



**Risorse strumentali**

**Gestione e manutenzione dei sistemi informativi e delle reti interne - DIP0204**

e-mail: m.iacobucci@cittametropolitanaroma.gov.it

**Proposta n. 99902716**

**Del 23-09-2020**

Registro Unico n. 2811  
del 14/10/2020

Protocollo n. 0146151 del  
14/10/2020

**Riferimenti contabili**

Come da dispositivo interno.

Responsabile dell'istruttoria

Responsabile del procedimento  
Stefano Iacobucci

**Determinazione firmata digitalmente dal:**

- Dirigente attestante la regolarità tecnica e contabile, in data 12/10/2020
- Dirigente Responsabile controllo della spesa, in data 14/10/2020
- Ragioniere Generale attestante la copertura finanziaria, in data 14/10/2020

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

**OGGETTO: CIG: 84087564F7 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE ANNUALE E AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE PER L'IVR, UTILIZZATO PRESSO IL CALL CENTER DEL CPI DI COLLEFERRO.**

**IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO**

Marco Iacobucci

VISTE le risultanze dell'istruttoria e del procedimento effettuate ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 241/1990 e s.m.i.;



VISTO l'art. 107 del D. Lgs n. 267/2000 e s.m.i, concernente le funzioni e le responsabilità della dirigenza;

VISTO l'art. 151 del D. Lgs n. 267/2000 concernente i principi generali dell'ordinamento finanziario e contabile degli Enti Locali;

VISTO lo Statuto della Città Metropolitana di Roma Capitale adottato con Atto Consiliare n. 1 del 22/12/2014 e in particolare l'art. 49, comma 2, dello Statuto dell'Ente, che prevede che "nelle more dell'adozione dei regolamenti previsti dal presente Statuto, si applicano, in quanto compatibili, i Regolamenti vigenti della Provincia di Roma";

VISTO il vigente Regolamento di contabilità della Provincia di Roma, adottato con D.C.P. n. 161 del 12/07/1996;

VISTA la Deliberazione del Consiglio Metropolitan n. 6 del 17/04/2019 mediante la quale è stato approvato il PEG 2019, unificato con il Piano della Performance 2019 - art. 169 del d. Lgs. 267/2000;

VISTA la Deliberazione del Consiglio Metropolitan n. 35 del 27/07/2020 mediante la quale è stato approvato il Bilancio di Previsione 2020-2022;

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 Colferro 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;

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

RITENUTO opportuno e necessario provvedere alla stipula di un nuovo contratto, per il servizio di assistenza, manutenzione annuale e aggiornamento 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 e di pubblico interesse per cittadini, imprese e fruitori del servizio di WiFimetropolitano;

VISTA la Legge n. 205/17 del 27 dicembre 2017, commi da 793 a 807, che si occupa della transizione in capo alle Regioni delle competenze gestionali in materia di politiche attive del lavoro esercitate attraverso i Centri per l'Impiego;

CONSIDERATO che la Città metropolitana di Roma Capitale, per quanto attiene ai costi afferenti il servizio per i Centri per l'Impiego, si avvarrà della facoltà di richiedere specifico rimborso alla Regione Lazio per le spese relative sostenute con il presente provvedimento;

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

CONSIDERATO che, come da documentazione acquisita agli atti del Servizio, protocollo n. 89049 del 08/06/2020, 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 2020 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 e aggiornamento 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 3, del D.lgs n. 50 del 18/04/2016 che prevede la possibilità di aggiudicazione di appalti pubblici di lavori, forniture e servizi, 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 tutela di diritti esclusivi;

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 e aggiornamento del software per l'IVR utilizzato presso il call center del CPI di Colleferro, che presenta le caratteristiche di seguito indicate:

Descrizione: Manutenzione Software

Fornitore: IFM INFOMASTER

Codice articolo fornitore: MANSTD

Area di consegna/erogazione: Italia

Contenuto della confezione: 1

Tempo di consegna: 1

Disponibilità minima garantita: 50

Tipo di contratto: Acquisto

Iniziativa: Servizi – Servizi per l'Information & Communication Technology

Prezzo: € 6.000,00/Servizio

CONSIDERATO che la società IFM Infomaster S.p.A. - Via 5 maggio, 81 - 16147 Genova (GE) - P.IVA 03286860105 ha inviato all'Amministrazione una documentazione integrativa alla suddetta offerta di manutenzione per l'anno 2020, prot arr. 91785 del 12/06/2020, con la quale viene descritto nel dettaglio il servizio di manutenzione offerto, le caratteristiche, la durata, le modalità e gli orari di erogazione dello stesso, i livelli di servizio, nonché i termini dell'offerta economica;

CONSIDERATO che il servizio di manutenzione in offerta 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, riguardo alla quotazione economica, che detto servizio di manutenzione del software Phones Enterprise prevede:

- € 4.000,00 + IVA per il pagamento di un canone annuale di Manutenzione Silver su infrastruttura di base, per il Servizio di Assistenza Tecnica su orario standard;
- € 2.000,00 + IVA per il Servizio di Gestione dei Change (carnet di 5 ticket della durata di 12 mesi);

CONSIDERATO che il prezzo indicato per il suddetto servizio di manutenzione annuale e aggiornamento del software per l'IVR, utilizzato presso il call center del CPI di Colleferro, per un importo complessivo di € 6.000,00 + IVA (di cui € 4.000,00 + IVA per il Servizio di Assistenza Tecnica e € 2.000,00 + IVA per il Servizio di Gestione dei Change) 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 qualificata e idonea all'erogazione di detto servizio di manutenzione annuale e aggiornamento del software per l'IVR utilizzato presso il call center del CPI di Colleferro;

RITENUTO, pertanto, di acquistare sul MePA il suddetto servizio di manutenzione annuale e aggiornamento 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 l'anno 2020 e per un importo complessivo pari a € 6.000,00 + IVA al 22% = € 7.320,00 di cui:

- € 4.000,00 + IVA al 22% = € 4.880,00 per il pagamento di un canone annuale di Manutenzione Silver su infrastruttura di base, 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 della durata di 12 mesi);

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 o a successive disposizioni normative in materia;

CONSIDERATO che sono stati richiesti al fornitore gli estremi identificativi del conto corrente dedicato nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso e che, ai sensi di quanto disposto dall'art. 3, comma 8, della legge 136/2010 e successive modifiche, l'appaltatore assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari relativi al contratto;



RITENUTO di dover impegnare, a favore della società IFM Infomaster S.p.A. - Via 5 maggio, 81 - 16147 Genova (GE) - P.IVA 03286860105, per il servizio di manutenzione annuale e aggiornamento 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, di cui:

- € 4.000,00 + IVA al 22% = € 4.880,00 sull'esercizio finanziario 2020, per il pagamento di un canone annuale di Manutenzione Silver su infrastruttura di base, per il Servizio di Assistenza Tecnica su orario standard;
- € 2.000,00 + IVA al 22% = € 2.440,00 sull'esercizio finanziario 2021, per il Servizio di Gestione dei Change (carnet di 5 ticket della durata di 12 mesi);

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;

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;

**Preso atto che** la spesa di euro € 7.320,00 trova copertura come di seguito indicato:

<b>Missione</b>	1	SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE
<b>Programma</b>	8	STATISTICA E SISTEMI INFORMATIVI
<b>Titolo</b>	1	SPESE CORRENTI
<b>Macroaggregato</b>	3	ACQUISTO DI SERVIZI
<b>Capitolo/Articolo</b>	103221/11	SEHASO - Servizi di assistenza hardware e software - MP0108
<b>CDR</b>	1240	DIP0204-GESTIONE E MANUTENZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI E DELLE RETI I
<b>CCA</b>	--	220101
<b>Eser. Finanziario</b>	2020	--
<b>Numero</b>		--
<b>Importo</b>	€ 4.880,00	--



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

<b>Missione</b>	15	POLITICHE PER IL LAVORO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE
<b>Programma</b>	1	SERVIZI PER LO SVILUPPO DEL MERCATO DEL LAVORO
<b>Titolo</b>	1	SPESE CORRENTI
<b>Macroaggregato</b>	3	ACQUISTO DI SERVIZI
<b>Capitolo/Articolo</b>	103221/12	SEHASO - Servizi di assistenza hardware e software - MP1501
<b>CDR</b>	1240	DIP0204-GESTIONE E MANUTENZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI E DELLE RETI I
<b>CCA</b>	--	220101
<b>Eser. Finanziario</b>	2021	--
<b>Numero</b>		--
<b>Importo</b>	€ 2.440,00	--

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 conformità 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 ed in ultimo modificato con Decreto della Sindaca Metropolitana n. 84 del 09/08/2019;

Preso atto che il Responsabile del Servizio attesta, ai sensi dell'articolo 147-bis, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i., la regolarità tecnica del presente provvedimento in ordine alla legittimità, regolarità e correttezza dell'azione amministrativa e della sua conformità alla vigente normativa comunitaria, nazionale, regionale, statutaria e regolamentare;

Visti gli artt. 179 e 183 del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

Preso atto che il presente provvedimento, ai sensi dell'articolo 147-bis, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 necessita dell'apposizione del visto di regolarità contabile, attestante la copertura finanziaria.

## **DETERMINA**

Per i motivi in premessa indicati:





di acquistare sul MePA, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b), punto 3 del D.lgs n. 50 del 18/04/2016, il servizio di manutenzione annuale e l'aggiornamento 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 l'anno 2020 e 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 pagamento di un canone annuale di Manutenzione Silver su infrastruttura di base, 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 della durata di 12 mesi);

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 spesa di euro € 7.320,00, come di seguito indicato:

Euro 2.440,00 in favore di IFM INFOMASTER S.P.A. C.F 03286860105 - VIA CINQUE MAGGIO, 81,GENOVA

Miss	Prog	Titolo	MacroAgg	Cap/Art	CDR	PEG	Anno	Movimento
15	1	1	3	103221/12	1240	20179	2021	154/0

CIG: 84087564F7

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

Miss	Prog	Titolo	MacroAgg	Cap/Art	CDR	PEG	Anno	Movimento
1	8	1	3	103221/11	1240	20179	2020	102587/0

CIG: 84087564F7

di effettuare il pagamento del servizio in oggetto, 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, come di seguito indicato:





- in unica soluzione, all'attivazione del servizio stesso, per il pagamento di un canone annuale di Manutenzione Silver su infrastruttura di base, per il Servizio di Assistenza Tecnica su orario standard;
- a prestazione avvenuta, per il Servizio di Gestione dei Change (carnet di 5 ticket della durata di 12 mesi);

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 dalla Legge n. 217/2010;
- i conti e le persone autorizzate ad operarvi sono state comunicate 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 DEL SERVIZIO**

Marco Iacobucci

*Documento prodotto, conservato in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi dell'art. 20 del D.Lgs. n. 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e rispettive norme collegate*