

OGGETTO: Procedura negoziata senza pubblicazione di un bando ai sensi dell'art. 76 comma 2 lett. c per il rinnovo di licenze Salesforce ed Amazon Connect.

PROPOSER: ICT RUP. Alessandro Viggiani	RAA n° 43 DATA: 31/07/2025 IL/I RESPONSABILE/I <i>Andrea Gianni</i>
SERVIZIO LEGALE ED APPROVVIGIONAMENTI (U.O. ACQUISTI – <i>Direzioni Operative ed Informatica: es</i>)	Prot. (E) SAL n° 274 del 31/07/2025 Prot. (U) SAL n°274 del 01/08/2025 IL RESPONSABILE Monica Venturi
DIREZIONE AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO	Prot. DF n° 376/U del 04/08/2025 IL RESPONSABILE F.to Francesco Patrizi
DIRETTORE GENERALE	PROVVEDIMENTO N° 90 DEL 04.08.25 IL RESPONSABILE Enrico Dolfi
PRESIDENTE	PROVVEDIMENTO N° _____ DEL _____ IL RESPONSABILE
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	DELIBERA N° _____ DEL _____
ASSEMBLEA	SEDUTA DEL: _____

1. Descrizione oggetto¹:

Cotral è dotata dal 2021 di una piattaforma di CRM basata sulle soluzioni Salesforce, in uso per la gestione delle attività di assistenza e relazione con la clientela.

Si rende necessario procedere con il rinnovo di specifici prodotti Salesforce e con l'acquisto di un pacchetto di minuti Amazon Connect, funzionale all'operatività della piattaforma Salesforce Service Cloud Voice.

La fornitura oggetto della presente procedura riguarda prestazioni strettamente connesse e tra loro omogenee, che richiedono una gestione unitaria al fine di garantire un'erogazione del servizio coordinata, efficiente e pienamente integrata. Per le sue caratteristiche tecniche e funzionali, la fornitura non si presta a una suddivisione in lotti, in quanto tale articolazione comprometterebbe la coerenza, la continuità operativa e l'efficacia complessiva della soluzione.

CPV 48771000- 3: Pacchetti software generali.

2. Quantità:

Vedi paragrafo 5 del Capitolato speciale.

3. Durata:

Dal 31.08.2025 fino al 30.01.2026.

4. Motivazione all'acquisto/richiesta atto integrativo:

L'acquisto si rende necessario per garantire la continuità operativa della piattaforma di Contact Center in uso, basata su Salesforce Service Cloud e Service Cloud Voice. In particolare, il rinnovo dei prodotti Salesforce è indispensabile per mantenere attive le licenze e le funzionalità essenziali alla gestione dei processi di assistenza, customer care e interazione con l'utenza. L'acquisto del pacchetto di minuti per il canale telefonico è fondamentale per consentire l'utilizzo del servizio voce integrato, che rappresenta un canale primario di comunicazione tra l'azienda e i cittadini/clienti. L'assenza di tali servizi comporterebbe l'interruzione del canale voce e una significativa riduzione dell'efficacia operativa del Contact Center, con ricadute negative sulla qualità del servizio offerto.

Di seguito si riportano le motivazioni che rendono imprescindibile il ricorso ad una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando, ai sensi dell'art. 76, comma 2, lett. c del D.lgs. 36/2023:

1. Analisi della convenzione Consip attiva

In vista del rinnovo delle licenze Salesforce in scadenza il 30 luglio 2025, è stata preliminarmente e tempestivamente valutata la possibilità di aderire alla convenzione Consip "Servizi SaaS di CRM e Marketing 2 – Lotto 3 – Salesforce", attiva dal 20 giugno 2025, in coerenza con il principio di adesione prioritaria alle convenzioni quadro.

Dall'analisi comparativa tra le condizioni economiche previste dalla convenzione e i prezzi applicabili a Cotral tramite canale diretto (o tramite gara), è emerso un differenziale medio del +80% a sfavore della convenzione.

Tale scostamento è probabilmente imputabile alla struttura standardizzata della convenzione, che include pacchetti onnicomprensivi pensati per esigenze generaliste, non ottimizzati per realtà come Cotral, che ha già attivato configurazioni personalizzate e investimenti significativi sulla piattaforma Salesforce.

2. Gara ad evidenza pubblica autorizzata

Per le ragioni sopra esposte, si è ritenuto più vantaggioso procedere mediante una gara ad evidenza pubblica. A tal fine, il Consiglio di Amministrazione, con Delibera n. 39/25, ha autorizzato l'indizione della gara di cui alla RAA ICT 37/25, subordinatamente all'esito del controllo analogo da parte della Direzione Regionale Trasporti e Mobilità.

3. Tempi incompatibili con la scadenza delle licenze

Tenuto conto che i tempi tecnici per l'espletamento della gara ad evidenza pubblica non risultavano compatibili con la scadenza del pacchetto licenze (30 luglio 2025), è stata attivata una procedura negoziata

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;

(11/25) per garantire la continuità operativa del servizio fino al 31 gennaio 2026, data prevista per il subentro del nuovo fornitoare individuato tramite la gara pubblica di cui al punto 2.

4. Esito infruttuoso della procedura negoziata 11/25

La procedura negoziata 11/25 si è conclusa senza esito, in quanto nessun operatore economico ha presentato offerta.

Per quanto sopra, ed al fine di scongiurare interruzioni nei processi aziendali critici legati alla customer experience, si propone il ricorso a una ulteriore procedura negoziata senza pubblicazione di un bando, ai sensi dell'art. 76, comma 2, lett. c del D.lgs. 36/2023, in quanto l'estrema urgenza risulta determinata da eventi imprevedibili e non imputabili alla società.

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

Dati	Obbligatorio	Informazione
Ragione sociale	Si	VAR Group
Partita IVA	Si	IT03301640482
Codice fiscale		03301640482
Indirizzo mail di contatto operatore economico	Si	info@vargroup.it
Recapito telefonico di contatto operatore economico	Si	

Dati	Obbligatorio	Informazione
Ragione sociale	Si	Deloitte Consulting S.r.l. Società Benefit
Partita IVA	Si	03945320962
Codice fiscale		
Indirizzo mail di contatto operatore economico	Si	itufficiogare@deloitte.it
Recapito telefonico di contatto operatore economico	Si	

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

L'elenco degli operatori economici da invitare alla procedura negoziata 11/25, di cui ai punti 3 e 4 del paragrafo 4, è stato definito in base al possesso di 3 requisiti:

1. Presenza nell'elenco dei reseller autorizzati da Salesforce (allegato).
2. Presenza nell'elenco dei reseller autorizzati Amazon Web Services disponibile a [questo indirizzo](#).
3. Registrazione sulla piattaforma Stella, necessaria visti i tempi di approvvigionamento e la natura dell'affidamento.

Dall'elenco così ottenuto sono stati esclusi gli operatori già contrattualizzati da Cotral per la medesima fornitura, in applicazione del principio generale di rotazione dei fornitori. Nello specifico, sono stati esclusi:

- Var Group (fornitore uscente).
- Deloitte Consulting (fornitore nel 2023).

Al fine di assicurare la continuità del servizio clienti aziendale, in assenza di altri operatori in possesso dei 3 requisiti citati e per tutti i motivi sopra esposti si ritiene necessario invitare a presentare offerta Var Group e Deloitte Consulting.

7. Solo in caso di affidamento diretto - Esperienze pregresse

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;

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. 36/2023?⁵

SI NO

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 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?

(comma 4) con riferimento alla struttura del mercato e alla effettiva assenza di alternative, previa verifica dell'accurata esecuzione del precedente contratto nonché della qualità della prestazione resa (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

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;

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

- 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:

- Procedura aperta
- Procedura ristretta
- Procedura negoziata
- Procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando (art 76 o 158 D. Lgs 36/2023)
- Procedura negoziata sotto soglia previa indagine di mercato
- Procedura negoziata sotto soglia ad inviti.

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) _____
- b) _____

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

Si richiede l'esenzione da cauzione definitiva ai sensi dell'art. 53 del D.lgs. 36/2023?

SI NO

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

Le prassi di mercato non prevedono generalmente cauzioni, inoltre la prestazione è contestuale alla firma del contratto.

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) Elenco reseller Salesforce
- b) Capitolato Speciale

19. Figure tecniche:

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

ID Conflitto di interesse: 2532/2025

D.E.C.⁸/ D.L.: _____

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.: S06043731006202500055

21. Strumenti di acquisto:

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

SI NO

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

SI NO

Se "Sì", riportarne il riferimento:

22. Importo della spesa

Importo totale della spesa (comprensivo delle eventuali opzioni), IVA esclusa: € 149.700,00€

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: CCNL Metalmeccanico e/o Industria

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

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

OGGETTO	IMPORTO TOTALE (€)	PREV. BUDGET	NATURA	AREA FUNZ.LE	FONTE FINANZIAMENTO	% FINANZ.TO
LICENZE SALESFORCE	€136.925,00	SI	OPEX	A	COTRAL	100

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.

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;

CANSUMI CANALE TELEFONICO	€12.775,00	SI	OPEX	A	COTRAL	100
IMPEGNO TOTALE	€ 149.700,00					

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	2025 (€)	2026 (€)	2027 (€)	2028 (€)	IMPORTO TOTALE (€)
LICENZE SALESFORCE	€ 109.500,00	€ 27.425,00			136.925,00
CONSUMI TELEFONICI	€ 10.625,00	€ 2.150,00			€ 12.775,00
IMPEGNO TOTALE					€ 149.700,00

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:

Stante quanto riportato dal Proposer al punto 4 non è esigibile altro comportamento nelle more dell'indizione di una procedura ordinaria.

Procedura Negoziata senza previa pubblicazione di un bando, 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, 76 co 2 lett. c) e 108 comma 3 del D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento della fornitura di licenze Salesforce e del servizio telefonico "Amazon Connect", per una durata di 5 mesi, decorrenti dal 31.08.2025 fino al 31.01.2026.

In considerazione dell'urgenza dell'affidamento, ai sensi dell'art. 92 comma 4 del D.lgs. n. 36/2023, verrà assegnato il termine ridotto di 7 giorni per la presentazione delle offerte, decorrente dalla data di spedizione degli inviti sul portale STELLA.

L'importo complessivo dell'appalto, utile ai fini dell'acquisizione del CIG, è pari ad € 149.700,00, oltre IVA, così ripartito:
- € 136.925,00 quale importo per la fornitura di Licenze Salesforce;
- € 12.775,00 quale importo per il servizio telefonico "Amazon Connect", a consumo.

Gli oneri della sicurezza, non soggetti a ribasso d'sta, sono pari a zero.

Il CPV relativo all'affidamento in oggetto è il seguente: CPV 48771000- 3: Pacchetti software generali

L'affidamento rientra nell'ambito dei Settori Ordinari.

Si rileva la completezza formale della dichiarazione resa dal RUP ai sensi dell'Ordine di Servizio n. 3 del 11/01/2024.

DISPOSITIVO: VISTA LA RAA N. 39 DEL 04/07/2025, PRESENTATA DA ICT, IL DIRETTORE GENERALE DISPONE:

a) di approvare il Capitolato Speciale ad oggetto "Fornitura licenze Salesforce ed Amazon Connect" Edizione 1.0 che, accluso alla presente RAA, ne costituisce parte integrante;

b) di autorizzare l'indizione di una gara nella forma della Procedura Negoziata senza previa pubblicazione di un bando, 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, 76 co 2 lett. c) e 108 comma 3 del D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento della fornitura di licenze Salesforce e del servizio telefonico "Amazon Connect", per una durata di 5 mesi, decorrenti dal 31.08.2025 fino al 31.01.2026, per un importo complessivo pari a € 149.700,00 oltre IVA, con invito a partecipare alla gara indirizzato agli operatori economici iscritti sul portale acquisti regionali STELLA individuati dal RUP nel punto 5;

c) di conferire mandato:

- ✓ alla Dirigente del Servizio Legale e Approvvigionamenti per la redazione degli atti di gara e per l'espletamento anche attraverso soggetti terzi delle relative verifiche di legge non acquisite dal RUP tramite FVOE;
- ✓ al RUP per la pubblicazione degli atti di gara sul portale acquisti regionali STELLA e le attività conseguenti a norma di legge.

26. Previsione eventuale costo di pubblicazione degli avvisi di gara:

SI NO X 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	136.925,00	A15000	ICT	42072027	Altri canoni di licenze d'uso SW	TPL_A
CANSUMI CANALE TELEFONICO	12.775,00	A15000	ICT	42076020	Numero verde	TPL_A
IMPEGNO TOTALE	149.700,00					

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