

CSI-PIEMONTE
Consorzio per il Sistema Informativo

AVVISO PUBBLICO

**INDAGINE DI MERCATO NELL'AMBITO DELL'ANALISI COMPARATIVA EX 68
CAD DEL D.LGS. 82/2005 E S.M.I. (CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE -
CAD) PER L'INDIVIDUAZIONE DI UNA SOLUZIONE SOFTWARE PER LA
GESTIONE DELLA PIATTAFORMA DI CONTACT CENTER
(APIM26_002)**

1. AMMINISTRAZIONE

CSI-Piemonte, Consorzio per il Sistema Informativo (nel seguito, anche "Amministrazione"), Corso Unione Sovietica, 216 – 10134, Torino, Tel. 011.3169648; indirizzo internet www.csipiemonte.it, posta elettronica certificata: ufficio.acquisti@cert.csi.it

2. OBIETTIVI

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) (Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.), al Capo VI – "*Sviluppo, acquisizione e riuso di sistemi informatici nelle pubbliche amministrazioni*" - art. 68 – "*Analisi comparativa delle soluzioni*", prevede che le Pubbliche Amministrazioni, preliminarmente all'acquisizione di programmi informatici, effettuino una valutazione comparativa di tipo tecnico-economico tra le diverse soluzioni disponibili sul mercato, anche sulla base dei criteri di cui all'art. 68 comma 1bis CAD:

- a) costo complessivo della soluzione quale costo di acquisizione, di personalizzazione, di avvio, di mantenimento e supporto;
- b) livello di utilizzo di formati di dati e di interfacce di tipo aperto, nonché di standard in grado di assicurare l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra i diversi sistemi informatici della Pubblica Amministrazione;
- c) garanzie del fornitore in materia di livelli di sicurezza, conformità alla normativa in materia di protezione dati personali, livelli di servizio, tenuto conto della tipologia di software acquisito.

Il CSI-Piemonte, in ragione delle esigenze interne al Consorzio, intende:

- verificare l'esistenza sul mercato di soluzioni dotate - in tutto o in parte - delle caratteristiche funzionali e tecniche, atte a soddisfare le esigenze espresse per la gestione del servizio di Call Center e la sua integrazione con la soluzione CRM ed ITSM utilizzata in CSI Piemonte;
- verificare le condizioni di messa a disposizione/distribuzione delle soluzioni esistenti sulla base delle caratteristiche funzionali e tecniche richieste;
- conoscere le stime di massima su costi e tempi di messa a disposizione.

Il CSI-Piemonte intende quindi vagliare l'assetto del mercato ai sensi dell'art. 68 CAD per verificare la presenza sul mercato di soluzioni dotate – in tutto o in parte – di caratteristiche funzionali e tecniche atte a soddisfare le attuali esigenze di Contact Center focalizzate essenzialmente sulle funzionalità telefoniche e valutarne “in primis” il grado di integrazione con la nuova soluzione CRM “Zammad” (<https://zammad.org>) e ITSM “CMBuld READY2USE” sviluppate dal CSI Piemonte.

3. OGGETTO DEL PRESENTE AVVISO

Con riferimento agli obiettivi della presente iniziativa è stato predisposto il documento “*APIM26_002_Specifiche_Tecnico-Funzionali_e_Modalita_di_Fornitura*”, allegato alla presente (Allegato 1), con l'obiettivo di:

- dichiarare e/o descrivere i requisiti Funzionali e *non* Funzionali della soluzione software ricercata;
- verificare le modalità e le condizioni di messa a disposizione/distribuzione delle soluzioni presenti sul mercato.

4. MODALITA' E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

I soggetti interessati dovranno far pervenire, a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo, ufficio.acquisti@cert.csi.it, **entro le ore 18:30 del giorno 20/05/2026**, la seguente documentazione, debitamente compilata e sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante o da persona autorizzata alla firma:

- *APIM26_002_All1_Specifiche_Tecnico-Funzionali_e_Modalita_di_Fornitura*;
- *APIM26_002_All2_Dichiarazione*;
- *eventuali allegati tecnici a completamento delle informazioni della soluzione software proposta.*

La documentazione relativa alla presente procedura è scaricabile dal sito internet del Consorzio all'indirizzo www.csipiemonte.it, nella pagina "Fornitori e gare – Indagini di mercato", nella sezione dedicata al presente avviso.

Tutta la documentazione fornita deve essere redatta in lingua italiana.

5. ULTERIORI INFORMAZIONI

L'Amministrazione tratterà i dati, le informazioni e gli elementi comunque forniti nel rispetto di quanto previsto al successivo art. 7 (Accordo di riservatezza).

La presente indagine non è in alcun modo vincolante per il Consorzio in quanto la finalità della stessa è, senza creare alcun vincolo in capo alla medesima, meramente informativa, ovvero utile a verificare l'esistenza di una eventuale soluzione funzionale alle esigenze e/o innovativa e le relative caratteristiche rispetto alle proprie esigenze.

Il presente avviso non costituisce, pertanto, un invito ad offrire né un'offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c. né una promessa al pubblico ai sensi dell'art. 1989 c.c.

Tale indagine non può ingenerare negli operatori alcun affidamento sul successivo invito ad un'eventuale procedura.

Non saranno previste forme di indennizzo, rimborso o risarcimento a favore degli eventuali partecipanti.

6. RICHIESTE DI CHIARIMENTI

Eventuali richieste di chiarimento, di carattere tecnico e/o amministrativo, relative alla presente indagine ed alla relativa documentazione, dovranno essere indirizzate a mezzo posta elettronica certificata, all'indirizzo ufficio.acquisti@cert.csi.it, **entro le ore 18:30 del 07/05/2026**.

I quesiti posti e le relative risposte, resi in forma anonima, saranno pubblicati sul sito internet del Consorzio all'indirizzo www.csipiemonte.it, alla pagina "Fornitori e gare – Indagini di mercato", nella sezione dedicata alla presente indagine **entro il 13/05/2026**. Si invita, pertanto, a consultare periodicamente il sito.

7. ACCORDO DI RISERVATEZZA

Salvo quanto di seguito precisato relativamente ad esigenze connesse alla predisposizione di un eventuale futuro capitolato, il CSI si obbliga a garantire la massima riservatezza e segretezza sulle informazioni ricevute in ragione del presente avviso, nonché a utilizzarle esclusivamente per il limitato scopo specificato in premessa e nella misura strettamente necessaria, ovvero all'esclusivo fine di effettuare

la suddetta valutazione comparativa tecnico-economica, adottando tutte le misure necessarie a tutela del suddetto impegno nei confronti di eventuali consulenti, terzi, e di coloro che più in generale operano a vario titolo all'interno del proprio Ente, ovvero a riprodurre e far accettare analoghi obblighi da parte di terzi, cui le informazioni siano eventualmente comunicate in quanto strettamente necessario al fine di consentire la finalità sopra citata.

In particolare, si precisa che i contributi forniti e le relative valutazioni saranno gestite, oltre che dal CSI, anche da Regione Piemonte, con pari garanzie di riservatezza, e che le risultanze delle stesse potranno essere condivise con altri Enti consorziati e/o Clienti che potrebbero averne interesse.

Il CSI si impegna pertanto, ed al netto di quanto di seguito specificato, a non diffondere e/o utilizzare in qualsiasi modo le informazioni acquisite in ragione del presente avviso, astenendosi dal comunicarle e/o divulgarle, nonché ad adottare tutte le misure di sicurezza quantomeno analoghe a quelle adottate a tutela delle proprie informazioni riservate.

Saranno escluse dal suddetto obbligo – e comunque fatto salvo quanto di seguito previsto rispetto all'uso delle informazioni nel contesto di un potenziale capitolato - unicamente le informazioni che:

- i) siano o diventino di dominio pubblico senza alcuna violazione delle disposizioni del presente Accordo;
- ii) siano lecitamente conosciute dal Ricevente senza che sussista un obbligo di mantenerle riservate;
- iii) provengano da una fonte diversa, debitamente autorizzata a divulgarle e non assoggettata all'obbligo di mantenerle riservate;
- iv) siano state sviluppate in modo indipendente.

Il CSI-Piemonte si riserva, tuttavia, la facoltà di utilizzare le informazioni acquisite nell'ambito della consultazione stessa, sia singolarmente che previa rielaborazione, sempre nel rispetto della par condicio e dell'impegno a non divulgare informazioni riservate, funzionali alla redazione dei relativi documenti, qualora intervenisse la necessità di indire formale procedura di gara ai sensi del D. Lgs. 36/2023. In ragione di quanto sopra, gli operatori partecipanti sono invitati a non inserire tra le informazioni fornite partecipando alla indagine elementi protetti da segreto industriale, know-how, proprietà intellettuale e/o industriale o analoga normativa ovvero segnalare quali

informazioni siano da considerare protetti da segreto industriale, know-how, proprietà intellettuale e/o industriale o analogia normativa, di cui si vuole inibire l'uso ulteriore.

Gli stessi, con la partecipazione alla indagine, dichiarano di essere consapevoli, e di accettare l'eventualità che quanto trasmesso possa venire impiegato nella predisposizione di un eventuale capitolato, consapevoli quindi che quanto acquisito e utilizzato potrà eventualmente essere portato, attraverso la documentazione di una eventuale procedura di gara, a conoscenza degli altri operatori, nel rispetto dei principi succitati di par condicio e trasparenza.

8. RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Andrea Muraca.

Il Direttore Generale
(Pietro Pacini)

*Firmato digitalmente ai sensi
dell'art. 20 del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.*