

Centro di Responsabilità \_\_\_\_\_

Centro di Costo \_\_\_\_\_

**OGGETTO: DETERMINA A CONTRARRE PER L'AFFIDAMENTO DIRETTO, AI SENSI DELL'ARTICOLO 51, COMMA 1 LETTERA A) E 2.1) DEL DECRETO LEGGE N. 77/2021 (CONVERTITO NELLA LEGGE N° 108 DEL 29/07/2021) PER L'ATTIVAZIONE DEL PROGETTO "SUPERURP": PROGETTAZIONE SPERIMENTALE - SU PIATTAFORMA SALES FORCE - DI UN SISTEMA CRM PER L'INTERAZIONE OMNICANALE CON IL CITTADINO E FORNITURA RELATIVE LICENZE SALESFORCE - AFFIDAMENTO ALLA SOCIETA' GUNPOWDER S.R.L AVENTE SEDE A L'AQUILA (AQ) - CIG 9457617073 - Impegno di spesa € 138.374,34**

#### **IL DIRIGENTE**

##### **Visti:**

- la delibera della Giunta comunale n. 148 del 26/05/2022 con cui è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2022-2024 – finanziario;
- la deliberazione di Consiglio Comunale n. 18 del 19/05/2022 con cui è stato approvato il Bilancio Triennale 2022-2024 e la nota di aggiornamento al DUP 2022-2024;
- il Piano Comunale di prevenzione della corruzione e dell'illegalità per il triennio 2022/2024 approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 97 del 21/04/2022;
- il Decreto sindacale n. 31 del 30/08/2022 con cui al sottoscritto è stato attribuito l'incarico di direzione del Settore 7 "PNRR - URP e Comunicazione - Archivio e protocollo" con effetto dal 1° settembre 2022 e per un periodo iniziale sino al 30 novembre 2022;

##### **Premesso che:**

- le Linee di Mandato dell'attuale Amministrazione pongono particolare attenzione all'esigenza di garantire agli utenti che le richieste di informazioni o risoluzione di problematiche esposte ricevano una "pronta risposta" da parte degli Uffici competenti;
- si vuole, altresì, potenziare l'interazione con il cittadino, tracciando in modo trasparente ogni telefonata/richiesta/segnalazione affinché sia evasa ed evitare che sia trascurata;
- l'introduzione di un sistema di prenotazione on line degli appuntamenti per tutti i servizi erogati dal Comune ai cittadini, se, da una parte, limiterà le code presso gli sportelli/Uffici, richiede, dall'altra, che sia garantita la necessaria assistenza all'utenza nel caso di difficoltà nella prenotazione degli appuntamenti stessi;

**Atteso che:**

- il Settore ha quindi elaborato un Progetto sperimentale denominato “URP-Online” che prevede l’implementazione di una piattaforma per l’interazione omnicanale con il Cittadino (via telefono, mail, chat-bot, whatsapp, etc) che rappresenterà l’unico punto di accesso per il cittadino che voglia avere informazioni od effettuare segnalazioni, le cui specifiche funzionali sono conservate agli atti;
- il Progetto URP-Online prevederà un processo per la gestione rapida ed efficace dell’assegnazione/presa in carico delle richieste ai settori di competenza e permetterà di avere report dettagliati sulle richieste pervenute, le tempistiche di risposta, le richieste non evase perché non di competenza comunale, etc.

**Valutato** opportuno basare il nuovo progetto di Urp-Online su una piattaforma di rinomata affidabilità, stabilità, riconosciuta specializzazione e tale da permettere limitati periodi per il go-live e veloci customizzazioni, si è ritenuto opportuno optare per il framework Salesforce;

**Rilevato** che sulla piattaforma Salesforce operano in Italia una serie di aziende con rating 5 stelle, di cui GunPowder di L’Aquila risulta avere un ottimo livello di expertise in Cloud;

**Atteso dunque che:**

- al fine di avviare il Progetto sperimentale denominato “URP-Online” il settore si è rivolto all’operatore economico GunPowder di L’Aquila che possiede le competenze tecniche e professionali necessarie per la realizzazione del progetto in oggetto;
- le prestazioni oggetto del Progetto consistono nella:

- a) progettazione sperimentale - su piattaforma Sales Force - di un sistema CRM per l’interazione omnicanale con il Cittadino (via telefono, chat-bot, whatsapp, etc), anche in logica self-service per le richieste più comuni e frequenti come descritto nel punto precedente;
- b) fornitura delle licenze Salesforce per n.6 mesi utilizzate dalla piattaforma, così definite:

Licenza	Q.tà
Service Cloud - Enterprise Edition	20
Digital Engagement	18
Einstein Bot	5
CRM Analytics Plus	2
Digital Engagement Additional Conversation	5
Knowledge	1
Digital Engagement - Whatsapp Outbound messages (1000)	2300
Customer Community Plus - Enterprise Edition - Logins/per month	900
Premier Support	1

**Vista** l’offerta formulata dalla ditta GunPowder di L’Aquila per il servizio in oggetto pari a complessivi € 113.032,00 oltre IVA, giusta offerta presentata tramite la piattaforma telematica Sintel, allegata al presente provvedimento e così composta:

- 71.722,00 euro per la progettazione sperimentale del sistema CRM;
- 41.310,00 euro per le licenze Salesforce utilizzate dalla piattaforma;

### **Richiamati:**

- l'articolo 1, comma 450, della legge 296/2006 come modificato da ultimo dalla legge 145/2018 dispone che: *“Fermi restando gli obblighi e le facoltà previsti al comma 449 del presente articolo, le altre amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, 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 [...]*;
- l'articolo 1 del d.l. 76/20, convertito nella legge 120/2020, così come modificato dall'art. 51, comma 1 lettera a), punto 1) del d.l. 77/2021, che dispone *“Al fine di incentivare gli investimenti pubblici nel settore delle infrastrutture e dei servizi pubblici, nonché al fine di far fronte alle ricadute economiche negative a seguito delle misure di contenimento e dell'emergenza sanitaria globale del COVID-19, in deroga agli articoli 36, comma 2, e 157, comma 2, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante Codice dei contratti pubblici, si applicano le procedure di affidamento di cui ai commi 2, 3 e 4, qualora la determina a contrarre o altro atto di avvio del procedimento equivalente sia adottato entro il 31 dicembre 2023”*;
- l'articolo 1, comma 2, lett. a) del D.L. 76/20, convertito nella legge 120/2020 e così modificato dall'art. 51, comma 1 lett. a) punto 1) e 2.1) DL 77/2021 che disciplina le procedure per l'affidamento diretto di lavori, servizi e forniture sotto soglia e prevede che la stazione appaltante possa affidare direttamente appalti di servizi e forniture di importo inferiore a 139.000 euro;

### **Atteso che:**

- l'importo per la fornitura di cui trattasi, complessivo degli oneri per la sicurezza pari a 365 euro è di € 138.344,34 (IVA inclusa);
- l'importo di € 138.344,34 (IVA inclusa) è da impegnare alla missione 01.08 (U.1. 1.03.02.99.999) – capitoli 2010802/2714 “Acquisto servizi per la Smart City” e 1010803/158 “Acquisto servizi per la Smart City” (esercizio 2022 - bilancio 2022-2024 approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n° 18 del 19/05/2022; variazione approvata con deliberazioni del Consiglio Comunale del 10/10/2022 e del 20/10/2022), nel modo seguente:
  - a) per € 87.946,14 al capitolo 2010802/2714 “Acquisto prodotti/progetti per la Smart City” - esercizio 2022;
  - b) per € 16.799,40 al capitolo 1010803/158 “Acquisto servizi per la Smart City” - esercizio 2022;
  - c) per € 33.598,80 al capitolo 1010803/158 “Acquisto servizi per la Smart City” - esercizio 2023;
- ricorrono le condizioni di cui all'art. 183, comma 6, lettera a), in quanto trattasi di prestazioni periodiche o continuative di servizi di cui all'art. 1677 del codice civile;

**Dato atto che:**

- le stazioni appaltanti sono tenute al versamento dei contributi dovuti all'Autorità per tutte le procedure di scelta del contraente, secondo le disposizioni della Delibera Anac 21 dicembre 2021, n. 830 recante “Attuazione dell’articolo 1, commi 65 e 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, per l’anno 2022” pubblicata sulla Gazzetta ufficiale n. 64 del 17/03/22, nella misura di € 30,00.= per procedure di importo uguale o maggiore a € 40.000 e inferiore a € 150.000;
- la somma verrà liquidata in favore dell’A.N.A.C. (codice fornitore 25403), con quietanza all’Economo municipale che provvederà al pagamento del MAV mediante anticipazione di cassa);

**Ritenuto** per quanto sopra di:

- impegnare la somma complessiva di € 30,00 alla Missione 01.08 (U.1. 1.03.02.99.999) 1010803/158 “Acquisto servizi per la Smart City” del corrente bilancio di previsione al fine di procedere al pagamento del contributo dovuto;
- autorizzare la liquidazione e il pagamento all’economo municipale di € 30,00 per il rimborso dell’anticipazione emessa per il pagamento all’A.N.A.C. della relativa tassa appalti;

**Dato atto altresì:**

- che il direttore della stazione appaltante, in qualità di RUP, in ragione della natura del servizio, ha deciso di non avvalersi della facoltà prevista dall’art. 103 comma 11 d.lgs. 50/2016;
- è rispettato il principio di rotazione di cui all’art. 36 comma 1 del D.Lgs 50/2016.

**Ritenuto quindi** procedere ad affidamento diretto, ai sensi dell’articolo 51, comma 1 lettera a) e 2.1) del Decreto Legge n. 77/2021 (convertito nella Legge n° 108 del 29/07/2021) del servizio avente ad oggetto il PROGETTO “SUPERURP”: PROGETTAZIONE SPERIMENTALE - SU PIATTAFORMA SALES FORCE - DI UN SISTEMA CRM PER L’INTERAZIONE OMNICANALE CON IL CITTADINO E FORNITURA RELATIVE LICENZE SALESFORCE, all’operatore economico GunPowder di L’Aquila, in quanto l’offerta presentata è stata giudicata congrua in ragione della competitività del prezzo offerto rispetto al mercato di riferimento;

**Preso atto che:**

- in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, è stato acquisito dalla stazione appaltante, mediante richiesta all’Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, il seguente codice identificativo di gara **CIG: 9457617073**
- conformemente a quanto indicato nelle linee Guida Anac n. 4 approvate con Delibera numero 206 del 01 marzo 2018 sono state acquisite le Dichiarazioni rese dagli Operatori economici ai sensi e per gli effetti del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 dalle quali risultano il possesso dei requisiti di carattere generale di cui all’articolo 80 del d.lgs. 50/2016, e che sono state avviate le verifiche degli stessi relativamente a:
  - a) casellario giudiziale e carichi pendenti;
  - b) anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato
  - c) regolarità fiscale dell’operatore inoltrata alla competente Agenzia delle Entrate
  - d) casellario ANAC;

- e) DURC;
- f) assenza procedure concorsuali;
- g) visura camerale;

- registrandosi al momento l'esito positivo delle verifiche relative a:

- a) casellario ANAC;
- b) DURC;

- ai sensi dell'art. 32, comma 10, lett. b), del D.Lgs. 50/2016, il termine dilatorio previsto dal comma 10 dello stesso articolo non si applica al presente affidamento, in quanto lo stesso consegue a procedura di cui all'art. 36, comma 2, lett. a), del medesimo decreto legislativo;

**Ravvisata** la propria competenza ai sensi dell'art. 107 del D. Lgs. n. 267/2000, dell'art. 107 del vigente Statuto, nonché dell'art. 18 del Regolamento di Organizzazione;

**Dato atto** dell'assenza di conflitti di interessi da parte del sottoscritto in relazione all'affidamento in oggetto;

**Attestata** la compatibilità monetaria ossia la possibilità reale di effettuare il pagamento derivante dal presente provvedimento in quanto in linea con i programmi dell'Ente, ai sensi dell'art. 9 del D.L. n. 78/2009, convertito con legge n. 102/2009;

**Valutato** positivamente il presente provvedimento sotto il profilo della regolarità e della correttezza dell'azione amministrativa, ai sensi dell'art. 147-bis del TUEL 18.8.2000 n. 267 e dell'art. 11, c.2 del vigente Regolamento Comunale sul sistema dei controlli interni;

## D E T E R M I N A

per le motivazioni esposte in premessa e che qui si intendono integralmente richiamate:

- 1) di affidare, nelle more delle verifiche di legge, ai sensi dell'articolo 51, comma 1 lettera a) e 2.1) del Decreto Legge n. 77/2021 (convertito nella Legge n° 108 del 29/07/2021), all'operatore economico GunPowder con sede legale in S.S.17 OVEST 34,36 - 67100 L'Aquila - P. IVA/C.F. C.F 01982560664, P.IVA: 01982560664 (codice fornitore 67053), l'appalto di servizio PROGETTO "SUPERURP": PROGETTAZIONE SPERIMENTALE - SU PIATTAFORMA SALES FORCE - DI UN SISTEMA CRM PER L'INTERAZIONE OMNISCANALE CON IL CITTADINO E FORNITURA RELATIVE LICENZE SALESFORCE, giusta offerta rassegnata tramite piattaforma telematica e allegata al presente provvedimento, per un importo, comprensivo degli oneri per la sicurezza pari a 365 euro, di complessivi € 113.397,00 oltre IVA al 22%;
- 2) di approvare lo schema di Progetto sperimentale URP-On line, allegato al presente provvedimento;
- 3) di approvare lo schema di contratto, allegato al presente provvedimento;
- 4) di procedere alla pubblicazione dell'esito di procedura, tramite la pubblicazione del presente atto all'Albo Pretorio e sul profilo del committente, nella sezione "Amministrazione trasparente", ai sensi dell'art. 29 c. 1 del D.Lgs. 50/16

Anno	Entrata/Spesa	Missione	U Cod. Bilancio	Capitolo	Descrizione capitolo	Importo	Codice fornitore	CIG
2022	S	01.08	2.02.01.99.999	2010802/2714	Acquisto prodotti/progetti per la Smart City	€ 87.946,14	67053	9457617073
2022	S	01.08	1.03.02.99.999	1010803/158	Acquisto servizi per la Smart City	€ 16.799,40	67053	9457617073
2022	S	01.08	1.03.02.99.999	1010803/158	Acquisto servizi per la Smart City	€ 30,00	25403	9457617073

5) di assumere i seguenti impegni di spesa, come di seguito indicato:

dell'esercizio 2022

Anno	Entrata/Spesa	Missione	U Cod. Bilancio	Capitolo	Descrizione capitolo	Importo	Codice fornitore	CIG
2023	S	01.08	1.03.02.99.999	1010803/158	Acquisto servizi per la Smart City	€ 33.598,80	67053	9457617073

del bilancio pluriennale 2022 – 2024 relativamente all'esercizio 2023;

- 6) di dare atto che in ottemperanza alle disposizioni del D. Lgs 118/2011 e s.m.i.:
- la spesa di 104.775,54 euro è esigibile nel 2022;
  - la spesa di 33.598,80 euro è esigibile nel 2023.
- 7) di autorizzare la liquidazione e il pagamento all'economista municipale di € 30,00 per il rimborso dell'anticipazione emessa per il pagamento all'A.N.A.C. della relativa tassa appalti;
- 8) di dare atto che la verifica del possesso dei requisiti ex art. 80 D.lgs. 50/2016 ha avuto esito positivo relativamente a: casellario ANAC, DURC;
- 9) per quanto sopra di subordinare risolutivamente l'efficacia del presente provvedimento all'esito positivo delle verifiche in corso di svolgimento;
- 10) di stabilire che con l'accettazione del presente affidamento l'operatore economico assume, a pena di nullità del contratto, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e si impegna alla comunicazione del conto corrente dedicato ad appalti/commissioni pubbliche di cui al comma 7 del citato articolo;
- 11) di dare atto che la stipula del contratto avverrà mediante scrittura privata ai sensi di quanto previsto dall'art. 32 comma 14 d.lgs. 50/2016, fatta salva l'attivazione del servizio in pendenza delle verifiche di legge e di stipula del contratto per ragioni di urgenza, qualora ciò si rendesse necessario o comunque opportuno, in relazione alla fattispecie del servizio e agli obiettivi;

- 12) di notificare il presente provvedimento all'affidatario ai sensi di quanto previsto dall'art. 76 d.lgs. 50/2016;
- 13) di dare atto che il Responsabile del procedimento ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. 50/2016 è il Dirigente del Settore "PNRR - URP e Comunicazione - Archivio e protocollo" di cui al Decreto 31 del 30/08/20220, Ing. Giovanni Fazio;
- 14) di nominare quale Direttore dell'esecuzione dei servizi Cantoni Massimiliano, istruttore direttivo area informatica;
- 15) di dare atto altresì che avverso il presente provvedimento è ammesso ricorso giurisdizionale al Tar Lombardia entro 30 giorni dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione di cui all'art. 76 comma 5 del D. Lgs. 50/2016.

Il responsabile dell'istruttoria  
CASNATI CHIARA

Il Dirigente del Settore  
COMUNICAZIONE  
Ing. Giovanni Fazio