



GIUNTA REGIONALE

DIPARTIMENTO RISORSE - DPB

SERVIZIO INFORMATICA E STATISTICA

UFFICIO INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

OGGETTO: Determinazione Dirigenziale per la procedura e l'affidamento mediante trattativa diretta sul sistema della Piattaforma MePA, ai sensi dell'ex art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016 s.m.i., per Servizi applicativi: parametrizzazione e personalizzazione – fornitore Gun Powder s.r.l. – **Prenotazione impegno di spesa e nomina RUP - Smart CIG: Z3639AC41B**

IL DIRIGENTE

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante: "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*";

VISTE le Leggi regionali:

- 1 ottobre 2013, n. 31, recante: "*Legge organica in materia di procedimento amministrativo, sviluppo dell'amministrazione digitale e semplificazione del sistema amministrativo regionale e locale e modifiche alle LL. RR. n. 2/2013 e n. 20/2013*";
- 14 settembre 1999, n. 77, recante: "*Norme in materia di organizzazione e rapporti di lavoro della Regione Abruzzo*" e ss. mm. e ii.;
- la Legge Regionale 26 agosto 2014, n. 35;

VISTI:

- il D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, recante "*Codice dei contratti pubblici*" e s.m.i.;
- il D. Lgs. 19 aprile 2017 n. 56, recante "*Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50*";

- Linee Guida ANAC n. 4 di attuazione del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, recanti *“Procedure per l'affidamento dei contratti di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici”* e successivi aggiornamenti;
- l'art 6 del Decreto 29 novembre 2004, n. 2/Reg. recante *“Regolamento regionale per l'esecuzione in economia di lavori, forniture e servizi”*;
- l'art. 1, comma 450, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, come modificato dall'art. 1, comma 130, legge n. 145 del 2018, il quale dispone che le Regioni, per gli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore a 5.000 euro e di importo inferiore alla soglia di rilievo comunitario, sono tenute a fare ricorso al mercato elettronico della Pubblica Amministrazione, ovvero ad altri mercati elettronici istituiti ai sensi del medesimo articolo 328, ovvero al sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento per lo svolgimento delle relative procedure;

PREMESSO che:

- gli organismi organizzativi della Struttura Speciale di Supporto *“Sistema Informativo Regionale”* ai sensi dell'art. 16 della L.R. 77/99 modificata con la Legge n. 35/2014 – sono preposti, tra l'altro, allo sviluppo dei Sistemi Informativi Telematici;
- la D.G.R. n. 385 del 2.7.2019, ad oggetto *“D.G.R. n. 347 del 18.06.2019, recante "Macrostruttura della Giunta Regionale - Atto di riorganizzazione." - Modifiche ed integrazioni.”*, con la quale è stata approvata l'articolazione della macrostruttura organizzativa della Giunta Regionale ed, altresì, definite le Linee Guida per la definizione della prefata riorganizzazione;
- la D.G.R. n. 854 del 27.12.2019, ad oggetto *“Parziale modifica alla D.G.R. n. 385 del 2.07.2019 recante: “D.G.R. n. 347 del 18.06.2019, recante “Macrostruttura della Giunta Regionale - Atto di riorganizzazione.” – Modifiche ed integrazioni.”*;
- la D.G.R. n. 146 dell'11.03.2020, ad oggetto *“Dipartimento “Risorse” – Approvazione del nuovo assetto organizzativo”*;
- la D.G.R. n. 270 del 14.05.2020, ad oggetto *“Dipartimento “Risorse” – Riorganizzazione – Parziale revisione”*;
- la DGR n. 418 del 09/07/2021, ad oggetto *“Dipartimento “Risorse” – Revisione parziale dell'assetto organizzativo approvato con D.G.R. n. 270 del 14.05.2020;*

PRESO ATTO:

- dell'adozione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O) della Regione Abruzzo Sperimentazione -Triennio 2022 –2024 -Annualità 2022- Art. 6 del D.L. n. 80 del 9.06.2021, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021 n. 113 approvato con DGR n. 338 del 30.06.2022;
- dell'adozione, su proposta del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT) – triennio 2021/2023, di cui alla Legge 190/2012, art. 1, comma 8, approvato con DGR n. 189 del 31.03.2021;
- dell'aggiornamento, su proposta del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, del Codice di comportamento dei dipendenti della Giunta regionale, approvato con DGR n. 72 del 10.02.2014, di cui alla D.G.R. n. 983 del 20.12.2018;
- del Patto di integrità dei Dipendenti della Giunta Regionale;

- il “Disciplinare per l’attuazione del Regolamento in materia di protezione di dati personali (Reg. UE 2016/679), approvato con deliberazione della Giunta regionale n.41 del 3 febbraio 2021;

PREMESSO che il Servizio Relazioni Esterne e Comunicazione (DRG007) tramite L’Ufficio Relazioni con il Pubblico ha provveduto, con determinazione n. DRG007/38 del 03.08.2022, all’acquisto di licenze Salesforce distribuite dalla SkyLabs srl per l’implementazione della dotazione di software per la gestione dei rapporti con cittadini enti e stakeholder, attraverso un sistema di Citizen Relationship Management, basato piattaforma CRM (Content Relationship Management) e con l’utilizzo di strumenti per la gestione di richieste di informazioni per fornire feedback immediati attraverso canali informatizzati, attraverso il supporto di un bot software capace di gestire un database di conoscenze condiviso e alimentare l’attività di un assistente virtuale tramite chat, fornendo indicazioni immediate grazie all’automazione di complessi processi di reperimento e comunicazione delle informazioni in back office, con conseguente funzione di front office telematico;

TENUTO CONTO che le licenze acquistate dalla piattaforma Saas (Software as a service) Salesforce sono le seguenti:

- Salesforce Service Cloud;
- Salesforce Digital engagement;
- Tableau CRM (CRM Analytics);
- Salesforce Einstein Bot;
- Knowledge base.

CONSIDERATO che le licenze sopra indicate saranno ad uso del Servizio informatica e statistica – Ufficio Infrastrutture tecnologiche e del Servizio Relazione esterne e comunicazione - Ufficio relazioni con il Pubblico (URP) e che le stesse necessitano di configurazione, parametrizzazione, formazione e personalizzazione, tutte attività necessarie per l’attivazione dei servizi sopra illustrati;

CONSIDERATO che per i pacchetti software elencati, nello specifico, dovranno essere configurati e attivati i seguenti servizi e funzionalità:

- Salesforce Service Cloud: verranno strutturati flussi per il controllo e la gestione dell’intero processo: dall’assegnazione alla presa in carico di una richiesta/segnalazione fino alla sua chiusura. Sarà possibile scalare una richiesta al reparto di competenza e collaborare sulla stessa. Inoltre meccanismi di automazione permetteranno di essere notificati in casi di avanzamento della richiesta o di eventuali problematiche. Verranno inoltre previsti specifici report per il monitoraggio delle proprie attività e KPI d’interesse.
- Tableau CRM (CRM Analytics): per alcuni profili verranno previsti report e dashboard evoluti inerenti metriche e KPI delle segnalazioni ricevute. Tali report saranno poi esportabili anche all’esterno della piattaforma.
- Digital Engagement: sarà possibile per il cittadino interfacciarsi con un chatbot informativo per ottenere risposte a domande frequenti e poter aprire una segnalazione. Laddove il chatbot non fosse in grado di rispondere alle esigenze del cittadino sarà possibile richiedere l’intervento di un operatore che prenderà in carico la richiesta.

- Knowledge Base: gli incaricati potranno strutturare e popolare una Knowledge Base di FAQ che potrà essere utilizzata per supportare gli operatori nella gestione delle richieste e nell'alimentazione del chatbot.

CONSIDERATO che, ai fini di quanto illustrato, si intende ricorrere alla piattaforma digitale Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione attraverso la quale si riesce a contemperare la garanzia dei principi di *trasparenza e semplificazione della procedura, di parità di trattamento e di non discriminazione, di snellimento delle procedure di acquisizione dei beni e servizi e di riduzione dei tempi e dei costi di acquisto*, consentendo di conseguire soluzioni operative immediate;

RILEVATO che sul MePA è presente la categoria merceologica "*Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto*", nella quale rientra l'intervento di cui al presente provvedimento;

VERIFICATO che tra i servizi presenti quelli forniti da Gun Powder srl – Cod. articolo fornitore: SwF_ABR, Codice CPV: 72000000 – 5, per le loro caratteristiche, risultano idonei al soddisfacimento di quanto illustrato;

RILEVATO che, trattandosi di fornitura di importo inferiore alla soglia di € 40.000,00, in merito all'affidamento ed alla relativa forma contrattuale, trovano applicazione le disposizioni contenute nell'art. 36, comma 2 e nell'art. 32, comma 14, del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.;

TENUTO CONTO che le motivazioni sopra esposte giustificano il ricorso alla procedura di affidamento diretto di cui all'ex art. 36, comma 2, *lett. a)* del D. Lgs. 50/2016;

PRECISATO che:

- con l'esecuzione del contratto si intende realizzare il seguente fine: migliorare e rendere maggiormente rapido ed efficace il rapporto tra Ente e cittadini;
- il contratto ha ad oggetto la fornitura di servizi applicativi di parametrizzazione e personalizzazione comprensive di eventuali aggiornamenti;
- gli obblighi contrattuali per la fornitura in oggetto sono stabiliti dalle Condizioni Generali di Contratto relative al Bando MePA categoria merceologica "*Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto*";

STABILITO pertanto di:

- procedere all'affidamento diretto della fornitura mediante trattativa diretta con un operatore abilitato sul sistema della Piattaforma MePA ;
- fissare il tetto massimo di spesa stimata in € 30.500,00 (IVA al 22% inclusa), di cui € 25.000,00 a titolo di imponibile ed € 5.500,00 a titolo di IVA al 22%, che risulta congrua in base all'indagine di mercato svolta;
- individuare, ai sensi dell'art. ex 36 comma 2, *lett. a)* del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., nel rispetto del principio di rotazione, un operatore economico abilitato nella Categoria merceologica "*Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto*", non beneficiario di altra analoga commessa e in possesso di pregresse e documentate esperienze analoghe a quelle oggetto di affidamento;

STABILITO che, relativamente alla remunerazione dell'acquisto, il totale del corrispettivo sarà effettuato in un'unica soluzione e sarà fatturato dal fornitore dalla data di attivazione del servizio;

PRESO ATTO che l'importo presunto dell'affidamento ammonta a complessivi € 25.000,00 IVA esclusa, pari ad € 30.500,00, IVA inclusa, da imputare come segue:

Descrizione	Capitolo di spesa	Importo presunto (IVA inclusa) anno 2023
Servizi Applicativi- parametrizzazione personalizzazione	11413	€ 30.500,00

ACCERTATO che la spesa massima stimata prevista per il presente appalto trova capienza nel Bilancio 2023 sul pertinente capitolo 11413 PdC: 1.03.02.19.005;

DATO ATTO che per la presente procedura è stato generato il seguente codice Smart CIG:

CONSIDERATO che, trattandosi di mera fornitura di servizi da remoto, non corre l'obbligo di elaborazione del DUVRI, ai sensi del comma 3bis dell'art. 26 del D.Lgs. 81/08;

RITENUTO di nominare RUP della procedura il Funzionario Ing. Luciano Cococcia in forza presso il Servizio Informatica e statistica, figura professionale idonea a soddisfare i requisiti richiesti dall'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016;

DATO ATTO che il presente provvedimento è soggetto agli oneri di pubblicazione, previsti dagli art. 26 e 27 del D.L. 14/03/2013 n. 33 nella sezione "trasparenza" del sito istituzionale;

VISTI:

- l'art. 3 della L. 13.08.2010, n. 136, recante: "*Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia*" e s.m.i;
- il D.Lgs. 30.06.2003, n. 196 e ss. mm. ii., con oggetto: "*Codice in materia di protezione dei dati personali*";
- il Decreto Legislativo del 14 marzo 2013, n. 33, recante: "*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*", e ss. mm. e ii.;
- l'art. 68 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm. e ii., recante: "*Codice dell'Amministrazione Digitale*" e le relative linee guida AGID di riferimento.

ACCERTATA la regolarità tecnico-amministrativa del presente provvedimento da parte del Dirigente del Servizio la cui funzione, attesa la vacanza della citata Struttura, è esercitata dal Direttore del Dipartimento Risorse;

DETERMINA

- **di condividere** e fare proprie le motivazioni illustrate in premessa, che si intendono integralmente richiamate e trascritte;
- **di procedere** all'acquisizione della fornitura in oggetto mediante affidamento diretto ai sensi dell'art. 36, co. 2, lett. a), del d. lgs. n. 50/2016;
- **di autorizzare** l'espletamento della procedura di acquisto, tramite lo strumento fornito dal MePA della "Trattativa diretta", con la società Gunpowder s.r.l, in possesso di pregresse e documentate esperienze analoghe a quelle oggetto di affidamento per l'acquisizione di servizi applicativi di parametrizzazione e personalizzazione comprensive di eventuali aggiornamenti, per un importo massimo di € 25.000,00 al netto dell'IVA;
- **di prenotare** la spesa massima stimata pari ad € 30.500,00 (IVA al 22% inclusa) sul capitolo di spesa nr. 11413 – esercizio finanziario 2023 – P.D.C.: 1.03.02.19.005;
- **di dare atto** che, a seguito dell'espletamento della procedura sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, qualora fosse positivo, si provvederà all'impegno definitivo;
- **di nominare** Responsabile Unico del Procedimento l'Ing, Luciano Cococcia, Responsabile dell'Ufficio Infrastrutture tecnologiche - e - mail: luciano.cococcia@regione.abruzzo.it, che risulta essere in possesso dei requisiti previsti all'art. 4.1 delle Linee Guida ANAC n. 3 del 26.10.2016 di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti «Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni» aggiornate;
- **di dare atto** che, in assolvimento agli obblighi di tracciabilità finanziaria, secondo l'art. 3 della L. 13.08.2010, n. 136 e s.m.i., (*"Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia."*), l'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture ha assegnato, al presente intervento, lo **smart CIG: Z3639AC41B**;
- **di precisare** che il pagamento sarà effettuato in un'unica soluzione e avverrà a fronte di regolare fattura elettronica e previa verifica della regolarità contributiva, secondo la normativa vigente, nonché a seguito del riscontro positivo del prodotto acquistato rispetto alla richiesta e delle relative tempistiche di installazione;
- **di rendere noto** che, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii, e del Considerando 14 e dell'Articolo 6 Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento Generale sulla protezione dei dati)), i dati forniti dalla società verranno trattati in modalità informatizzata per la finalità strettamente legata alla procedura contrattuale e il titolare del trattamento è il Dirigente pro tempore del Servizio Informatica e statistica;
- **di rinviare** a successivi atti tutte le attività connesse alla presente determinazione;
- **di adempiere** agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, di cui al D.Lgs n. 33/2013 (Obblighi di pubblicazione), alla legge n. 190/2012 (Anticorruzione), al d.lgs n. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici), nonché alla circolare del Servizio Ragioneria Generale prot. n. RA/107998 del 23.4.2013, mediante la pubblicazione dei dati sul sito internet della Regione Abruzzo nella sezione "Amministrazione Trasparente", sotto-sezione "Bandi di gara e Contratti" a norma dell'art. 37, d.lgs n. 33/2013;
- **di trasmettere** la presente determinazione dirigenziale per gli adempimenti di competenza, al Dipartimento DPB – Servizio *Bilancio-Ragioneria - DPB014*, unitamente all'attestato di avvenuta pubblicazione che è elemento integrativo di efficacia del presente atto, per l'acquisizione in atti, al Dipartimento Risorse DPB e alla Direzione Generale – DRG.

**Per il Dirigente del Servizio
(vacante)**

**Il Direttore del Dipartimento
(Dott. Fabrizio Bernardini)**

firmato digitalmente

L'Estensore

Cinzia Di Censo

Firmato elettronicamente

Il Responsabile dell'Ufficio

Dott. Luciano Cococcia

Firmato elettronicamente