



**Città Metropolitana di Roma Capitale**

Dipartimento 02 Servizio 04

**Gestione e manutenzione dei sistemi informativi e delle reti interne**

**e-mail: [m.iacobucci@cittametropolitanaroma.gov.it](mailto:m.iacobucci@cittametropolitanaroma.gov.it)**

**Proposta n. 99900175  
del 15/01/2019**

Responsabile del Procedimento  
Stefano Iacobucci

**RIFERIMENTI CONTABILI**

Anno bilancio 2019  
Mis: 4 - Pr: 5 - Tit: 1 - Mac: 3  
Scheda Bilancio SEHASO  
Articolo 14  
CDR DIP0204  
CDC DIP0204  
D. Lgs 267/2000: 1.2.1.3  
Impegno n. 100497

**Determinazione firmata digitalmente da :**

- Il Dirigente Servizio 04 Dipartimento 02 quale centro di responsabilità in data 21/01/2019
- Il Dirigente Responsabile controllo della spesa
- Il Ragioniere Generale attestante la copertura finanziaria

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

**R.U. 161 del 22/01/2019**

**Oggetto: CIG : Z062664423, Servizio di manutenzione annuale del software per l'IVR, utilizzato presso il call center del CPI di Colleferro.**

**IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO 04 Dipartimento DIP02**

**Dott. IACOBUCCI Marco**

Viste le risultanze dell'Istruttoria effettuata ai sensi dell'art. 3 della L.241/90 e s.m.i dal responsabile del procedimento Stefano Iacobucci;

Visto l'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000 e s. m. i;

Vista la Deliberazione del Consiglio Metropolitan n. 28 del 10/07/2018 mediante la quale e' stato approvato il Bilancio di Previsione 2018-2020;

Vista la Deliberazione del Consiglio Metropolitan n. 30 del 02/08/2018 mediante la quale e' stato approvato il PEG 2018, unificato con il Piano della Performance 2018 - art. 169 del d. Lgs 267/2000

Visto che con Decreto del Ministero dell'Interno 7 dicembre 2018, pubblicato nella G. U. del 17 dicembre 2018, e' stato disposto il differimento dal 31 dicembre 2018 al 28 febbraio 2019 del termine per l'approvazione del bilancio di previsione 2019/2021 da parte degli enti locali;

PREMESSO che la Città metropolitana di Roma Capitale si è dotata del sistema IVR (Interactive Voice Response), utilizzato presso il call center del Centro per l'Impiego (CPI) di Colleferro e acquistato dalla società IFM Infomaster S.p.A. - Via 5 maggio, 81 - 16147 Genova (GE) - P.IVA 03286860105;

CONSIDERATO che l'IVR rappresenta una delle funzionalità di base per sistemi software di call center che consente di ridurre il carico di chiamate pervenute agli operatori attraverso risposte standard a quelle che sono le informazioni maggiormente richieste nonché di verificare, tramite appositi report, la quantità di chiamate gestite dagli operatori stessi, permettendone lo smistamento al fine di migliorare sia la distribuzione del lavoro che l'organizzazione del call center;

PRESO ATTO che il pacchetto applicativo per l'IVR, software Phones Enterprise, allocato presso il Data Center della sede unica dell'Amministrazione e utilizzato presso il call center del Centro per l'Impiego di Colleferro, costituisce un valido ausilio per tutti coloro, cittadini e imprese, che si rivolgono ai Centri per l'Impiego e per gli iscritti al servizio di WiFimetropolitano, fornendo un adeguato supporto per la rapida soluzione delle più frequenti problematiche e per la possibilità di mettere agli atti una reportistica sulla gestione di tali chiamate;

VISTA la DD n. 7519 del 31/12/2014 con la quale è stato affidato alla società IFM Infomaster S.p.A. - Via 5 maggio, 81 - 16147 Genova (GE) - P.IVA 03286860105 – il servizio di configurazione e manutenzione annuale del software IVR;

VISTE le DD n. 2992 del 14/07/2016, n. 2816 del 27/06/2017 e n. 6061 del 29/12/2017 con le quali si è provveduto ad acquisire dalla società IFM Infomaster S.p.A. - Via 5 maggio, 81 - 16147 Genova (GE) - P.IVA 03286860105 la fornitura del servizio di manutenzione annuale del software IVR, utilizzato presso il call center del CPI di Colleferro per il periodo 2016-2018;

CONSIDERATO che il contratto di manutenzione è scaduto e che la funzionalità del sistema IVR è garantita dalle necessarie operazioni di manutenzione periodica delle componenti software installate sull'infrastruttura oggetto del servizio di manutenzione;

VERIFICATA, pertanto, l'esigenza di provvedere, anche per l'anno 2019, alla stipula di un contratto per il servizio di assistenza e manutenzione annuale del software per l'IVR, in uso presso il call center del CPI di Colleferro, per assicurarne la continuità di funzionamento e garantire un supporto al normale svolgimento delle attività svolte dal call center stesso;

VISTA la circolare n. 2 del 02/01/2019 della Ragioneria Generale contenente indirizzi operativi relativi all'esercizio provvisorio 2019;

VISTO l'art. 163, comma 3, ai sensi del quale "Nel corso dell'esercizio provvisorio non è consentito il ricorso all'indebitamento e gli enti possono impegnare solo spese correnti, le eventuali spese correlate riguardanti le partite di giro, lavori pubblici di somma urgenza o altri interventi di somma urgenza";

VISTO l'art. 163, comma 5, lettera c), ai sensi del quale "Nel corso dell'esercizio provvisorio, gli enti possono impegnare mensilmente con l'esclusione delle spese a carattere continuativo necessarie per garantire il mantenimento del livello qualitativo e quantitativo dei servizi esistenti, impegnate a seguito della scadenza dei relativi contratti";

CONSIDERATO che l'Ente, per quanto attiene ai costi afferenti il servizio per i Centri per l'Impiego, provvederà ad effettuare apposita richiesta di rimborso alla Regione Lazio per la quota costi prevista;

RILEVATA l'assenza di convenzioni Consip attive relative al suddetto servizio;

CONSIDERATO che, come da documentazione acquisita agli atti del Servizio, protocollo n. 203196 del 14/12/18, la società IFM Infomaster S.p.A. - Via 5 maggio, 81 - 16147 Genova (GE) - P.IVA 03286860105 ha provveduto a inoltrare all'Amministrazione, con riferimento al rinnovo del contratto di assistenza e manutenzione per l'anno 2019 del sistema Phones Enterprise, una dichiarazione di esclusività del prodotto, rammentando che la società stessa in quanto produttrice del software, ne detiene i diritti di proprietà intellettuale ed il diritto esclusivo di sfruttamento economico;

CONSIDERATO, pertanto, che il servizio di manutenzione annuale del software per l'IVR utilizzato presso il call center del CPI di Colleferro può essere acquistato esclusivamente dalla società IFM Infomaster S.p.A. - Via 5 maggio, 81 - 16147 Genova (GE) - P.IVA 03286860105;

VISTO l'art. 63, comma 2, lett. b) punto 2 del D.lgs n. 50 del 18/04/2016 che prevede la possibilità di aggiudicazione di appalti pubblici mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara quando i lavori, le forniture o i servizi possono essere forniti unicamente da un determinato operatore economico per ragioni di natura tecnica che rendono assente la concorrenza;

VERIFICATA la presenza sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), nel catalogo del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), della società IFM Infomaster S.p.A. - Via 5 maggio, 81 - 16147 Genova (GE) - P.IVA 03286860105, con un'offerta in grado di soddisfare le esigenze dell'Amministrazione relativamente all'acquisizione del servizio di manutenzione annuale del software per l'IVR utilizzato presso il call center del CPI di Colleferro, che presenta le caratteristiche di seguito indicate:

Codice articolo produttore: Manutenzione Software

Fornitore: IFM INFOMASTER

Unità di misura: Servizio

Quantità vendibile: 1

Lotto minimo: 1

Acquisti verdi: NO

Tempo di consegna: 1

Disponibilità minima garantita: 50

Termini di pagamento: 30 GG DF

Assistenza: Software

Tipo contratto: Acquisto

Aggiornamento: 2018-12-05 17:04:36.428

Durata temporale [mesi]: 12

Tipo di manutenzione: Manutenzione Software

Denominazione del software: Phones Enterprise

Prezzo: € 4.000,00

Area di consegna: Italia

Codice articolo fornitore: Manutenzione

CONSIDERATO che il servizio di manutenzione in offerta prevede il pagamento di un canone annuale e consta di un Servizio di Assistenza Tecnica, erogato in caso di anomalia o malfunzionamento, parziale o bloccante, di una o più componenti tecnologiche, su orario standard, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:30 (sabato, domenica e festivi esclusi);

CONSIDERATO che il prezzo indicato per il suddetto servizio di manutenzione annuale del software per l'IVR, utilizzato presso il call center del CPI di Colleferro, per un importo di € 4.000,00 + IVA è ritenuto congruo in relazione alla tipologia di servizio stesso e alle caratteristiche che presenta;

CONSIDERATO che la società IFM Infomaster S.p.A. - Via 5 maggio, 81 - 16147 Genova (GE) - P.IVA 03286860105 è idonea all'erogazione di detto servizio in quanto fornitore di tale tipologia di servizio nonché presente sul MePA;

VISTO il Patto di Integrità tra la Città metropolitana di Roma Capitale e la società IFM Infomaster S.p.A. - Via 5 maggio, 81 - 16147 Genova (GE) - P.IVA 03286860105, in attuazione delle disposizioni contenute nella L. 190/2012, nei provvedimenti attuativi della stessa e del Decreto della Sindaca metropolitana n. 109 del 15/10/2018;

VISTA la dichiarazione di assenza di conflitto d'interesse ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/1990, del D.P.R. 62/2013 e in attuazione delle misure di prevenzione del rischio previste dal Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) da parte del responsabile del procedimento e attestata l'assenza di proprio conflitto d'interesse con il destinatario del provvedimento;

RITENUTO, pertanto, di acquistare sul MePA il suddetto servizio di manutenzione annuale del software per l'IVR, utilizzato presso il call center del CPI di Colleferro, dalla società IFM Infomaster S.p.A. - Via 5 maggio, 81 - 16147 Genova (GE) - P.IVA 03286860105, per un importo pari a € 4.000,00 + IVA al 22% = € 4.880,00 per il Servizio di Assistenza Tecnica su orario standard;

CONSIDERATO che l'Amministrazione si riserva di recedere dal contratto qualora accerti la disponibilità di nuove convenzioni Consip che rechino condizioni più vantaggiose rispetto a quelle praticate dall'affidatario nel caso in cui l'impresa non sia disposta ad una revisione del prezzo in conformità a dette iniziative;

VISTO l'art. 17-ter del DPR 633 del 26/10/72 previsto dalla L. 190/2014 e relativo al versamento dell'IVA da parte delle pubbliche amministrazioni;

RITENUTO di dover impegnare, in favore della società IFM Infomaster S.p.A. - Via 5 maggio, 81 - 16147 Genova (GE) - P.IVA 03286860105, per il servizio di manutenzione annuale del software per l'IVR, utilizzato presso il call center del CPI di Colleferro, la somma di € 4.000,00 + IVA al 22% = € 4.880,00 relativa al Servizio di Assistenza Tecnica su orario standard, sull'esercizio finanziario 2019;

Preso atto che la somma di euro 4.880,00 trova copertura :

Missione	4	ISTRUZIONE E DIRITTO ALLO STUDIO
Programma	5	ISTRUZIONE TECNICA SUPERIORE
Titolo	1	SPESE CORRENTI
Macroaggregato	3	ACQUISTO DI SERVIZI
Capitolo	103221- (SEHASO)	SEHASO - Servizi di assistenza hardware e software
Articolo	14	SEHASO - Servizi di assistenza hardware e software - Istruzione tecnica superiore
CDR	DIP0204	Servizio DIP0204 - Gestione e manutenzione dei sistemi informativi e delle reti interne
CDC	DIP0204	Gestione e manutenzione dei sistemi informativi e delle reti interne
Codice CCA	220101	
Eser. finanziario	2019	
CIA		
CUP		

Conto Finanziario: S.1.03.02.19.005 - SERVIZI PER I SISTEMI E RELATIVA MANUTENZIONE

Preso atto che il Direttore di Dipartimento ha apposto il visto di conformita' agli indirizzi dipartimentali ai sensi dell'art 16, comma 4, del "Regolamento sull'Organizzazione degli Uffici e dei Servizi della Provincia di Roma", approvato con Deliberazione G. P. n. 1122/56 del 23 dicembre 2003;

Visto l'art. 107, commi 2 e 3, del D. Lgs n. 267/2000 e s. m. i. ;

Visto l'art. 151, comma 4, del D. Lgs n. 267/2000 e s. m. i. ;

Visto l'art. 183 del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

## DETERMINA

Per i motivi in premessa indicati:

di acquistare sul MePA, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) punto 2 del D.lgs n. 50 del 18/04/2016, il servizio di manutenzione annuale del software per l'IVR, utilizzato presso il call center del CPI di Colleferro, dalla società IFM Infomaster S.p.A. - Via 5 maggio, 81 - 16147 Genova (GE) - P.IVA 03286860105, per un importo pari a € 4.000,00 + IVA al 22% = € 4.880,00 relativo al Servizio di Assistenza Tecnica su orario standard;

di prendere atto che avverso il presente provvedimento è esperibile ricorso al TAR del Lazio nel termine di 30gg. decorrenti dalla data di notifica o comunicazione dell'atto, ove previste, ovvero dall'ultimo giorno di avvenuta pubblicazione all'Albo Pretorio della Città metropolitana di Roma Capitale;

Di imputare la somma di euro 4.880,00 come segue:

euro 4.880,00 in favore di IFM INFOMASTER S.P.A. C.F. 03286860105 - VIA CINQUE MAGGIO, 81 ,GENOVA Cap. 16147

CIG: Z062664423

Miss	Progr	Tit	MacroAgg	Cap	Art	Cdr	Cdc	Cca	Obiet	Anno	Movimento
4	5	1	3	103221	14	DIP0204	DIP0204	220101	18071	2019	Imp. 100497/0

di effettuare il pagamento del servizio in oggetto, in unica soluzione, all'attivazione del servizio stesso, previa verifica di conformità ai requisiti di qualità e di prestazione attesi e dietro presentazione di regolare fattura secondo quanto stabilito dall'art. 17-ter del DPR 633 del 26/10/72 previsto dalla L. 190/2014 e relativo al versamento dell'IVA da parte delle pubbliche amministrazioni.

Di prendere atto che gli adempimenti in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, imposti dalla legge n. 136/2010, così come modificata dal D.L. n. 187/2010, sono assolti come segue:

- il contraente assume gli obblighi di tracciabilità di cui all'art. 3 comma 8 dalla legge n. 136/2010,

così come modificata dal legge n. 217/2010;

- il conto e la persona autorizzata ad operarvi è stata comunicata dal contraente;
- i pagamenti saranno effettuati mediante bonifico o altri strumenti idonei a garantire la tracciabilità;

eventuali modifiche di conto dedicato e della persona autorizzata ad operare sullo stesso saranno comunicate per iscritto dal contraente e se ne darà contezza nell'ambito della liquidazione.

## **IL DIRIGENTE**

**Dott. IACOBUCCI Marco**