



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

**Proposta n. 99902978
del 19/06/2017**

RIFERIMENTI CONTABILI

Anno bilancio 2017
Mis: 01 - Pr: 08 - Tit: 1 - Mac: 03
Scheda Bilancio SEHASO
Articolo 0000
CDR DIP0204
CDC DIP0204
D. Lgs 267/2000: 1.01.06.03
Impegno n. 1311

Responsabile dell'Istruttoria
Sara Mastrototaro
Responsabile del Procedimento
Stefano Iacobucci

Determinazione firmata digitalmente da :

- Il Dirigente Servizio 04 Dipartimento 02 quale centro di responsabilita' in data 26/06/2017
- Il Dirigente Responsabile controllo della spesa
- Il Ragioniere Generale attestante la copertura finanziaria

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

R.U. 2816 del 27/06/2017

Oggetto: CIG : ZEC1ECED26, Servizio di manutenzione del software per l'IVR utilizzato presso il call center del CPI di Colleferro.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO 04 Dipartimento DIP02

Dott. Marco IACOBUCCI

Viste le risultanze dell'Istruttoria effettuata ai sensi dell'art. 3 della L.241/90 e s.m.i da Sara Mastrototaro e 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. 60 del 16/12/2016 mediante la quale e' stato approvato il Bilancio di Previsione 2016;

VISTA la Deliberazione del Consiglio Metropolitan n. 62 del 29/12/2016 mediante la quale è stato approvato il PEG 2016;

VISTA la Deliberazione del Consiglio Metropolitan n. 18 del 17/05/2017 mediante la quale è stato approvato il bilancio consuntivo 2016;

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, in uso 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;

VISTA la DD n. 2992 del 14/07/2016 con la quale 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;

CONSIDERATO che il precedente 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 l'esigenza di provvedere alla stipula di un nuovo contratto per il servizio di manutenzione 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;

VISTO il Decreto del Ministero dell'Interno del 30 marzo 2017 con il quale è stato differito al 30 giugno 2017 il termine per l'approvazione dei Bilanci di province e città metropolitane, ed in particolare il comma 2, dell'art. 1 con il quale è autorizzato l'Esercizio Provvisorio sino alla data di cui al comma 1 (30 giugno 2017);

VISTO l'art. 163, commi 3 e 5, del TUEL, D. Lgs. n. 267 del 18/8/2000, che disciplina l'esercizio provvisorio, nonché il comma 3 dell'art. 1-ter del D.L.78/2015 convertito nella Legge 125/2015;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 163 del TUEL D. Lgs. n. 267 del 18/08/2000 la spesa relativa all'affidamento, oggetto della presente Determinazione Dirigenziale, rientra tra quelle necessarie ad evitare che siano arrecati danni patrimoniali certi e gravi all'Ente, poiché la mancanza di interventi di manutenzione del sistema IVR potrebbe arrecare eventuali malfunzionamenti e danni allo stesso e in generale alla funzionalità operativa dell'Amministrazione;

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. 89741 del 21/06/2017, la società IFM Infomaster S.p.A. - Via 5 maggio, 81 - 16147 Genova (GE) - P.IVA 03286860105 ha provveduto a inoltrare all'Amministrazione 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 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, 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 di un servizio di manutenzione (con scadenza al 31/12/2017) del software per l'IVR utilizzato presso il call center del CPI di Colleferro, che presenta le caratteristiche di seguito indicate:

Fornitore: IFM INFOMASTER

Acquisti verdi: NO

Marca: IFM INFOMASTER

Codice articolo produttore: MANSTD

Nome commerciale: Manutenzione Software

Codice articolo fornitore: MANSTD

Prezzo: 6000

Unità di misura: Servizio

Quantità vendibile per unità di misura: 1

Lotto minimo per unità di misura: 1

Tempo di consegna (solo numero): 1

Disponibilità minima garantita: 50

Condizioni di pagamento: 30 GG DF

Tipo contratto: Acquisto

Area di consegna: Tutta Italia

Tipo di manutenzione: Manutenzione software

Denominazione del software: Phones

Tempo di consegna: 1 giorni lavorativi

Unità di misura per tempo di consegna: giorni lavorativi

Data ultimo aggiornamento: 2017-05-23 16:43:13.571

Allegato: Allegato di: Servizi di manutenzione software Articolo: MANSTD;

CONSIDERATO che il servizio di manutenzione in offerta, come da scheda tecnica inserita dalla società IFM Infomaster S.p.A. sul MePA, in cui vengono descritte le caratteristiche, le modalità e gli orari di erogazione del servizio, i livelli di servizio, nonché i termini dell'offerta economica, è articolato in:

- Servizio di Assistenza Tecnica, erogato in caso di anomalia o malfunzionamento, parziale o bloccante, di una o più componenti tecnologiche;
- Servizio di Gestione dei Change, erogato in caso di richiesta di interventi di manutenzione evolutiva e gestione ordinaria riguardanti una o più componenti tecnologiche;

CONSIDERATO che quest'ultimo aspetto riguarda soprattutto la previsione di una nuova collocazione del server di riferimento, dall'attuale sede del Centro per l'Impiego di Colleferro, sito in Via Casilina Km 50.200 - 00034 Colleferro, alla sede unica della Città metropolitana di Roma Capitale, ubicata in Viale Giorgio Ribotta n. 41/43 – 00144 Roma;

CONSIDERATO che il prezzo indicato per il suddetto servizio di manutenzione del software per l'IVR, utilizzato presso il call center del CPI di Colleferro, per un importo di € 4.000,00 + IVA per il Servizio di Assistenza Tecnica su orario standard e di € 2.000,00 + IVA per il Servizio di Gestione dei Change (carnet di 5 ticket) 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;

CONSIDERATO che l'affidamento per il servizio di cui sopra prevede il pagamento in unica soluzione e che, pertanto, la spesa non è frazionabile in dodicesimi;

VISTA la dichiarazione relativa al divieto di svolgimento di attività incompatibili, prot. arr. n. 0075925 del 24/05/2017, della società IFM Infomaster S.p.A. - Via 5 maggio, 81 - 16147 Genova

(GE) - P.IVA 03286860105 con la quale si dichiara che da parte della società stessa non sono stati prodotti contratti di lavoro subordinato o autonomo o, comunque, non sono stati attribuiti incarichi ad ex dipendenti della Amministrazione di Città metropolitana di Roma Capitale che hanno esercitato potestà autoritative o poteri negoziali per conto dell'Amministrazione nei loro confronti per il triennio successivo alla cessazione del rapporto;

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, con scadenza al 31/12/2017, 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 complessivo di € 6.000,00 + IVA al 22% = € 7.320,00, di cui:

- € 4.000,00 + IVA al 22% = € 4.880,00 per il Servizio di Assistenza Tecnica su orario standard;
- € 2.000,00 + IVA al 22% = € 2.440,00 per il Servizio di Gestione dei Change (carnet di 5 ticket);

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, con scadenza al 31/12/2017, del software per l'IVR, utilizzato presso il call center del CPI di Colleferro la somma di € 6.000,00 + IVA al 22% = € 7.320,00 sull'esercizio finanziario 2017, di cui:

- € 4.000,00 + IVA al 22% = € 4.880,00 per il Servizio di Assistenza Tecnica su orario standard;
- € 2.000,00 + IVA al 22% = € 2.440,00 per il Servizio di Gestione dei Change (carnet di 5 ticket);

Preso atto che la somma di euro 7.320,00 trova copertura :

Missione	01	Servizi istituzionali, generali e di gestione
----------	----	---

Programma	08	Statistica e sistemi informativi
Titolo	1	Spese correnti
Macroaggregato	03	Acquisto di beni e servizi
Capitolo	SEHASO	Servizi di assistenza hardware e software
Articolo	0000	[Entrate Correnti]
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	2017	
CIA		
CUP		
Impegno n.	1311	

Conto Finanziario: U.1.03.02.19.005 - Servizi per i sistemi e relativa manutenzione

Ai sensi del D. Lgs 267/2000 le codifica di bilancio risulta essere la seguente:

1010603 : Tit. 1 Fun. 01 Ser. 06 Int. 03 - Prestazioni di servizi

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, con scadenza al 31/12/2017, 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 complessivo di € 6.000,00 + IVA al 22% = € 7.320,00, di cui:

- € 4.000,00 + IVA al 22% = € 4.880,00 per il Servizio di Assistenza Tecnica su orario standard;
- € 2.000,00 + IVA al 22% = € 2.440,00 per il Servizio di Gestione dei Change (carnet di 5 ticket);

Di imputare la somma di euro 7.320,00 come segue:

euro 7.320,00 in favore di IFM INFOMASTER S.P.A. C.F. 03286860105 - VIA CINQUE
MAGGIO, 81 ,GENOVA Cap. 16147

CIG: ZEC1ECED26

Miss	Progr	Tit	MacroAgg	Cap	Art	Cdr	Cdc	Cca	Obiet	Anno	Movimento
01	08	1	03	SEHASO	0000	DIP0204	DIP0204	220101	16143	2017	1311/1

Ai sensi del D. Lgs 267/2000 le codifica di bilancio risulta essere la seguente:

1010603 : Tit. 1 Fun. 01 Ser. 06 Int. 03 - Prestazioni di servizi

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. Marco IACOBUCCI