



Ministero degli Affari Esteri  
e della Cooperazione Internazionale  
**Segreteria Generale**  
Unità di Crisi

**REGISTRATO ALL'UNITA' DI CRISI AL  
N. 1313/UDC/ 18**

## **DECISIONE A CONTRARRE**

**OGGETTO: Fornitura di licenza software IVR (Interactive Voice Response) per la gestione di flussi di chiamata entranti nel sistema telefonico dell'unità di Crisi**

- VISTO il R.D. 18 novembre 1923 n. 2440, legge sulla Contabilità generale dello Stato, ed il suo regolamento, R.D. 23 maggio 1924 n. 827;
- VISTA la legge 31 dicembre 2009 n. 196 e s.m.i.;
- VISTO il D.lgs. 30 giugno 2011 n. 123, "Riforma dei controlli di regolarità amministrativa e contabile e potenziamento dell'attività di analisi e valutazione della spesa" e s.m.i., a norma dell'art. 49 della Legge 196/2009;
- VISTO il D.P.R. 05 gennaio 1967 n. 18 e s.m.i., Ordinamento del Ministero degli Affari Esteri;
- VISTO il D.lgs. 30 marzo 2001 n. 165 Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Amministrazioni Pubbliche;
- VISTA la Legge 30 dicembre 2025 n. 199 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 302 del 31 dicembre 2025, recante Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2026 e bilancio pluriennale per il triennio 2026-2028;
- VISTO il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 31 dicembre 2025 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 302 del 31 dicembre 2025, supplemento ordinario n. 43, con il quale è stata effettuata la ripartizione in capitoli delle unità di voto parlamentare relative al bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2026 e per il triennio 2026-2028;
- VISTO il decreto del Presidente della repubblica 19 maggio 2010, n. 95, recante norme sulla "riorganizzazione del Ministero degli affari esteri, come da ultimo modificato dal decreto del Presidente della Repubblica del 3 settembre 2025, n. 160;
- VISTO il Decreto del Ministero degli Affari esteri e della cooperazione internazionale n. 1202/3408 del 18 novembre 2025, che disciplina le articolazioni interne delle strutture di primo livello dell'Amministrazione centrale, alla luce delle modifiche introdotte dal decreto del Presidente della Repubblica del 3 settembre 2025, n. 160 sopra citato;
- VISTO il D.M. 19 gennaio 1990 n.034/258 bis di istituzione dell'Unità di Crisi;
- VISTO il D.M. n. 2234 del 14.10.2021, registrato alla Corte dei Conti il 02.11.2021, registrazione n. 2694, relativo al conferimento di funzioni di Capo dell'Unità di Crisi nell'ambito della Segreteria Generale al Cons. d'Amb. Nicola Minasi;
- VISTO il DM 5216/1 del 13 gennaio 2026 registrato alla DGRI con il quale il Ministro degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale ha attribuito le risorse finanziarie ai Dirigenti titolari dei centri di Responsabilità per l'esercizio finanziario 2026;
- VISTO il D.M. 1310/1/2026 del 20 gennaio 2026 con il quale sono state attribuite le risorse finanziarie, umane e strumentali per l'anno 2026 al Capo dell'Unità di Crisi; VISTO l'art. 23, c. 1 della Legge 196/2009 e s.m.i.;
- VISTA la Legge 13 agosto 2010 n. 136 art. 3 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari;

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VISTA        | la Legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| VISTO        | il D.lgs. 12 febbraio 1993, n. 39, recante “Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni pubbliche”;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| VISTO        | il D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, recante “Codice dell'amministrazione digitale”;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| VISTO        | il D.lgs. 31 marzo 2023 n. 36, recante codice dei contratti pubblici in attuazione dell’art.1 della L. 21 giugno 2022 n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| VISTO        | l’art. 17 del D.lgs. 31 marzo 2023 n. 36, il quale prevede che, prima dell’avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti, in conformità ai propri ordinamenti, decretino o determinino di contrarre, individuano gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici;                                                                                                                                                          |
| VISTO        | l’art. 50 comma 1 lettera b) il quale dispone l’affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l’attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all’esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante; |
| VISTI        | gli artt. 23 e 25 del D.lgs. n. 36/2023, rispettivamente in tema di ecosistema di approvvigionamento digitale e di piattaforme di approvvigionamento digitale;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| PREMESSO     | che l’assistenza ai cittadini italiani all’estero costituisce un impegno primario dell’Unità di Crisi che ha visto nell’anni a un incremento considerevoli delle presenze non solo per ragioni di viaggio ma anche quali stabili presenze;                                                                                                                                                                                                                                                                |
| PREMESSO     | che presso la struttura è attiva una sala operativa H24 che funge da punto di raccordo tra le diverse articolazione della struttura e attua costante monitoraggio degli eventi rilevanti in corso in tutto il mondo, anche attraverso analisi del web e dei principali canali social;                                                                                                                                                                                                                     |
| PREMESSO     | che il compito primario della sala operativa è di risposta, orientamento ed assistenza ai connazionali in situazioni di emergenza all’estero e alle famiglie in Italia nonché diramazioni di allerte all’indirizzo dei connazionali registrati;                                                                                                                                                                                                                                                           |
| TENUTO CONTO | che, in occasione di eventi di crisi coinvolgenti un elevato numero di connazionali, il numero delle chiamate pervenute al recapito di emergenza reso disponibile all’utenza ha raggiunto volumi particolarmente significativi, attestandosi anche nell’ordine di migliaia di telefonate giornaliere;                                                                                                                                                                                                     |
| PREMESSO     | che gli operatori preposti alla ricezione e alla registrazione delle segnalazioni riguardanti cittadini presenti in aree di crisi si trovano, in talune circostanze, a fronteggiare con difficoltà l’intero flusso delle chiamate in entrata, atteso che per ciascun cittadino segnalato si rende necessaria l’apertura di una scheda nel sistema informatico dedicato alla gestione delle crisi, comprensiva della compilazione dei relativi campi obbligatori;                                          |
| PREMESSO     | che l’Unità di Crisi ha pertanto come obiettivo la necessità di poter gestire l’intero flusso delle chiamate entranti, eccedenti lo standard operativo, nei limiti dei 15 canali contemporaneamente usati, permettendo agli utenti in “coda” sul numero degli operatori disponibili di essere indirizzati automaticamente ad un sistema di risposta vocale interattiva;                                                                                                                                   |
| PREMESSO     | che la proposta tecnica avanzata dalla Società Wildix relativa all’attivazione di un risponditore automatico soddisfa pienamente le esigenze sopra descritte in quanto il sistema, attraverso un menù vocale guidato indirizza l’utente a rilasciare dati che saranno automaticamente salvati e tradotti in testo per essere successivamente gestiti dagli operatori dell’Unità di Crisi;                                                                                                                 |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CONSIDERATO | che i dati salvati andranno pertanto ad alimentare il cruscotto “Gestione Crisi”, applicativo che consente di gestire il momento di apertura di un evento di emergenza, che vede coinvolti i nostri connazionali all'estero nonché il monitoraggio di tutti gli scambi di informazioni con gli stessi;                                                                                                                                                                                                           |
| RAVVISATA   | la validità del sistema come coadiuvante nella gestione di risposta agli utenti, questa Unità di Crisi intende procedere alla richiesta di utilizzo della licenza software IVR proposto dalla Società WILDIX per la gestione di flussi di chiamata entranti per la durata di un anno a partire dal 26 maggio 2026 al 25 maggio 2027 al costo di € 3.900,00, escluso IVA e oltre l'eventuale costo relativo all'utilizzo dell'extra plafond previsto al costo di 0,46 centesimi di euro al minuto per telefonata; |
| VERIFICATO  | che la Consip S.p.A., società concessionaria del Ministero dell'Economia e delle Finanze per i servizi informativi pubblici, non ha attualmente attivato una convenzione per la fornitura del servizio alla quale poter eventualmente aderire ai sensi dell'art. 26, della legge n. 488 del 23.12.1999;                                                                                                                                                                                                          |
| PRESO ATTO  | che alla luce dell'importo preventivato di € 3.900,00, al netto dell'IVA, si legittima il ricorso ad un Ordinativo diretto di acquisto attraverso il sistema del MEPA ai sensi dell'articolo 50 comma 1 lettera b) del D.lgs. 36/2023 nei confronti della Società WILDIX Srl;                                                                                                                                                                                                                                    |

### **DETERMINA**

Di avviare una procedura di affidamento diretto ai sensi dell'art. 50 comma 1 lettera b) del D.lgs. n. 36 del 31 marzo 2023, mediante Ordinativo diretto di acquisto su MEPA nei confronti della Società WILDIX Srl, sede legale in Piazza Luigi di Savoia, 22 – 20124 Milano, codice fiscale/p. IVA 01928890225 per la fornitura di una licenza software IVR per la gestione di flussi di chiamata entranti nel sistema telefonico dell'Unità di Crisi al costo di € 3.900,00, escluso IVA e oltre l'eventuale costo relativo all'utilizzo dell'extra plafond previsto al costo di 0,46 centesimi di euro al minuto per telefonata;.

Di nominare – ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 15, comma 3, del D.Lgs 36/2023, – quale responsabile unico del procedimento Min. Plen. Nicola Minasi, Capo dell'Unità di Crisi.

Che la spesa connessa alla presente procedura è destinata a trovare copertura negli ordinari stanziamenti di bilancio e in particolare sul capitolo 1156/PG 1 Esercizio Finanziario 2026.

La ditta dovrà sottostare a tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari come previsti dall'art. 3, Legge 13 agosto 2010, n.136. A tale fine, si impegna a rendere noto il conto corrente bancario o postale dedicato di cui all'art.3 della L. 136/10, inclusi i nominativi ed il Codice Fiscale dei soggetti delegati ad operare sul conto. Restano in ogni caso ferme le disposizioni sanzionatorie previste dall'art.6 della Legge 13 agosto 2010, n. 136.

Il pagamento del canone anticipato avverrà in un'unica soluzione su presentazione di fattura elettronica, accertata la regolare esecuzione, entro 30 giorni dalla fornitura.

L'eventuale eccedenza di plafond previsto che si dovesse verificare in caso di attivazioni in emergenza verrà liquidata dietro presentazione di fattura elettronica specifica che sarà liquidata ad impegno contemporaneo ai sensi del R.D. 18.11.1923 n. 2440, art 50 comma 4, legge sulla Contabilità Generale dello Stato

Roma, 14 maggio 2026

Firmato - Il Capo dell'Unità di Crisi, Min. Plen. Nicola Minasi