75, convertito con modificazioni dalla Legge 10 agosto 2023, n. 112, pubblicato nella G.U. n. 38 del 15 febbraio 2024, entrato in vigore il 1° marzo 2024;

VISTO il Decreto del Presidente della Repubblica del 06 marzo 2024, registrato dalla Corte dei conti in data 22.03.2024 al n. 588, con il quale è stato conferito ai sensi dell'articolo 19, commi 3 e 8 del D.lgs. 30 marzo 2001, n. 165, al Dott. Danilo Giovanni Festa, dirigente di prima fascia dei ruoli del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, l'incarico di funzione dirigenziale di livello generale di Capo del Dipartimento per l'innovazione, l'amministrazione generale, il personale e i servizi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali per la durata di tre anni a decorrere dal 06 marzo 2024;

VISTA la Legge di Bilancio 2025 (Legge 30 dicembre 2024, n. 207), "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2025 e bilancio pluriennale per il triennio 2025-2027*", pubblicata nella G.U. n. 305 del 31 dicembre 2024 - Suppl. ordinario n. 43;

VISTO il Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 31 dicembre 2024, pubblicato sulla G.U. n. 305 del 31 dicembre 2024 – 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 2025 e per il triennio 2025-2027*" e, in particolare, la Tabella 4 riguardante lo stato di previsione della spesa del Ministero del lavoro e delle politiche sociali;

VISTO il Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali n. 3 del 15 gennaio 2025 di ripartizione e assegnazione delle risorse umane e finanziarie ai Capi Dipartimento per l'esercizio finanziario 2025, regolarmente registrato dall'Ufficio Centrale di Bilancio, ai sensi dell'art. 5, comma 2, lettera g) del Decreto legislativo 30.06.2021, n. 23, con visto n. 14 del 16 gennaio 2025;

RICHIAMATO integralmente l'art. 8 D.M. 15 gennaio 2025, n. 3, suindicato;

VISTO il Decreto del Capo del Dipartimento per l'innovazione, l'amministrazione generale, il personale e i servizi n. 2 del 16 gennaio 2025, regolarmente registrato dall'Ufficio Centrale di Bilancio, ai sensi del Decreto legislativo 30.06.2011, n. 123, in data 21 gennaio 2025 al n. 17, concernente l'assegnazione delle risorse umane e finanziarie alle Direzioni Generali;

VISTO il Decreto ministeriale 27 febbraio 2025, n. 23, recante il visto di regolarità dell'Ufficio Centrale del Bilancio presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali 3 marzo 2025, n. 112, con il quale è stata disposta l'assegnazione in gestione unificata delle spese comuni di questo Ministero per l'esercizio finanziario 2025, in conformità alla nuova struttura ministeriale di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 giugno 2021, n. 140, recante "*Regolamento concernente modifiche al regolamento di organizzazione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali*";

CONSIDERATO che all'articolo 2 del già menzionato Decreto ministeriale 27 febbraio 2025, n. 23, è stabilito che "*per l'esercizio finanziario 2025, nelle more del perfezionamento del processo di riorganizzazione ministeriale di cui sopra, è affidata alla Direzione Generale per le risorse finanziarie, la razionalizzazione della gestione degli immobili, degli acquisti e della logistica, in conformità alla citata tabella 4 del Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 31 dicembre 2024, la gestione unificata delle spese comuni ai Centri di responsabilità amministrativa gravanti su capitoli ed i piani di gestione indicati nella tabella B del presente Decreto, nel limite degli importi attribuiti ai rispettivi titolari dagli atti citati in premessa*";

VISTO il D.M. 7 marzo 2025, n. 29, di individuazione delle unità organizzative di livello dirigenziale non generale nell'ambito dei Dipartimenti e delle Direzioni Generali, registrato alla Corte dei conti in data 7 aprile 2025 con il n. 352;

VISTO il Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri dell'11 marzo 2025, registrato dalla Corte dei conti in data 09.04.2025 al n. 395, con il quale è stato conferito allo scrivente, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5-bis del Decreto legislativo n. 165/2001, l'incarico di funzione dirigenziale di livello generale di Direttore della Direzione Generale per le risorse finanziarie, la razionalizzazione della gestione degli immobili, degli acquisti e della logistica, a decorrere dall'11 marzo 2025 per la durata di un triennio;

VISTO il D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36, recante il "*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. 37 del suddetto decreto che introduce una programmazione triennale anche per gli acquisti di beni e servizi di importo stimato pari o superiore alla soglia di cui all'articolo 50, comma 1, lettera b);

VISTO il Decreto Direttoriale n. 747 del 27.10.2025 di approvazione dell'aggiornamento del programma triennale 2025-2026-2027 per gli acquisti di beni e servizi di importo stimato pari o superiore alla soglia di cui all'art. 50 comma 1 lettera b) del D.lgs. n. 36/2023, redatto ai sensi dell'art. 37 comma 1 lett. a) e comma 3 del medesimo codice;

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*";

VISTO l'art. 25 del Codice, in base al quale le stazioni appaltanti utilizzano le piattaforme di approvvigionamento digitale per svolgere le procedure di affidamento dei contratti pubblici;

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

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;

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 protocollo n. 33/1344 del 13.11.2023 con il quale veniva disposto di procedere 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*" per un importo a base d'asta pari ad € 1.169.760,00 IVA esclusa, da aggiudicare secondo il criterio del minor prezzo ai sensi dell'art. 108, comma 3, del D.lgs. n. 36/2023;

VISTO il Decreto Direttoriale n. 33/1572 del 18.12.2023 con il quale veniva disposto aggiudicare l'Appalto Specifico l'Appalto Specifico ID-3832548 per la "*Fornitura di Licenze Salesforce*" – CIG A0279FDFD4, espletato ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. n. 36/2023 nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della pubblica Amministrazione (SDAPA), gestito da Consip S.p.A., in favore Deloitte Consulting S.r.l. Società Benefit con sede legale in Milano (MI), CAP 20144, alla Via Tortona, 25 – P.IVA 03945320962 per un importo di € 1.076.352,00 (euro unmilionesettantaseimilatrecentocinquantadue) IVA esclusa;

VISTO il contratto avente ad oggetto "*Appalto specifico (ID-3832548) indetto dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali per la fornitura di licenze Salesforce nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni - CIG A0279FDFD4 - CUI S80237250586202300060*" sottoscritto con firma digitale tra il Ministero del lavoro e delle politiche sociali e la Deloitte Consulting S.r.l. Società Benefit con sede legale in Milano (MI), CAP 20144, alla Via Tortona, 25 – P.IVA 03945320962, acquisito al protocollo di questa Direzione in data 28.12.2023 con il n. 33/9781, previsto pervenire a scadenza in data 10.01.2026;

CONSIDERATO che con mail del 27.11.2025 la Direzione Generale per l'innovazione e l'organizzazione digitale, la statistica e la ricerca ha trasmesso indicazioni in merito al fabbisogno collegato al rinnovo delle licenze Salesforce specificando che l'acquisto delle licenze può essere effettuato nell'ambito del Lotto 3 - Servizi SaaS

CRM e Marketing – Salesforce CIG B33B44C1B5 dell'Accordo Quadro Servizi SaaS di CRM e Marketing 2 - Accordo quadro ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs 36/2023 per la fornitura di servizi SaaS di CRM e Marketing per le Pubbliche Amministrazioni;

CONSIDERATO che nella citata mail del 27.11.2025 la Direzione Generale per l'innovazione e l'organizzazione digitale, la statistica e la ricerca, ha riportato il dettaglio delle licenze a marchio Salesforce da acquisire per un periodo di dodici (12) mesi, come riportato nella sotto estesa tabella:

DESCRIZIONE PRODOTTO	**QUANTITA'**
Additional API Calls - 10,000 per day	30
CRM Analytics Plus - Enterprise Edition	15
Customer Community Login - EE	360.000
Customer Community Plus for Public Sector - EE - Logins (Per Month)	1.000
Data Storage (10GB)	6
Digital Engagement - Enterprise Edition	2
File Storage (1TB)	1
Knowledge	5
Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition	25
Public Sector Solution- Advanced - Enterprise Edition	80
Agentforce for Public Sector Add-on - Enteprise Edition	40
Customer Data Cloud - Data Services Card (100K Credits)	40
Flex credits (100K)	120
Customer Data Cloud - Data Storage (1024 GB)	1
Public Communities Page Views (1M/month)	1
MuleSoft - Anypoint Platform Base Subscription	1

VISTO l'Allegato II.5 del D.lgs. 36/2023, che nella PARTE II – A – SPECIFICHE TECNICHE, al punto 6, consente, in via eccezionale, la menzione o il riferimento a un marchio nel caso in cui non sia possibile descrivere il prodotto secondo i criteri di cui al precedente punto 5;

CONSIDERATO che il riferimento al marchio è in questo caso necessario in quanto l'affidamento in argomento concerne il rinnovo di soluzioni già in uso da anni presso l'Amministrazione ritenute idonee e performanti per le esigenze di questo Dicastero;

DATO ATTO che Consip S.p.A. in data 14.03.2025 ha attivato l' Accordo Quadro Servizi SaaS di CRM e Marketing 2 - Accordo quadro ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs 36/2023 per la fornitura di servizi SaaS di CRM e Marketing per le Pubbliche Amministrazioni, costituito da 4 Lotti funzionali;

DATO ATTO che il Lotto 3 - Servizi SaaS CRM e Marketing – Salesforce CIG B33B44C1B5 è stato aggiudicato alla Telecom Italia S.p.A, sede legale in Milano, Via Gaetano Negri n. 1, CF e P. IVA 00488410010;

CONSIDERATO che il Lotto 3 - Servizi SaaS CRM e Marketing – Salesforce CIG B33B44C1B5 è attivo dal 20.06.2025 fino al 19.12.2026;

DATO ATTO che costituiscono oggetto del Lotto 3 - Servizi SaaS CRM e Marketing – Salesforce CIG B33B44C1B5 le soluzioni Salesforce in ambito Customer Relationship Management (CRM), ossia applicativi di interfaccia verso l'utenza delle Amministrazioni, erogate quali Servizi di Software as a Service (SaaS);

INDIVIDUATI i prodotti ricercati dall'Amministrazione nel listino corrispettivi e prezzi aggiornato al 12 dicembre 2025 in apposito bundle presente nel catalogo del Lotto 3 - Servizi SaaS CRM e Marketing – Salesforce CIG B33B44C1B5, come di seguito riportato:

Codice prodotto AIR	**Nome del prodotto**	**Prezzo al cliente canone mensile**	**Metrica**	**Quantità minima**	**Note**
AQ-CRM2-L3_200014156-B1	Departmental Policy Support Service Desk	514,63 €	unità/mese	120	Include Premier Success Plan. Offerta per Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition, acquistabile in quantità minima n.120. L'offerta include prodotti a quantità fisse indipendentemente dalla quantità variabile acquistata: Additional API Calls - 10,000 per day n.30 * CRM Analytics Plus - Enterprise Edition n.15 * Customer Community Logins - EE n.360,000 * Customer Community Plus for Public Sector - EE - Logins (Per Month) n.1,000 * Data Storage (10GB) n.6 * Digital Engagement - Enterprise Edition n.2 * File Storage (1TB) n.1 * Knowledge n.5 * Agentforce for Public Sector Add-on - Enteprise Edition n.40 * Customer Data Cloud - Data Services Card (100K Credits) n.40 * Customer Data Cloud - Data Storage (1024 GB) n.1 * Flex credits (100K) n.120 * Public Communities Page Views (1M/month) n.1 * MuleSoft - Anypoint Platform Base Subscription - Platinum Edition n.1

CONSIDERATO che il costo complessivo per la durata di dodici mesi è determinato in relazione al canone mensile ed alle quantità, come riportato nella sotto estesa tabella:

Codice prodotto AIR	**Nome del prodotto**	**Prezzo al cliente canone mensile**	**Metrica**	**Quantità minima**	**Costo complessivo IVA esclusa**

AQ-CRM2-L3_200014156-B1	Departmental Policy Support Service Desk	514,63 €	unità/mese	120	€ 741.067,20

RITENUTO procedere con l'emissione di un Ordine di Acquisto nell'ambito del Lotto 3 - Servizi SaaS CRM e Marketing – Salesforce CIG B33B44C1B5 dell'Accordo Quadro Servizi SaaS di CRM e Marketing, per soddisfare il fabbisogno innanzi rappresentato per un periodo di dodici (12) mesi;

CONSIDERATO che il ricorso all'adesione agli Accordi Quadro stipulati da Consip S.p.A. si inserisce nel quadro degli interventi finalizzati a controllare la spesa ed a garantire una gestione economica ed efficiente, con una notevole riduzione dei costi unitari e dei tempi di approvvigionamento, nonché dei costi legati alla gestione dei contenziosi, comportando semplificazione dei processi di acquisto e miglioramento della qualità della fornitura di prodotti e di servizi;

CONSIDERATO che la congruità della spesa è stata verificata in relazione al Listino del Lotto 3 - Servizi SaaS CRM e Marketing – Salesforce CIG B33B44C1B5 dell'Accordo Quadro Servizi SaaS di CRM e Marketing presente sul portale acquistinretepa.it;

CONSIDERATO che per il presente affidamento è stato acquisito il **CIG (derivato) B9A21505F5**, tramite l'interconnessione tra la piattaforma acquistinretepa.it e la Piattaforma Contratti Pubblici (PCP) di ANAC, sia ai fini della tracciabilità dei flussi di cui alla Legge 136/2010 che del monitoraggio dei contratti pubblici;

DATO ATTO che con la citata mail del 02.12.2025 la Direzione Generale per l'innovazione e l'organizzazione digitale, la statistica e la ricerca ha autorizzato, per quanto di rispettiva competenza, la scrivente a procedere con il perfezionamento della presente procedura confermando l'imputazione della spesa sul capitolo di Bilancio n. 1746 annualità 2026;

Tanto premesso,

D E C R E T A

Articolo 1

La Direzione Generale per le risorse finanziarie, la razionalizzazione della gestione degli immobili, degli acquisti e della logistica provvederà secondo i termini di cui agli atti medesimi, a effettuare un Ordine di Acquisto dell'importo di € 741.067,20 IVA esclusa (identificato dal **CIG derivato B9A21505F5**) nell'ambito del Lotto 3 - Servizi SaaS CRM e Marketing – Salesforce CIG B33B44C1B5 dell'Accordo Quadro Servizi SaaS di CRM e Marketing da inviare Telecom Italia S.p.A, sede legale in Milano, Via Gaetano Negri n. 1, CF e P. IVA 00488410010 per il rinnovo delle licenze a marchio Salesforce identificate da apposito blundle AQ-CRM2-L3_200014156-B1, per un periodo di 12 mesi.

Articolo 2

Il Responsabile Unico del Progetto (RUP), ai sensi dell'art. 15 del D.lgs. n. 36/2023, è il Dott. Andrea Tardiola, Direttore Generale della Direzione Generale per le risorse finanziarie, la razionalizzazione della gestione degli immobili, degli acquisti e della logistica.

Articolo 3

La spesa complessiva, 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 – esercizio finanziario 2026.

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Andrea Tardiola*

**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.i.*