



Ministero degli Affari Esteri
e della Cooperazione Internazionale

**Direzione generale per le questioni cibernetiche,
l'informatica e l'innovazione tecnologica**

Il Direttore Generale

- VISTO** il R.D. 18 novembre 1923 n. 2440, recante le "Nuove disposizioni sull'amministrazione del patrimonio e sulla contabilità generale dello Stato";
- VISTO** il R.D. 23 maggio 1924 n. 827, recante il "Regolamento per l'amministrazione del patrimonio e per la contabilità generale dello Stato";
- VISTO** il D.P.R. 5 gennaio 1967 n. 18, "Ordinamento del Ministero degli Affari Esteri";
- VISTO** il D.lgs. 30 marzo 2001 n. 165, recante "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche" e successive modifiche e integrazioni;
- VISTA** la L. 31 dicembre 2009 n. 196, "Legge di contabilità e di finanza pubblica" e ss.mm.e ii;
- VISTO** il D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in Legge 12 agosto 2012, n. 134, che istituisce l'Agenzia per l'Italia Digitale;
- VISTO** il D.lgs. n. 36 del 31 marzo 2023 e ss.mm.e ii;
- VISTO** il D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e ss.mm.e ii (obblighi di pubblicità, trasparenza, diffusione di informazioni da parte della P.a.);
- VISTO** il D.P.R. 19 maggio 2010, n. 95, recante "Riorganizzazione del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale", come modificato dal D.P.R. 3 settembre 2025, n. 160;
- VISTO** il D.M. 18 novembre 2025, n. 1202/3408, registrato alla Corte dei Conti il 17 dicembre 2025 Reg. n. 3263, che aggiorna la disciplina delle articolazioni interne delle strutture di primo livello dell'amministrazione centrale del MAECI, conformemente al decreto del Presidente della Repubblica 19 maggio 2010, n. 95, come da ultimo modificato dal decreto del Presidente della Repubblica 3

settembre 2025, n. 160;

- VISTO** il D.P.R. 25 novembre 2025, n. 5112/51, registrato alla Corte dei conti il 29 dicembre 2025, n. 3385 e vistato dall'Ufficio Centrale di Bilancio presso il MAECI il 1° dicembre 2025, Visto n. 76019, con il quale al Ministro Plenipotenziario Alessandro De Pedys è stato conferito l'incarico di Direttore Generale della Direzione Generale per le questioni cibernetiche, l'informatica e l'innovazione tecnologica a decorrere dal 1° gennaio 2026;
- VISTO** il D.M. 10 dicembre 2025, n. 5112/3540, Registrato alla Corte dei Conti il 13 gennaio 2026, n. 137, con il quale il Consigliere d'Ambasciata Enrico Vattani è stato nominato Capo dell'Ufficio I della DGCT, a decorrere dal 1° gennaio 2026;
- VISTA** la legge 30 dicembre 2025 n. 199 recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2026 e bilancio pluriennale per il triennio 2026-2028";
- VISTO** il Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 30 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 D.M. n. 5216/1 del 13 gennaio 2026, con cui il Ministro degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale ha attribuito ai titolari dei Centri di responsabilità le risorse finanziarie, umane e strumentali per l'anno 2026;
- VISTO** il D.M. n. 4400/0002 del 23 gennaio 2026, con cui il Direttore Generale della DGCT ha attribuito le risorse finanziarie, umane e strumentali alla responsabilità ed alla gestione dei Capi degli Uffici di livello dirigenziale non generale della DGCT;
- VISTO** il D.M. n. 4400/07 del 23 febbraio 2026, con il quale il Direttore Generale per le questioni cibernetiche, l'informatica e l'innovazione tecnologica ha attribuito le risorse finanziarie relative alla gestione unificata alla responsabilità dei Capi degli Uffici della Direzione Generale;
- CONSIDERATO** che l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) cura le relazioni tra il MAECI ed i cittadini, rispondendo a quesiti e fornendo informazioni al fine di garantire la trasparenza dell'azione amministrativa;
- CONSIDERATO** che l'URP è altresì competente per la gestione delle richieste di accesso agli atti, le quali pervengono prevalentemente tramite posta elettronica certificata

(PEC);

- CONSIDERATO** che l'utenza dell'URP è costituita in via prevalente da cittadini italiani e stranieri, nonché da Enti ed organizzazioni pubbliche e private, che accedono ai servizi dell'Ufficio attraverso canali di comunicazione differenti;
- DATO ATTO** che, nel corso dell'anno 2025, l'URP ha gestito circa 75.000 interazioni (ticket) riferite a circa 18.000 utenti complessivi mediante il canale telefonico e la posta elettronica ordinaria (PEO);
- CONSIDERATO** che, per la gestione di tali interazioni, l'URP utilizza attualmente una versione obsoleta del software CRM (Customer Relationship Management), basata su una versione legacy della piattaforma Microsoft Dynamics;
- DATO ATTO** che, a causa dei limiti dell'attuale sistema, una parte significativa dei flussi di lavoro dell'URP viene oggi gestita mediante operazioni manuali effettuate al di fuori del software, che non dispone di funzionalità idonee a supportare la collaborazione con le Sedi estere o con gli altri Uffici del MAECI cui vengono indirizzate le segnalazioni ricevute dall'URP;
- CONSIDERATO** che il software CRM attualmente in uso è giunto a fine supporto e che, a causa della sua obsolescenza tecnologica, non sono più disponibili ulteriori aggiornamenti di sicurezza, manutenzione o nuove funzionalità;
- CONSIDERATO** che l'adozione di un software CRM moderno ed evoluto è indispensabile per consentire agli operatori dell'URP di gestire in maniera efficiente i flussi di lavoro, con particolare riferimento all'assegnazione dei ticket al personale di Uffici e Sedi competenti, al monitoraggio dei tempi e della qualità delle risposte ai ticket, alla rilevazione della soddisfazione degli utenti mediante questionari di gradimento; all'automazione dei processi di gestione delle richieste;
- CONSIDERATO** che, nell'ambito delle iniziative di semplificazione amministrativa, l'Appunto della Segreteria Generale del MAECI prot. n. 37127 del 24/02/2026 individua l'adozione di un nuovo applicativo per la gestione delle relazioni con il pubblico fra i 3 progetti prioritari per l'anno 2026;
- CONSIDERATO** che per la realizzazione del nuovo sistema CRM è necessario acquisire:
- a) 20 licenze d'uso Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition, 480 licenze Employee Experience for Public Sector - Enterprise Edition, nonché 1500 licenze d'uso di tipologia Customer Community for Public Sector - Enterprise Edition per una durata di 36 mesi;
 - b) servizi di configurazione del sistema CRM, di configurazione delle utenze, della piattaforma di assegnazione e monitoraggio dei ticket per

l'URP e del portale del cittadino accessibile mediante Spid e CIE per una durata di dodici mesi.

CONSIDERATO che, con D.M. n. 1202/3408 del 18 novembre 2025, è stata attuata la riforma delle articolazioni interne del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, nell'ambito della quale l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico è stato incardinato all'interno dell'Ispettorato Generale del MAECI;

CONSIDERATO che la citata riforma ha attribuito all'Ufficio I della Direzione Generale per le Questioni Cibernetiche, l'Informatica e l'Innovazione Tecnologica (DGCT) la competenza in materia di acquisto di licenze e servizi informatici per conto di altri Centri di Responsabilità del Ministero, nonché di supervisione e pareri tecnici;

CONSIDERATO che l'Ispettorato Generale del MAECI non dispone di capitoli di bilancio destinati a finanziare l'acquisto delle licenze e dei servizi informatici necessari al funzionamento della propria struttura;

VISTO l'Appunto Prot. 91145-I del 15 maggio 2026, con il quale l'Ispettorato Generale del MAECI ha richiesto all'Ufficio I DGCT di procedere all'acquisizione di un nuovo applicativo informatico per l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, allegando il documento contenente i diciannove requisiti funzionali del sistema ed indicando in trentasei mesi la durata della licenza da acquistare;

CONSIDERATO che CONSIP S.p.A., ai sensi dell'articolo 26, Legge 23 dicembre 1999, n. 488, dell'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché dei relativi decreti attuativi, DD.MM. del 24 febbraio 2000 e del 2 maggio 2001, svolge, tra l'altro, le funzioni di centrale di committenza nell'ambito del Programma di razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi per la Pubblica Amministrazione;

VISTO l'articolo 2, comma 225, Legge 23 dicembre 2009, n. 191, il quale attribuisce a Consip S.p.A. la facoltà di concludere Accordi Quadro ai quali le Stazioni Appaltanti possono aderire per l'acquisto di beni e di servizi;

CONSIDERATO che, ai fini del perseguimento degli obiettivi di cui al Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, Consip S.p.A., in qualità di stazione appaltante e centrale di committenza, ha indetto con Bando di gara pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. S 191 del 01 ottobre 2024, una procedura aperta, suddivisa in 4 lotti, per la stipula di un Accordo Quadro, ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023 con più operatori economici a condizione tutte fissate;

- CONSIDERATO** che in data 14/03/2025 Consip ha attivato l'Accordo Quadro Id 2700, avente ad oggetto la fornitura in modalità cloud di soluzioni CRM e Marketing per l'acquisto di licenze e servizi SaaS;
- CONSIDERATO** che l'Accordo Quadro ID 2700 è suddiviso in 4 differenti lotti, ciascuno afferente ad uno specifico prodotto CRM, aggiudicati ai seguenti operatori economici:
Lotto 1 – Oracle - CIG B33B44A00F – Aggiudicato RTI SMI S.R.L. ed Eurolink S.R.L.
Lotto 2 – Microsoft Dynamics - CIG B33B44B0E2 – Aggiudicato Telecom Italia S.p.A. e POSTEL S.p.A.
Lotto 3 – Salesforce - CIG B33B44C1B5 – Aggiudicato Telecom Italia S.p.A.
Lotto 4 – SAP - CIG B33B44D288 – Aggiudicato Exprivia S.p.A.
- CONSIDERATO** che l'Accordo Quadro ID 2700 prevede la possibilità di acquistare le licenze software ed i servizi di setup iniziale necessari all'avvio del sistema CRM, mentre restano esclusi i servizi di manutenzione applicativa e di supporto specialistico, che andranno contrattualizzati mediante diverso strumento di acquisto;
- CONSIDERATO** che il sistema CRM costituisce un'infrastruttura applicativa essenziale per la gestione delle relazioni con l'utenza e rappresenta uno strumento indispensabile per l'erogazione dei servizi istituzionali dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico;
- CONSIDERATO** che, la soluzione offerta da Telecom Italia S.p.A. nell'ambito del Lotto 3 dell'Accordo Quadro ID 2700 risponde alle esigenze funzionali dell'Amministrazione, risultando conforme ai requisiti individuati ed alle tempistiche di rilascio stabilite dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, oltre che alle configurazioni di sicurezza richieste dall'Ufficio IV della DGCT;
- DATO ATTO** che le risorse finanziarie necessarie all'acquisizione del nuovo sistema CRM saranno assegnate ai pertinenti capitoli di bilancio dell'Ufficio I DGCT con apposito provvedimento dell'Ufficio di Bilancio della Direzione Generale per le Risorse e l'Innovazione;
- VISTO** l'articolo 45 del d.lgs. 36/2023 che disciplina gli incentivi per le funzioni tecniche;
- VISTO** il D.M. n. 188 del 15 settembre 2022, recante "Norme e criteri per la ripartizione degli incentivi per le funzioni tecniche del personale del Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale, a norma dell'articolo 45 del decreto

legislativo 31 marzo 2023, n. 36" e, in particolare, l'art. 2 comma 2 e 5, l'art. 4 comma 5, e l'articolo l'art. 6 comma 4, che disciplinano la determinazione e la ripartizione degli incentivi per le funzioni tecniche nella misura massima del due per cento dell'importo posto a base dell'affidamento;

VISTO l'articolo 60 del d.lgs. 36/2023 che disciplina recante la disciplina della revisione dei prezzi.

RITENUTO congruo determinare in € 1.445.850,00 (unmilionequattrocentoquarantacinquemilaottocentocinquanta/00), oltre IVA l'importo massimo di spesa relativo alla procedura di affidamento;

RITENUTO di destinare il 2 per cento dell'importo complessivo posto a base della procedura di affidamento, pari ad euro 28.917,00 (ventottomilanovecentodiciassette/00), per le funzioni tecniche e per le ulteriori finalità di cui al menzionato articolo 45 del D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36;

RITENUTO di destinare una ulteriore quota del tre per cento dell'importo complessivo posto a base della procedura di affidamento, pari ad euro 43.375,50 (quarantatrecentosettantacinque/50), per possibili adeguamenti dei prezzi ed eventuali maggiori esigenze

VISTO l'articolo 15 del D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36;

VISTO l'articolo 62, comma 5 lett. b del D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36;

DATO ATTO che, in applicazione degli artt. 20 e 28 del D.lgs. 36/2023, il presente provvedimento è soggetto a pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale di questa Amministrazione, secondo quanto previsto dal D.lgs. n. 33/2013 e successive modifiche e integrazioni,

DETERMINA

Art. 1

È autorizzato l'avvio della procedura ai sensi dell'art. 62, comma 5, lett. b) del D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 per l'adesione all'Accordo Quadro Consip ID 2700, avente ad oggetto la "Fornitura di servizi SAAS di CRM e Marketing per le Pubbliche Amministrazioni" - Lotto 03, CIG B33B44C1B5, ai fini dell'acquisizione di

- c) 20 licenze d'uso Public Sector Foundation - Advanced - Enterprise Edition, 480 licenze Employee Experience for Public Sector - Enterprise Edition, nonché 1500 licenze d'uso di

tipologia Customer Community for Public Sector - Enterprise Edition per una durata di 36 mesi

- d) servizi di configurazione del sistema CRM, di configurazione delle utenze, della piattaforma di assegnazione e monitoraggio dei ticket per l'URP e del portale del cittadino accessibile mediante Spid e CIE per una durata di dodici mesi.

Art. 2

L'importo massimo per le attività di cui al precedente Art. 1, comprensivo degli incentivi alle funzioni tecniche e degli oneri di rinegoziazione è determinato in € 1.518.142,50 (unmilione cinquecentodiciottomilacentoquarantadue/50).

L'importo massimo per il contratto è determinato in € 1.445.850,00 (unmilione quattrocentoquarantacinquemilaottocentocinquanta/00), oltre IVA.

La relativa spesa troverà copertura sui fondi che verranno assegnati sul capitolo 1392, piano gestionale 4, dello stato di previsione della spesa del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, per gli esercizi finanziari 2026-2029 con apposito provvedimento dell'Ufficio di Bilancio della DGRI.

Art. 3

È nominato Responsabile Unico del procedimento il Capo dell'Ufficio I della DGCT, Cons. Amb. Enrico Vattani.

Art. 4

È nominato Direttore dell'Esecuzione del Contratto il Funzionario tecnico-informatico e delle telecomunicazioni dell'Ufficio I DGCT, Ing. Giuseppe Torino.

Roma, 13 luglio 2026

Il Direttore Generale
Min. Plen. Alessandro De Pedys
(firmato digitalmente)