



SETTORE
SISTEMA INFORMATIVI ASSOCIATI

SIA

Determinazione dirigenziale

Registro Generale
N. 542 del 10/08/2016

Registro del Settore
N. 59 del 09/08/2016

Oggetto: **Acquisto del servizio web per l'estensione della piattaforma GASTONE CRM per i Comuni dell'Unione delle Terre d'Argine. Affidamento diretto mediante OdA sul portale del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione MePA di Consip**

OGGETTO: Acquisto del servizio web per l'estensione della piattaforma GASTONE CRM per i Comuni dell'Unione delle Terre d'Argine. Affidamento diretto mediante OdA sul portale del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione MePA di Consip.

IL DIRIGENTE DEL SETTORE SISTEMA INFORMATIVO ASSOCIATO

Premesso che:

- il Comune di Carpi aderendo alla Convenzione con la Regione Emilia-Romagna per la crescita e lo sviluppo della "Community Network Emilia-Romagna" ha avuto la possibilità di aderire alla piattaforma Ril.fe.de.ur per la gestione delle segnalazioni inoltrate dai cittadini in merito a situazioni di degrado urbano;
- la società in-house Lepida ha inizialmente presieduto le attività di manutenzione correttiva e di HelpDesk per la piattaforma Ril.fe.de.ur per tutti gli Enti soci;
- con determina n. 334/2013 il Comune di Soliera ha aderito alla piattaforma relazionale Gastone CRM per la fornitura di servizi di comunicazione utili alla gestione del canale informativo rivolto alla cittadinanza e alla gestione informatizzata dei reclami e delle segnalazioni;

Considerato che la società in-house Lepida non intende più presiedere le attività di manutenzione correttiva e di HelpDesk per la piattaforma Ril.fe.de.ur non essendo stato ritenuto l'investimento coerente con il piano di sviluppo strategico, lasciando agli Enti soci di valutare autonomamente il mantenimento del servizio del software con l'onere dei costi di assistenza e manutenzione a carico della singola amministrazione;

Preso atto dei benefici derivati dall'adozione della piattaforma relazionale Gastone CRM in uso presso il Comune di Soliera e alle principali funzioni di seguito riportate:

- gestione informatizzata dei reclami e delle segnalazioni che consente uno scambio di comunicazioni individuali con ogni singolo contatto, attraverso la funzione geolocalizzata e l'avviso e-mail in relazione a ciascun argomento trattato;
- funzione "outlook relazionale" che permette agli operatori di tracciare e programmare le proprie attività relazionali ed eventuali promemoria. Il sistema prevede altresì la programmazione di notifiche di avviso via sms o e-mail all'operatore di riferimento in merito all'attività relazionale in corso. Di ogni attività viene riportata data, ora e operatore che ha interagito con il contatto;
- funzione "newsletter" che crea e invia un "periodico digitale" tramite e-mail a una o più categorie di contatti;
- funzione di "gestione eventi" che consente l'invio in tempo reale di sms personalizzati, singoli o concatenati, in occasione di eventi, ricorrenze, mostre, fiere, manifestazioni, iniziative culturali, scadenze, avvisi urgenti;
- funzione "Filo Diretto" che consente uno scambio di comunicazioni individuali tra singolo contatto-cittadino e operatore attivo dell'Ente e viceversa;
- funzione "sondaggi" che consente di sottoporre ai cittadini domande a risposta multipla;
- presenza di una App gratuita per smartphone con la possibilità di lanciare alert vocali di Protezione Civile con messaggi sia in lingua italiana sia in inglese al fine di migliorare la diffusione dei messaggi sia per i cittadini residenti stranieri sia per eventuali turisti presenti nelle aree interessate;
- integrazione con i principali social network;

Valutato, tramite comparativa, che la piattaforma attualmente in uso, Ril.fe.de.ur, non fornisce le seguenti funzionalità, al contrario fornite dalla piattaforma Gastone CRM:

- profilazione personalizzata degli utenti cittadini in relazione ad aree a rischio;
- gestione Protezione Civile con coordinamento COC (Comitato Operativo Comunale) e centrale operativa sia da piattaforma sia da App per smartphone anche tramite la funzione "radar" che consente di definire il raggio di "ascolto" e segnalazione di allarmi di Protezione Civile di Enti e Comuni aderenti;

- creazione e gestione sondaggi a risposta multipla con statistiche di risposta;
- newsletter integrata e personalizzabile;
- condivisione documentale criptata e riservata;
- invio notizie, avvisi e comunicazioni ai cittadini tramite selezione fino a 8 canali telematici di interesse e un canale di Protezione Civile;
- notifiche vocali di allarmi tramite App per smartphone;
- avvisi vocali telefonici registrati;
- comunicazione multicanale ai cittadini;
- fino a sei lingue straniere anche per l'App per smartphone;
- outlook relazionale con possibilità di organizzare scadenze, priorità e carichi di lavoro;
- team work per aggiungere efficienza al lavoro degli operatori diminuendo in tal modo i tempi di risposta ai cittadini;

Ritenuto fondamentale, nell'era della Pubblica Amministrazione Digitale, creare un legame sempre più diretto tra gli Enti e i cittadini comunicando informazioni di tipo istituzionale e gli eventi organizzati dalle Amministrazioni, avvalendosi dunque delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie;

Considerato, altresì, che la piattaforma Gastone CRM, grazie alle molteplici funzionalità che implementa, può rappresentare un valido supporto anche per il coordinamento delle forze di Protezione Civile e per la comunicazione ai cittadini in caso di allarmi o emergenze (rischi antropici, incidenti rilevanti, calamità naturali, eventi atmosferici di particolare entità);

Preso atto che i Comuni di Carpi, Campogalliano e Novi di Modena hanno espresso la volontà di adottare il medesimo servizio web già in uso presso il Comune di Soliera al fine di erogare un servizio omogeneo a tutti i cittadini dei Comuni dell'Unione delle Terre d'Argine;

Ravvisata, dunque, la necessità di omogeneizzare quanto più possibile gli strumenti, le tecnologie informatiche e i servizi basati sul web adottati dai Comuni facenti parte dell'Unione delle Terre d'Argine, allo scopo di renderne più efficiente la gestione e conseguire, in tal modo, un risparmio di spesa in termini di minori costi per la gestione di assistenza e manutenzione;

Preso atto dell'obbligo degli Enti Locali all'utilizzo del Mercato Elettronico messo a disposizione da Consip (MePA) o da altre Centrali di Committenza regionali, nel rispetto dei parametri prezzo-qualità delle convenzioni quadro, sancito dall'Art. 7 del DL 52/2012, convertito in Legge n. 94/2012, pena la nullità dei contratti stipulati in violazione di suddetto obbligo, ai sensi dell'Art. 1 DL 95, convertito in L. 135/2012;

Verificato che alla data odierna non sono attive Convenzioni in Consip, ai sensi dell'Art. 26 della Legge 23 dicembre 1999, n. 488, o nelle Centrali di Committenza regionali (Intercent-ER) per il servizio che si intende acquistare alle quali poter eventualmente aderire;

Accertato che il programma dei pagamenti conseguenti all'assunzione degli impegni di spesa del presente provvedimento, è compatibile con i relativi stanziamenti di cassa e con le regole di finanza pubblica, ai sensi dell'Art. 183, comma 8, del D. Lgs. 267/2000, così modificato dall'Art.74 del D. Lgs. 118/2011, introdotto dal D. Lgs. 126/2014;

Vista la seguente normativa:

- il D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali" e, in particolare:
 - l'Art. 107 che assegna ai dirigenti la competenza in materia di gestione, ivi compresa la responsabilità delle procedure di gara e l'impegno di spesa e l'Art. 109, comma 2, che assegna le funzioni dirigenziali ai responsabili di servizi specificamente individuati;
 - l'Art. 151, comma 4, il quale stabilisce che le determinazioni che

- comportano impegni di spesa sono esecutivi con l'apposizione, da parte del responsabile del servizio finanziario del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria;
- gli articoli 183 e 191, sulle modalità di assunzione degli impegni di spesa;
 - l'Art. 192, che prescrive la necessità di adottare apposita determinazione a contrattare per definire il fine, l'oggetto, la forma, le clausole ritenute essenziali del contratto che si intende stipulare, le modalità di scelta del contraente e le ragioni che ne sono alla base;
 - l'Art. 147-bis, in tema di controlli di regolarità amministrativa e contabile;
- l'Art. 3 della Legge n. 136/2010, in tema di tracciabilità di flussi finanziari;
 - il D.Lgs 50 del 18 aprile 2016 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture", di seguito denominato D.Lgs 50/2016 e, in particolare:
 - l'Art. 29 sui principi in materia di trasparenza;
 - l'Art. 30, sui principi per l'aggiudicazione e l'esecuzione di appalti e concessioni e sugli appalti di forniture e servizi sotto la soglia comunitaria;
 - l'Art. 32 sulle fasi delle procedure di affidamento;
 - l'Art. 33 sui controlli sugli atti delle procedure di affidamento;
 - l'Art. 36 sui contratti sotto soglia;

Dato atto che sono stati aboliti gli Artt. dal 271 al 338 del DPR 5 ottobre 2010 n. 207, che riguardano le acquisizioni di forniture e servizi e le acquisizioni in economia;

Considerato, in tema di qualificazione della stazione appaltante, che:

- a) non è ancora vigente il sistema di qualificazione, previsto dall'Art. 38 del D.Lgs 50/2016;
- b) nel caso di specie, trattandosi di un servizio di importo inferiore ai 40.000 Euro, trova applicazione quanto prevede l'Art. 37, comma 1, del D.Lgs 50/2016, ai sensi del quale "Le stazioni appaltanti, fermi restando gli obblighi di utilizzo di strumenti di acquisto e di negoziazione, anche telematici, previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa, possono procedere direttamente e autonomamente all'acquisizione di forniture e servizi di importo inferiore a 40.000 euro e di lavori di importo inferiore a 150.000 euro, nonché attraverso l'effettuazione di ordini a valere su strumenti di acquisto messi a disposizione dalle centrali di committenza";

Rilevato, pertanto, che:

- non ricorrono comunque gli obblighi di possesso della qualificazione o di avalimento di una centrale di committenza o di aggregazione con una o più stazioni appaltanti aventi la necessaria qualifica, ai sensi dell'Art. 37, commi 2 e 3, del D.Lgs 50/2016;
- i principi di cui all'Art. 30 comma 1 del D.Lgs 50/2016 sono integralmente garantiti e rispettati mediante il ricorso al MePA di Consip;
- l'Art. 36, comma 6 del D.Lgs 50/2016 recita "per lo svolgimento delle procedure di cui al presente articolo le stazioni appaltanti possono procedere attraverso un mercato elettronico che consenta acquisti telematici basati su un sistema che attua procedure di scelta del contraente interamente gestite per via elettronica. Il Ministero dell'Economia e delle Finanze, avvalendosi di CONSIP S.p.A., mette a disposizione delle stazioni appaltanti il Mercato elettronico delle Pubbliche Amministrazioni";

Ritenuto, per la procedura in oggetto, di avvalersi dell'affidamento diretto, valevole anche per lo strumento dell'Ordine di Acquisto (OdA) nell'ambito del portale MePA di Consip, nel caso di specie ammissibile ai sensi dell'Art. 36 comma 2 lettera a) del D.Lgs n. 50/2016;

Verificato che sulla piattaforma MePA di Consip è presente un Bando di gara per la fornitura di servizi ICT denominato **"ICT 2009"** all'interno del Metaprodotto "Software per soluzioni Smart City" nel quale la ditta **GASTONE CRM ITALIA S.R.L.** ha pubblicato un'offerta denominata **"Gastone CRM – Citizen Relationship Management – versione per Unioni e Consorzi"**, ad un costo complessivo di **Euro 39.800,00 (di cui 32.800,00 IVA esclusa + 7.000,00 IVA esente)** costituita dal servizio web della piattaforma Gastone CRM per i Comuni dell'Unione delle Terre d'Argine, **per la durata di 16 mesi** a partire dal 1 settembre 2016 e per l'intero anno 2017, database da 40.000 anagrafiche, 50 operatori, licenza d'uso della piattaforma, modulo Filo Diretto, modulo Outlook Relazionale, modulo Analyzer, modulo Mail in ingresso, integrazione Social, Geolocalizzazione Fili Diretti, WebApp Filo Diretto, servizio di Assistenza e Manutenzione, integrazione modulo-App CityUser, analisi, configurazione, personalizzazione grafica, formazione operatori presso la sede dell'Ente, tutoraggio;

Ritenuto opportuno e conveniente procedere all'acquisto, non solo in ragione della congruità del prezzo, ma anche in virtù delle specificità dei servizi e trattandosi di acquisto di fornitura di servizi di importo inferiore alla soglia di rilievo comunitaria, del **servizio web Gastone CRM**, per la durata di 16 mesi, offerto sulla piattaforma del MePA di Consip dalla ditta **GASTONE CRM ITALIA S.R.L.**;

Calcolata, dunque, una spesa complessiva di **Euro 47.016,00 (di cui Euro 40.016,00 IVA 22% compresa + Euro 7.000,00 IVA esente)**, cui è stato attribuito il **CIG n. Z8D1AE6005** (oggetto: servizio web per l'estensione della piattaforma GASTONE CRM per i Comuni dell'Unione delle Terre d'Argine) dall'Autorità Nazionale Anticorruzione già Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture;

Visti altresì:

- il Regolamento di Contabilità approvato con Delibera di Consiglio dell'Unione n.6 del 27.02.2008, Art. 4 "Parere di regolarità contabile" e Art. 21 "Disciplina per l'impegno delle spese";
- D.Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 ad oggetto "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni", in particolare l'Art. 23 "Obblighi di pubblicazione concernenti i provvedimenti amministrativi";
- Delibera del Consiglio dell'Unione delle Terre d'Argine N. 33 del 02.12.2015 "APPROVAZIONE NUOVO REGOLAMENTO DEI CONTRATTI";
- la Delibera di Consiglio dell'Unione delle Terre d'Argine n. 5 del 24/02/2016, dichiarata immediatamente eseguibile, avente per oggetto "APPROVAZIONE DEL BILANCIO DI PREVISIONE 2016-2018 E DEL PIANO POLIENNALE DEGLI INVESTIMENTI";
- la Delibera di Giunta dell'Unione delle Terre d'Argine n. 27 del 02/03/2016, dichiarata immediatamente eseguibile, avente per oggetto "APPROVAZIONE DEL PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE ANNI 2016-2018";
- la Delibera di Giunta dell'Unione delle Terre d'Argine n. 92 del 20/10/2015, dichiarata immediatamente eseguibile, avente per oggetto "APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE - DUP 2016";

Tutto ciò premesso,

DETERMINA

Di autorizzare, per le motivazioni espresse in premessa, l'acquisto del **servizio web per l'estensione della piattaforma GASTONE CRM per i Comuni dell'Unione delle Terre d'Argine** per la durata di 16 mesi, per una spesa complessiva di **Euro 47.016,00 (di cui Euro**

40.016,00 IVA 22% compresa + Euro 7.000,00 IVA esente);

Di aderire, come illustrato in premessa, al Bando del MePA di Consip **"ICT 2009"** Categoria "Prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" per l'acquisto del servizio web per l'estensione della piattaforma GASTONE CRM per i Comuni dell'Unione delle Terre d'Argine;

Di affidare l'acquisto del servizio con affidamento diretto, tramite ordinativo da inviare direttamente sulla piattaforma del MePA di Consip, alla ditta **GASTONE CRM ITALIA S.R.L.** con sede legale in VIA DELLE BASSE 1 - 43044 - COLLECCHIO (PR), P.IVA 02575070343, per una spesa complessiva di **Euro 47.016,00 (di cui Euro 40.016,00 IVA 22% compresa + Euro 7.000,00 IVA esente);**

Di impegnare la spesa complessiva di **Euro 47.016,00 così suddivisa:**

- Euro 13.100,00 alla voce di Bilancio 00660.00.03 "Servizi informatici dell'Unione" del Bilancio di previsione 2016-2018 (annualità 2016);
- Euro 33.916,00 alla voce di Bilancio 00660.00.26 "Assistenza software su applicativi in dotazione e assistenza informatica su postazioni di lavoro" del Bilancio di previsione 2016-2018 (annualità 2017);

Di ottemperare nella gestione del contratto derivante dal presente atto a quanto prescritto dalla normativa vigente in particolare:

- dall'art. 6 del D.P.R. n.207/2010 Documento Unico di Regolarità Contributiva (procedura DOL - Durc On Line);
- dall'art. 23 del D.lgs. 33/2013 mediante la pubblicazione sul sito internet dell'ente, sezione Amministrazione Trasparente, sottosezione Provvedimenti, dei dati richiesti in formato tabellare aperto;

Di dare atto, inoltre, che:

- il contratto sarà formalizzato con la Ditta aggiudicataria in forma di scrittura privata non autenticata secondo le modalità previste dalla piattaforma informatica del Mercato Elettronico MePA di Consip;
- il pagamento della fornitura avverrà secondo le modalità indicate nell'ordinativo e le relative fatture saranno pagate a 30 giorni dalla data di accettazione della fattura (accettazione intesa come verifica della idoneità e conformità della fattura e attestazione di regolare esecuzione);
- si assolve agli obblighi previsti dall'Art. 23 del D.Lgs. 33/2013 e all'Art. 29 del D.Lgs. 50/2016 mediante la pubblicazione sul sito web istituzionale dell'Ente, sezione Amministrazione Trasparente, sottosezione Provvedimenti, di tutti gli atti relativi alla procedura in oggetto in formato tabellare aperto;
- l'affidamento di cui al presente atto sarà sottoposto alla normativa della legge n. 136 del 13/08/2010, artt. 3 e 6 e s.m.i. e che questo ufficio è responsabile sia delle informazioni al fornitore relativamente al conto corrente dedicato che all'assunzione del codice identificativo di gara da riportare sui documenti di spesa in fase di liquidazione;
- il programma dei pagamenti, conseguenti all'assunzione degli impegni di spesa del presente provvedimento, è compatibile con i relativi stanziamenti di bilancio e con le regole di finanza pubblica, ai sensi dell'art. 9, comma 1, lettera a), numero 2, del decreto legge 1 luglio 2009, n. 78, convertito con modificazioni dalla legge 3 agosto 2009, n. 102;
- l'affidamento del servizio in oggetto avverrà mediante affidamento diretto adeguatamente motivato, modalità espressamente consentita dall'Art. 36, comma 2, del D.Lgs 50/2016;
- si ottempera a quanto disposto dall'Art. 1 della Legge n. 190 del 23.12.2014 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2015)" in termini di scissione dei pagamenti (split payment) con

versamento della quota IVA secondo le modalità ivi previste;

- con l'approvazione del presente atto le parti contraenti si assumono tutti gli obblighi relativi alla tracciabilità dei pagamenti e dei flussi finanziari connessi ai contratti medesimi, così come stabilito all'art. 3 della legge 13.08.2010 n. 136; è causa di risoluzione del contratto l'inottemperanza alle norme suddette, in particolare l'esecuzione delle transazioni senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane spa, ai sensi di quanto previsto all'art. 3 c. 8 della citata legge n. 136/2010;
- si ottempera a quanto disposto dall'Art. 25 del D.L. 66/2014 relativamente all'obbligo della fatturazione elettronica a partire dal 31 marzo 2015;
- il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) è il Dott. Enrico Piva, Responsabile del Settore Sistema Informativo Associato dell'Unione delle Terre d'Argine.

SETTORE: SISTEMA INFORMATIVI ASSOCIATI - SIA

VISTO DI REGOLARITÀ CONTABILE ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA

OGGETTO: Acquisto del servizio web per l'estensione della piattaforma GASTONE CRM per i Comuni dell'Unione delle Terre d'Argine. Affidamento diretto mediante Oda sul portale del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione MePA di Consip

N	Esercizio	Importo	Voce di bilancio		
1	2016	13100	00660.00.03		
	Anno	Impegno	Sub	Cassa economale	Siope
	2016	U 1005			
	Descrizione		Servizi informatici dell'Unione		
	Codice Creditore				
	CIG	Z8D1AE6005	CUP		
	Centro di costo	SERVIZIO INFORMATICO ASSOCIATO - UNIONE	Natura di spesa		
	Note	Servizio web e formazione on site per l'estensione della piattaforma GASTONE ai Comuni dell'Unione delle Terre d'Argine. Oda su mepa. ditta Gastone Crm Italia srl.			

N	Esercizio	Importo	Voce di bilancio		
2	2017	33916	00660.00.26		
	Anno	Impegno	Sub	Cassa economale	Siope
	2017	U 84			
	Descrizione		Sistema Informativo Associato. Prestazioni per servizi informatici. Unione		
	Codice Creditore				
	CIG	Z8D1AE6005	CUP		
	Centro di costo		Natura di spesa		
	Note	Licenza d'uso per il servizio web della piattaforma GASTONE CRM per i Comuni dell'Unione. Ditta Gastone Crm Italia srl.			

Note del Responsabile del Settore Ragioneria:

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 151, comma 4, del T.U. delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, D.Lgs 267/2000, si attestano la regolarità contabile e la copertura finanziaria relativamente alla determinazione n° 542 DEL 10/08/2016 (REGISTRO GENERALE).

Carpi, 10/08/2016

**Il Responsabile del Settore Ragioneria
Francesco Sacringella per Antonio Castelli**

**Il Dirigente di Settore ENRICO PIVA ha sottoscritto l'atto ad oggetto “ Acquisto del servizio web per
lestensione della piattaforma GASTONE CRM per i Comuni dell'Unione delle Terre d'Argine.
Affidamento diretto mediante Oda sul portale del Mercato elettronico della Pubblica
Amministrazione MePA di Consip ”, n° 59 del registro di Settore in data 09/08/2016**

ENRICO PIVA

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Copia della presente determinazione viene pubblicata all'Albo Pretorio on line dell'Unione delle terre d'Argine consecutivamente dal giorno 24/08/2016 al giorno 08/09/2016.

Si attesta, ai sensi dell'art. 23 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, che la presente copia analogica è conforme al documento informatico originale in tutte le sue componenti.