

R.A.A. (Richiesta di Autorizzazione all'Acquisto)

OGGETTO: AUTORIZZAZIONE ALL'INDIZIONE DI UNA PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI LICENZE SALESFORCE CON L'UTILIZZO DI AMAZON CONNECT.

| | |
|--|--|
| PROPOSER: ICT | RAA n° 37 DATA: 02/07/2025 IL/I RESPONSABILE/I <i>Andrea Gianni</i> |
| SERVIZIO LEGALE ED APPROVVIGIONAMENTI U.O. Acquisti – Direzioni Operative e Informatica: ss | Prot. (E) SAL n° 237 del 17.07.2025 Prot. (U) SAL n°237 del 17.07.2025 IL RESPONSABILE Monica Venturi |
| DIREZIONE AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO | Prot. DF n° 340/U del 21/07/2025 IL RESPONSABILE F.to Francesco Patrizi |
| DIRETTORE GENERALE | PROVVEDIMENTO N° _____ DEL _____ IL RESPONSABILE Enrico Dolfi |
| PRESIDENTE | PROVVEDIMENTO N° _____ DEL _____ IL RESPONSABILE |
| CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE | DELIBERA N 39 DEL 30/07/2025 |
| ASSEMBLEA | SEDUTA DEL: _____ |

1. Descrizione oggetto¹:

La piattaforma Salesforce rappresenta il cuore tecnologico delle attività di gestione Customer Experience di Cotral, integrando in un unico ambiente digitale avanzato:

- l'anagrafica cliente;
- le interazioni multicanale (voce, chat, e-mail, social);
- i processi di customer care;
- flussi di gestione dei reclami;
- il motore per notifiche push di informazione ai passeggeri su modifiche al servizio.

Il rinnovo delle licenze Salesforce si rende necessario per assicurare **continuità operativa e presidio strategico dei processi di customer experience**, evitando impatti negativi sulla qualità del servizio offerto agli utenti e sulla compliance normativa (in particolare rispetto agli obblighi di tracciabilità e gestione delle segnalazioni previsti da ART).

La scelta di rinnovare Salesforce, invece di migrare verso altri strumenti, è motivata da una serie di vantaggi concreti, frutto di un'esperienza d'uso pluriennale e di una customizzazione già avvenuta rispetto alle esigenze specifiche dell'azienda:

- **Integrazione completa** con sistemi già in uso (Agentforce, Contact Center esterno, piattaforme social e sito web);
- **Affidabilità e scalabilità** del servizio cloud, leader di mercato a livello globale;
- **Flessibilità e possibilità di automazione** dei processi (workflow, assegnazione ticket, notifiche);
- **Il Piano Industriale** prevede importanti investimenti sulla piattaforma specifica;
- **Riduzione del rischio operativo**: un cambio di piattaforma implicherebbe costi di re-ingegnerizzazione, formazione del personale, migrazione dati, e tempi di fermo non compatibili con le attuali esigenze aziendali.

Alla luce di quanto sopra, si ritiene **strategico e più efficiente sotto il profilo economico e gestionale** procedere con il rinnovo delle licenze Salesforce evitando interruzioni di servizio, salvaguardando gli investimenti già sostenuti e garantendo un'elevata qualità nei servizi digitali rivolti alla clientela.

A tal fine è stata effettuata un'attenta analisi della **convenzione Consip "Servizi SaaS di CRM e Marketing 2 – Lotto 3 – Salesforce"**, attiva dal 20 giugno 2025, per verificare l'opportunità di utilizzo di tale strumento di acquisto centralizzato per il rinnovo delle licenze Salesforce.

Dall'analisi comparativa tra le condizioni economiche previste dalla convenzione e il catalogo ufficiale Salesforce (tramite partner certificati), emerge che i servizi risultano **complessivamente più costosi di circa l'80% se acquistati tramite la convenzione Consip**, rispetto ai prezzi praticati dal canale diretto.

Tale differenziale economico è **giustificato dalla struttura della convenzione**, che include pacchetti standardizzati e onnicomprensivi, pensati per esigenze molto ampie e generaliste, ma **non ottimizzati per realtà come Cotral**, che ha già attivato configurazioni ad hoc, interoperabilità con altri sistemi e flussi personalizzati.

Alla luce di quanto sopra, e in conformità con il principio di economicità si ritiene **più vantaggioso procedere mediante procedura di gara autonoma**:

- **condizioni economiche più favorevoli,**
- **continuità rispetto alle configurazioni tecniche attuali.**

Si precisa che la piattaforma di Contact Center realizzata sulla soluzione Salesforce Service Cloud e Service Cloud Voice si poggia su Amazon Connect che si occupa della fatturazione del canale telefonico. L'importo relativo al servizio Amazon Connect è stato stimato essere di circa euro 35.566,67 annuali, per un totale complessivo di circa 106.700,00 euro (tre anni) prendendo in considerazione i consumi registrati negli ultimi tre anni. I consumi sono calcolati in \$ e poi convertiti in € al cambio attuale.

L'appalto è costituito da un unico lotto poiché è interesse dell'Amministrazione affidarsi ad un unico operatore economico al fine di garantire omogeneità nello svolgimento delle attività ed individuare un unico interlocutore con cui coordinarsi e collaborare in tutte le fasi di gestione del contratto.

¹ In caso di atti modificativi integrativi di contratto già stipulato indicare natura della richiesta (opzione di durata/importo, 6/5, revisione prezzi, etc.) il repertorio del contratto (ID) e il CIG;

CPV 48400000-2 Pacchetti software per transazioni commerciali e personali. Indice: PPS. Codice ISTAT: [62] – Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse - Periodicità monitoraggio: mensile.

2. Quantità:

Vedi Capitolato Speciale

3. Durata:

L'appalto avrà la durata di 3 anni (36 mesi) dal 31/01/2026 al 30/01/2029.

4. Motivazione all'acquisto/richiesta atto integrativo:

Vedi precedente punto 1.

5. Solo in caso di affidamento diretto e/o procedura ad inviti - Indicare i dati dell'Operatore Economico²:

| Dati | Obbligatorio | Informazione |
|-----------------|--------------|--------------|
| Ragione sociale | Si | |
| Partita IVA | Si | |
| Codice fiscale | Si | |

6. Solo in caso di affidamento diretto e/o procedura ad inviti - Motivazione per la scelta del contraente o degli invitati³:

7. Solo in caso di affidamento diretto - Esperienze pregresse

Allegare documenti/indicare puntuali riferimenti a comprova di esperienze pregresse da parte dell'Operatore Economico che lo rendano idoneo all'esecuzione delle prestazioni in oggetto⁴:

a. _____

8. Subappalto

Indicare eventuali prestazioni non subappaltabili con relativa motivazione e/o eventuale percentuale massima rispetto al valore complessivo dell'affidamento che può essere subappaltata con relativa motivazione:

Si vuole indicare eventuali prestazioni o lavorazioni oggetto dell'appalto che, pur subappaltabili, non devono formare oggetto di ulteriore subappalto, ai sensi dell'Art. 119 comma 17 del D.lgs. 36/2023⁵

SI ☐ NO ☒

Se "Sì", indicare quali:

² È obbligatorio replicare la tabella in caso di procedura ad inviti, una per ciascun invitato;

³ Specificare per come sia stata valutata la congruità dei prezzi offerti;

⁴ È possibile fare riferimento a prestazioni già eseguite in passato per Cotral S.p.A. con attenzione alla coerenza rispetto al criterio di rotazione o allegare documenti a comprova di altre esperienze pregresse.

⁵ Trattasi del c.d. "subappalto a cascata" che, in ragione di specifiche caratteristiche dell'appalto e altre esigenze, può essere limitato per alcune o tutte le prestazioni/lavorazioni oggetto del contratto d'appalto;

9. Solo il caso di affidamento diretto e/o procedura ad inviti – Iscrizione ad elenchi o albi

Si conferma che l'Operatore Economico indicato è stato prioritariamente individuato tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla Regione Lazio?

SI ☐ NO ☐

10. Solo in caso di affidamento diretto e/o procedura ad inviti - Principio di rotazione

L'operatore/i Economico/i indicato/i è il contraente assegnatario di precedente commessa nello stesso settore merceologico, oppure nella stessa categoria di opere, oppure nello stesso settore di servizi della presente RAA⁶?

SI ☐ NO ☐

Si richiede la deroga al principio di rotazione per una delle fattispecie previste ai commi 4 o 5 dell'Art. 49 del D.lgs. 36/2023?

☐ Effettiva assenza di alternative sul mercato (per i seguenti motivi: _____) e accurata esecuzione del precedente contratto

☐ L'affidamento in oggetto è per un importo inferiore a € 5.000,00 al netto di IVA

L'Operatore Economico era stato aggiudicato all'interno di un'altra fascia economica diversa da quella della presente RAA, di cui all'Ordine di servizio Cotral n° 71 del 18/07/2023?

SI ☐ NO ☐

Se "Sì", specificare la fascia di appartenenza dell'ultima commessa aggiudicata:

(Per forniture e servizi ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione)

☐ affidamento di importo compreso tra € 5.000,00 e € 39.999,00 al netto di IVA

☐ affidamento di importo compreso tra € 40.000,00 e € 99.999,00 al netto di IVA

☐ affidamento di importo compreso tra € 100.000,00 e € 139.999,00 al netto di IVA

☐ affidamento di importo compreso tra € 140.000,00 e valori inferiori alla soglia di rilevanza europea al netto di IVA

(Per lavori)

☐ affidamento di importo compreso tra € 5.000,00 e € 39.999,00 al netto di IVA

☐ affidamento di importo compreso tra € 40.000,00 e € 99.999,00 al netto di IVA

☐ affidamento di importo compreso tra € 100.000,00 e € 149.999,00 al netto di IVA

☐ affidamento di importo compreso tra € 150.000,00 e € 999.999,00 al netto di IVA

☐ affidamenti di importo compreso tra € 1.000.000,00 e valori inferiori alla soglia di rilevanza europea al netto di IVA.

11. Solo in caso di gara – Criterio di aggiudicazione

☐ Offerta economicamente più vantaggiosa

✓ Minor prezzo

12. Solo in caso di gara – Procedura di acquisto

Indicare la procedura di acquisto suggerita:

⁶ Utilizzare come riferimento di massima il codice ATECO dell'Operatore Economico.

- ☒ Procedura aperta
☐ Procedura ristretta
☐ Procedura negoziata previa indagine di mercato
☐ Procedura negoziata

13. Requisiti speciali

Viene richiesto il possesso di requisiti speciali da parte dell'Operatore Economico in aggiunta a quelli generali richiesti ex lege?

SI ☒ NO ☐

Se "Sì", elencare quali:

a) essere presenti nella List of Resellers for Public Sector - Italy Salesforce.

In caso di partecipazione in RTI, il requisito deve essere posseduto dalla società mandataria.

b) essere AWS Partner.

In caso di partecipazione in RTI, il requisito deve essere posseduto dalla società mandataria.

14. Solo per affidamenti/procedure sottosoglia - Cauzione definitiva:

Si richiede l'esenzione da cauzione definitiva ai sensi degli Artt. 53 e 117 del D.lgs. 36/2023?

SI ☐ NO ☐

Se "Sì", specificare le adeguate motivazioni all'esonero della prestazione della garanzia:

15. È previsto un D.U.V.R.I. / attestato di non interferenza?

SI ☐ NO ☒

16. c.d. 6/5:

SI ☒ NO

17. opzioni (durata/importo) oltre il c.d. 6/5

SI ☐ NO ☒

Se "Sì", elencare quali:

- a. _____
b. _____

18. Altri allegati alla RAA⁷

- a) Capitolato Speciale

19. Figure tecniche:

R.U.P. (Responsabile di Progetto): Alessandro Viggiani

ID Conflitto di interesse: 2532/2025

⁷ Per affidamenti (al netto di IVA) di forniture e servizi di importo compreso tra € 140.000,00 e valori inferiori alla soglia di rilevanza europea, affidamenti di lavori di importo compreso tra € 150.000,00 e € 999.999,00 e affidamenti di lavori di importo compreso tra € 1.000.000,00 e valori inferiori alla soglia di rilevanza europea è obbligatorio allegare: 1) capitolato speciale, 2) elementi essenziali del contratto, 3) eventualmente motivazione a richiedere la garanzia provvisoria.

D.E.C.⁸/ D.L.: Simone Asci

Coordinatore della Sicurezza⁹: _____

20. Programmazione:

L'acquisto in oggetto si ricollega ad un fabbisogno già inserito nella programmazione degli acquisti approvata?

SI ☒ NO ☐

Se "SI" Riferimento C.U.I.: S06043731006202500022

Se "NO", motivazione mancato inserimento nel piano approvato e indicazione del CUI acquisito:

L'iniziativa, originariamente inserita nella programmazione 25-27, approvata con Deliberazione del C.d.A. n. 26 del 13.05.2025, per un valore inferiore, vede ora un incremento della base d'asta determinato da tre fattori principali:

1. Verifica dei numeri di telefono nel CRM:

Al momento della programmazione triennale non era ancora emersa la necessità di certificare i numeri di telefono associati ai 500.000+ account presenti nel CRM aziendale, né quelli dei futuri utenti registrati. Per garantire un'integrazione efficace con il nuovo SBE, si è reso necessario acquistare un ampio pacchetto di SMS.

2. Saturazione delle API call:

Negli ultimi mesi si è verificato il superamento della soglia giornaliera di chiamate API effettuate da app e sito web verso i servizi Salesforce. Per assicurare la continuità dell'esperienza utente, è stato necessario aumentare tale limite, con un impatto economico sul valore complessivo dell'iniziativa.

3. Evoluzione del progetto Agentforce:

In fase di programmazione triennale, il progetto "Agentforce" — relativo all'implementazione di agenti conversazionali basati su intelligenza artificiale generativa — era ancora in fase embrionale. Di conseguenza, il fabbisogno della licenza "Agentforce Conversations - Enterprise Edition" era stato considerato in modo solo preliminare e sottostimato rispetto alle effettive esigenze.

Posto quanto sopra, così come disposto nella sopra menzionata deliberazione, a seguito dell'approvazione della presente proposta, occorre procedere alla modifica del CUI.

21. Strumenti di acquisto:

Si vuole aderire ad una Convenzione/AQ di CONSIP oppure della Centrale Acquisti Regione Lazio?

SI ☐ NO ☒

Se "SI", riportare il codice identificativo della procedura a cui si vuole aderire e allegare relativi documenti pubblicati da CONSIP oppure della Centrale Acquisti Regione Lazio:

Il prodotto è reperibile sul M.E.P.A.?

SI ☐ NO ☒

Se "SI", riportarne il riferimento:

⁸ Nell'ambito di beni e servizi è obbligatorio che il D.E.C. differisca dal R.U.P. per i contratti di servizi e forniture di particolare importanza, per qualità o importo delle prestazioni, individuati nell'Art. 32 dell'Allegato II.14 D.lgs. 36/23;

⁹ Ai sensi dell'Art. 114 Comma 4. D.lgs. 36/23, nel caso di contratti di importo non superiore a 1 milione di €, e comunque in assenza di lavori complessi e di rischi di interferenze, il D.L., se in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente sulla sicurezza, svolge anche le funzioni di coordinatore per la sicurezza in fase di esecuzione;

22. Importo della spesa

Importo totale della spesa (comprensivo delle eventuali opzioni), IVA esclusa: € 1.400.040

Di cui per costi della manodopera (solo per lavori e servizi) distinguendo l'importo dei medesimi relativo alle eventuali opzioni di importo: € _____

CCNL sulla base del quale sono stati individuati i costi della manodopera: Metalmeccanico /Commercio

Di cui per costi derivanti da rischi per interferenza (solo se previsti dal D.U.V.RI.): € _____

23. Riferimenti per la contabilizzazione**Tab. 1**

| OGGETTO | IMPORTO TOTALE (€) | PREV. BUDGET | NATURA | AREA FUNZ.LE | FONTE FINANZIAMENTO | % FINANZ.TO |
|---------------------------|-----------------------|-----------------|--------|-----------------|------------------------|----------------|
| Licenze Salesforce | 1.060.000 | SI | OPEX | A | COTRAL | 100 |
| Consumi canale telefonico | 106.700 | SI | OPEX | A | COTRAL | 100 |
| Sesto quinto | 233.340 | SI | OPEX | A | COTRAL | 100 |
| IMPEGNO TOTALE | 1.400.040 | | | | | |

LEGENDA:

Previsto a budget inserire: SI, NO

Natura inserire: OPEX (costo operativo), CAPEX (investimento), MAGAZZINO

Area Funzionale inserire: A (Corporate), G (Gomma), F (Ferro), N.O. (Non Osp)

Fonte finanziamento inserire: denominazione e/o riferimenti di ente o altra fonte

% Finanziamento solo se compilato il precedente, inserire: la percentuale finanziata

Tab. 2: Ripartizione della spesa per esercizio di competenza:

| OGGETTO | 2026 (€) | 2027 (€) | 2028 (€) | 2029 (€) | IMPORTO TOTALE (€) |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------------|
| Licenze Salesforce | 323.888,88 | 353.333,33 | 353.333,33 | 29.444,44 | 1.060.000 |
| Consumi canale telefonico | 32.602,77 | 35.566,67 | 35.566,67 | 2.963,89 | 106.700 |
| Sesto quinto | | | | 233.340 | 233.340 |
| IMPEGNO TOTALE | | | | | 1.400.040 |

Nota Bene:

I valori di **"Importo totale"** e **"Impegno totale"** delle tabelle 1 e 2 devono coincidere.

24. Superamento soglia:

Il gruppo merci e/o l'eventuale fornitore proposto hanno superato l'importo di €139.999,00 (forniture e servizi) o €149.999,00 (lavori) nell'anno solare?

SI ☐ NO ☐

Se "Sì", è stata acquisita una relazione motivata da parte del Proposer?

SI ☐ NO ☐

25. Modalità di acquisto:

Procedura Aperta da esperirsi mediante Richiesta di Offerta in Busta Chiusa Digitale, gestita interamente per via telematica, da aggiudicarsi con il criterio del prezzo più basso, ai sensi degli artt. 25, 108 comma 3, e 71 del D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento della fornitura di licenze Salesforce con l'utilizzo di Amazon Connect, per una durata di 3 anni (36 mesi), dal 31/01/2026 al 30/01/2029, fatta salva la facoltà per Cotral di attivare l'opzione del sesto quinto, con eventuale rideterminazione del cronoprogramma, ferme restando tutte le condizioni contrattuali.

L'importo complessivo dell'appalto, utile ai fini dell'acquisizione del CIG, è pari € 1.400.040 oltre IVA, ed è così ripartito:

- ✓ € 1.060.000, quale importo massimo per la fornitura delle licenze Salesforce;
- ✓ € 106.700, quale importo massimo, a consumo, per il servizio Amazon Connect;
- ✓ € 233.340, quale importo massimo per l'eventuale attivazione dell'opzione del sesto quinto contrattuale.

Trattandosi di mera fornitura, gli oneri della sicurezza non soggetti a ribasso sono pari a zero.

Il CPV relativi all'affidamento in oggetto è: 48400000-2 Pacchetti software per transazioni commerciali e personali

L'affidamento rientra nell'ambito dei Settori Ordinari.

Si rileva la completezza formale delle dichiarazioni rese dal RUP ai sensi dell'Ordine di Servizio n. 3 del 11/01/2024.

DISPOSITIVO: VISTA LA R.A.A. N. 37 DEL 02.07.2025, PRESENTATA DA ICT, IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELIBERA:

a) di procedere come richiesto dal Proposer nel punto 20, in forza della Deliberazione n. 26 del 13.05.2025, alla modifica del CUI a seguito dell'approvazione della presente proposta di deliberazione;

b) di approvare i requisiti di accesso alla gara riportati nel punto 13;

c) di approvare il Capitolato Speciale ad oggetto "Fornitura licenze Salesforce ed Amazon Connect" Edizione 1.0 –che, allegato alla presente proposta di deliberazione, ne costituisce parte integrante;

d) di autorizzare l'indizione di una gara nella forma di una Procedura Aperta, da esperirsi mediante Richiesta di Offerta in Busta Chiusa Digitale, gestita interamente per via telematica, da aggiudicarsi con il criterio del prezzo più basso, ai sensi degli artt. 25, 108 comma 3, e 71 del D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento della fornitura di licenze Salesforce con l'utilizzo di Amazon Connect, per una durata di 3 anni (36 mesi), dal 31/01/2026 al 30/01/2029, fatta salva la facoltà per Cotral di attivare l'opzione del sesto quinto, ferme restando tutte le condizioni contrattuali, con eventuale rideterminazione del cronoprogramma, per un importo complessivo pari ad € 1.400.040 oltre IVA, così ripartito:

- ✓ € 1.060.000, quale importo massimo per la fornitura delle licenze Salesforce;
- ✓ € 106.700, quale importo massimo, a consumo, per il servizio Amazon Connect;
- ✓ € 233.340, quale importo massimo per l'eventuale attivazione dell'opzione del sesto quinto contrattuale;

**R.A.A. (Richiesta di Autorizzazione all'Acquisto)**

e) di conferire mandato:

- ✓ al Direttore Generale per dare attuazione alla procedura, dall'indizione alla definitiva aggiudicazione oppure per l'eventuale revoca o annullamento, comprese la sottoscrizione del contratto nonché l'attivazione della eventuale opzione contrattualmente prevista;
- ✓ alla Dirigente del Servizio Legale e Approvvigionamenti per la redazione degli atti di gara e per l'espletamento delle relative verifiche di legge non acquisite dal RUP tramite FVOE anche tramite terzi e per effettuare la modifica alla programmazione nei termini di cui alla precedente lett. a) ed alla pubblicazione della medesima sul profilo internet di Cotral nella apposita sezione dedicata a 'Società Trasparente' e nella banca dati nazionale dei contratti pubblici.

Previsione eventuale costo di pubblicazione degli avvisi di gara:

SI ☐ NO ☒ Importo _____

Imputazione contabile:

| OGGETTO | IMPORTO TOTALE (€) | CODICE CENTRO DI COSTO | DESCRIZIO NE CENTRO DI COSTO | CODICE VOCE DI COSTO | DESCRIZIONE VOCE DI COSTO | CODICE AREA FUNZ.LE |
|------------------------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| Licenze Salesforce | 1.060.000,00 | A15000 | ICT | 42082027 | Altri canoni di licenze d'uso SW | TPL_A |
| Consumi canale telefonico | 106.700,00 | A15000 | ICT | 42076020 | Numero verde | TPL_A |
| Sesto quinto | 233.340,00 | A15000 | ICT | 42082027 | Altri canoni di licenze d'uso SW | TPL_A |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| IMPEGNO TOTALE | 1.400.040,00 | | | | | |

| OGGETTO | IMPORTO | CODICE CENTRO DI COSTO | DESCRIZIONE CENTRO DI COSTO | CODICE VOCE DI COSTO | DESCRIZIONE VOCE DI COSTO |
|---------|---------|------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| | | | | | |