



MINISTRO
PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA
E LA TRANSIZIONE DIGITALE



Italiadomani
PIANO NAZIONALE
DI RIPRESA E RESILIENZA

Area Digitalizzazione e Sistemi Informativi Servizio Gestione Sistemi e Reti Tecnologiche

Determinazione Dirigenziale

N. 08 del 11/08/2023

Oggetto: Determina a contrarre ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs. n. 267/2000. Indizione di procedura negoziata ex art. 50 c. 1) lett. e) del D.Lgs. n. 36/2023, per l'affidamento della “**Acquisizione Licenze Salesforce in modalità SaaS**”, tramite Richiesta di Offerta (RdO) su MePA.

Importo a base di gara € 214.000,00 oltre IVA al 22%.

Incentivi per funzioni tecniche ex art. 45 D.Lgs n. 36/2023 pari a € 2.568,00.

CUP: B61C22001030006

CIG: A0040E80C8

Il Dirigente del Servizio Gestione Sistemi e Reti Tecnologiche

Premesso che

- l'articolo 35, comma 1, lett. b), del d.l. 76/2020, convertito con L. n. 120/2020, che ha introdotto il comma 1 bis all'art. 33-septies del d.l. 179/2012, convertito con legge 221/2012, prevede che gli Enti Locali migrano i propri CED e i relativi sistemi informatici verso soluzioni Cloud;
- il Regolamento UE 241/2021 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12/02/2021 ha istituito il dispositivo per la ripresa e la resilienza, del valore complessivo di 723,8 miliardi di euro, composto da sovvenzioni e prestiti a tasso agevolato che, inserito nel più ampio programma denominato Next Generation EU, ha finanziato le riforme e gli investimenti di tutti gli Stati Membri al fine di mitigare l'impatto economico e sociale della pandemia da Coronavirus e, nel contempo, rendere l'economia europea pronta per affrontare la sfida della transizione al digitale in modo sostenibile;
- in data 05 maggio 2021 è stato pubblicato il testo del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (P.N.R.R.), dal titolo "Italia Domani" del valore di 191,5 miliardi di euro, trasmesso alla Commissione Europea e approvato con Decisione del Consiglio ECOFIN del 13 luglio 2021;
- il P.N.R.R. si compone di sei missioni, suddivise, a loro volta, in aree specifiche, tra cui la Missione 1: Digitalizzazione, Innovazione, Competitività, Cultura e Turismo, Misura 1.2 "Abilitazione e Facilitazione Migrazione al Cloud", alla quale sono state destinate risorse pari ad 1 miliardo di euro;
- il Ministero per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale (MITD) ha invitato i Comuni italiani a presentare domanda di partecipazione all'avviso pubblico del Piano nazionale di ripresa e resilienza – Missione 1 – Componente 1 – Investimento 1.2 "Abilitazione al Cloud per le PA locali" Comuni finanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU;
- l'obiettivo finale per l'investimento 1.2 (milestone e target europei) è quello di portare alla migrazione di 12.464 pubbliche amministrazioni locali verso ambienti Cloud certificati;
- tale migrazione sarà realizzata quando la verifica di tutti i sistemi e dataset e della migrazione delle applicazioni incluse in ciascun piano di migrazione sarà stata effettuata con esito positivo;
- gli interventi finanziabili consistono nell'implementazione di un Piano di migrazione al Cloud (comprensivo delle attività di assessment, pianificazione della migrazione, esecuzione e completamento della migrazione, formazione) delle basi dati e delle applicazioni e servizi dell'amministrazione;
- l'avviso ministeriale prevede il riconoscimento ai Comuni di un importo forfettario (lump sum) determinato in funzione: delle modalità di migrazione al Cloud e della classe di popolazione residente nel Comune.

Considerato che

- in data 25/07/2022 è stata acquisita al Protocollo Informatico dell'Ente, al n. PG/2022/570229, l'ammissione della candidatura - identificata al n. 35663 – relativa all'Avviso Investimento 1.2 "Abilitazione al cloud per le PA Locali" Comuni Aprile 2022 per l'amministrazione Comune di Napoli, CUP: B61C22001030006;
- in data 08/09/2022 è stata comunicata l'ammissione a finanziamento della predetta candidatura (Decreto n. 28 - 3/2022 – PNRR del Dipartimento per la trasformazione digitale – Presidenza del Consiglio dei Ministri);
- con nota PG/2022/855097 del 25/11/2022 l'Area Sistemi Informativi e Agenda Digitale

(oggi Area Digitalizzazione e Sistemi Informativi) comunicava l'ammissione della candidatura n. 35663 relativa all'Avviso Investimento 1.2 "Abilitazione al cloud per le PA Locali" - Comuni per le attività relative ai procedimenti relativi all'esercizio del diritto di accesso agli atti - Servizio Digitale "Accesso agli Atti - Accesso Civico" e alle attività di gestione dei rapporti con il pubblico - Servizio Digitale "Rapporti con l'Utenza URP", entrambi con tipo di migrazione prescelta "Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud";

- i servizi digitali sopra citati sono al momento forniti da un software risalente a circa 15 anni fa, fuori manutenzione e non aggiornabile;
- risulta, pertanto, necessario adottare per la migrazione la strategia di "repurchase" del software.

Rilevato che

- il Comune di Napoli ha la necessità di digitalizzare l'interazione con i propri cittadini e di migliorare le relazioni Ente/Utente, dotandosi di una soluzione tecnologica per la gestione automatizzata, omnicanale e digitale delle richieste dei cittadini all'ufficio relazione con il pubblico (URP);
- si rende pertanto necessario adottare una piattaforma di CRM (Customer Relationship Management) in grado di fornire una *citizen experience* omnicanale unificata, per abilitare un nuovo modo di accedere ai servizi del Comune e consentire all'Ente di creare un database unico dei cittadini, ottenendo una vista singola e una anagrafica condivisa dei fruitori dei servizi che il Comune mette a disposizione tramite il proprio ufficio di relazione con il pubblico (URP).

Atteso che

- le risultanze della valutazione delle diverse soluzioni SaaS specialistiche per i servizi digitali "Accesso agli Atti – Accesso Civico" e "Rapporti con l'Utenza URP", hanno evidenziato che l'acquisizione delle licenze Salesforce in modalità subscription in cloud di seguito indicate soddisfa le esigenze connesse alle attività relative ai procedimenti correlati all'esercizio del diritto di accesso agli atti e alle attività di gestione dei rapporti con il pubblico:

Service Cloud - Enterprise Edition - 118
Digital Engagement - 10
Customer Community Enterprise Edition - Logins (Per Month) - 10001
Knowledge - 118
Einstein Bots - 20
Premier Success Plan
CRM Analytics Plus - 3
Tableau Cloud - Creator - 5
Tableau Cloud - Viewer - 10
Tableau Cloud - Data Mgmt - 1
Tableau Cloud - Resource Block - 1
1 MuleSoft - Anypoint Platform Base Subscription Platinum Edition
4 MuleSoft - Included vCore - Pre-Production
2 MuleSoft - Included vCore - Production

- i servizi SaaS e PaaS relativi alle predette licenze sono qualificati nel Marketplace ACN, come evidenziato dai seguenti link:
 - <https://catalogocloud.acn.gov.it/service/1346>;
 - <https://catalogocloud.acn.gov.it/service/770>;
 - <https://catalogocloud.acn.gov.it/service/1395>;
 - <https://catalogocloud.acn.gov.it/service/1675>;
- le attività di assessment, pianificazione ed esecuzione della migrazione e formazione dei servizi digitali in argomento saranno ricomprese nell'adesione al Lotto 2 dell'Accordo Quadro Servizi applicativi in ottica cloud e PMO, oggetto di separata determinazione a contrarre.

Dato atto che

- alla data di adozione del presente provvedimento non vi sono convenzioni Consip attive aventi ad oggetto la fornitura da acquisire mentre l'insieme di licenze offerto dall'Accordo Quadro "Catalogo di Funzionalità CRM SaaS", presente sul portale acquistinretepa.it, presenta numerose restrizioni tecniche e funzionali ritenute di fondamentale importanza dall'amministrazione, ovvero:
 - restrizioni sul numero di chiamate API (Application Programming Interface) in ingresso alla soluzione di CRM;
 - limitazioni sulla costruzione di un portale web a supporto dei cittadini basato su tecnologia Salesforce;
 - accesso vincolato di risorse CRM ad utenti esterni all'ente (cittadini, altre PA e/o aziende che collaborano con il Comune);
 - restrizioni funzionali sulla personalizzazione mediante codice (impossibilità di sviluppo di nuovo codice) e/o numero limitato di workflow messi a disposizione dalla piattaforma;
- ai sensi dell'art. 1 comma 512 Legge n. 208/2015 come modificato dall'art. 1 comma 419 della Legge 11 dicembre 2016 n. 232, gli Enti Locali sono tenuti a provvedere ai propri approvvigionamenti relativi ad acquisti di beni e servizi informatici e di connettività esclusivamente attraverso gli strumenti di acquisto e di negoziazione di Consip Spa o dei soggetti aggregatori;
- le forniture di cui all'acquisto proposto rientrano nel novero dei beni e dei servizi di cui al precedente punto;
- si è, pertanto, ritenuto opportuno non ricorrere all'elenco di operatori economici che denunciano fenomeni di racket ex art. 629 c.p. e delitti ex artt. 353 c.p., 353 bis c.p. e 513 c.p., di cui alle Deliberazioni di G.C. n. 1002 del 13/10/2011 e n. 738 del 04/10/2012 nonché all'Elenco Telematico degli Operatori Economici di cui alla Deliberazione di G.C. n. 499 del 31/07/2015 e successive Disposizioni del CUAG n. 1 del 30/06/2016 e n. 5 del 08/11/2016;
- sul MePA (Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione), strumento d'acquisizione messo a disposizione da Consip Spa, sono presenti numerosi operatori economici tra i quali scegliere, attraverso Ordini Diretti di Acquisto (O.d.A.) oppure Richieste di Offerte (R.d.O.), i prodotti e i servizi che meglio rispondono alle esigenze oggetto del presente affidamento;
- al fine di predisporre una RdO (Richiesta di Offerta) su invito sul MePA, si è proceduto a richiedere alla società Salesforce, con PEC acquisita al protocollo dell'Ente in data 28/07/2023, n. PG/2023/628504, l'elenco dei "reseller" per il settore pubblico nell'ambito del territorio italiano;
- la società Salesforce, in risposta alla suddetta richiesta ha inviato, con PEC acquisita al protocollo dell'Ente in data 28/07/2023 n. PG/2023/628504, l'elenco richiesto;
- sono stati condotti accertamenti volti ad appurare l'esistenza di rischi da interferenza nell'esecuzione dell'appalto in oggetto e che, in base all'art. 26 c. 3-bis e dell'allegato XI del D.Lgs n. 81/2008, come modificato dall'art. 32, comma 1, lettera a) Legge n. 98 del 2013, si

prescinde dalla predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi di Interferenza (DUVRI) in quanto trattasi di acquisizione di servizi di natura immateriale che non comportano rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori e che, nel caso di specie, i relativi oneri, non soggetti a ribasso, sono pari a 0,00 € (euro zero,00), in quanto servizi equiparabili a “forniture senza posa in opera”.

Considerato, altresì, che

- l'art. 17 comma 1 D.Lgs. 36/2023 prevede che, prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti e gli enti concedenti, con apposito atto, adottano la decisione di contrarre individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte e che l'art. 192 del D.Lgs. n. 267/2000 stabilisce che la stipula dei contratti deve essere preceduta da apposita determinazione indicante il fine che si intende perseguire, l'oggetto del contratto, la forma, le clausole essenziali, le modalità di scelta del contraente;
- l'importo da porre a base dell'affidamento oggetto del presente atto, che rientra nella casistica di cui all'art. 50, c. 1, lett. e) D.Lgs n. 36/2023, è stimato in complessivi annuali € 261.080,00, di cui € 214.000,00 per imponibile ed € 47.080,00 per IVA al 22;
- il presente affidamento prevede prestazioni con caratteristiche standardizzate e che, pertanto, è possibile individuare la migliore offerta economica in base al criterio del prezzo più basso ai sensi dell'art. 50, c. 4 D.Lgs 36/2023.

Precisato che

- il fine che è dato dal potenziamento dei servizi digitali “Accesso agli Atti – Accesso Civico” e “Rapporti con l'Utenza URP” e, nel contempo, dal raggiungimento dell'obiettivo previsto dal Piano nazionale di ripresa e resilienza - Missione 1 - Componente 1 - Investimento 1.2 “Abilitazione al Cloud per le PA locali” Comuni, finanziato dall'Unione Europea - NextGenerationEU;
- l'oggetto dell'affidamento è la fornitura di licenze Salesforce in modalità subscription in cloud;
- il contraente viene scelto attraverso procedura negoziata senza bando, tramite RdO a inviti sul MePA, ai sensi dell'art. 50, c. 1, lett. e) D.Lgs n. 36/2023 e dell'art. 1 c. 450 L. n. 296/06;
- la RdO sul MePA sarà predisposta invitando tutti gli operatori economici presenti nell'elenco dei reseller Salesforce per il settore pubblico nell'ambito del territorio italiano, di cui alla PEC prot. n. PG/2023/628504 del 28/07/2023, abilitati sul MePA per il CPV selezionato (72410000-7 - Servizi di provider - Servizi Cloud-Mepa);
- il termine ultimo per presentazione delle offerte sarà stabilito ad almeno due settimane dalla pubblicazione della RdO;
- la forma del contratto, in accordo con le vigenti disposizioni normative in materia nonché con le Linee Guida per la stipula dei contratti pubblici e gli accordi con altre pubbliche amministrazioni approvate con Deliberazione di G.C. n. 146 del 10/03/2016, consisterà nello scambio di corrispondenza previsto dal MePA;
- le clausole essenziali del contratto sono quelle indicate dalle regole di e-procurement e dalle condizioni generali di contratto di riferimento per le categorie merceologiche cui appartengono i beni approvate dal MEPA medesimo;
- il cronoprogramma entro cui concludere tutte le migrazioni indicate nel piano è, per i Comuni con più di 20.000 abitanti, stabilito in 18 mesi dalla data di attivazione del contratto con il fornitore.

Visti

- il D.Lgs n. 267/2000 (T.U. EE.LL.) e il D.Lgs n. 118/2011 (Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio di Regioni, EE.LL. e loro

- organismi, ex artt. 1 e 2 L. n. 42/2009);
- il D.Lgs n. 36/2023(Nuovo Codice dei contratti pubblici);
 - il D.Lgs n. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale);
 - il Regolamento 2021/241/UE del 12/02/2021 (Regolamento Europeo per la ripresa e la resilienza);
 - la L. n. 488/1999 (L. Finanziaria 2000) e la L. n. 296/2006 (L. Finanziaria 2007);
 - la L. n. 136/2010 (Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia);
 - il D.L. n. 76/2020 (Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale) convertito in legge, con modificazioni, dalla L. n. 120/2020.

Considerato che

- con deliberazione G.C. n. 317 del 05/08/2022 è stato approvato il Piano esecutivo di gestione (PEG) 2022-2024;
- con deliberazione C.C. n. 27 del 15/05/2023 è stato approvato il Documento unico di programmazione (DUP) 2023-2025 mentre con deliberazione C.C. n. 40 del 19/06/2023 è stata approvata la relativa nota di aggiornamento;
- con deliberazione C.C. n. 42 del 04/07/2023 è stato approvato il Bilancio di previsione 2023-2025;
- con deliberazione G.C. n. 238 del 18/07/2023 è stato approvato il P.I.A.O. 2023-2025.

Dato, altresì, atto che

- ai sensi degli artt. 5 e 6 della Legge n. 241/90, l'istruttoria necessaria all'adozione del presente atto è stata condotta dal Dirigente del Servizio Gestione Sistemi e Reti Tecnologiche, Ing. Lucio Abbate;
- il Responsabile Unico del Progetto, di cui all'art. 15 D.Lgs 36/2023, è individuato nel Dirigente del Servizio Gestione Sistemi e Reti Tecnologiche Ing. Lucio Abbate;
- con Disposizione Dirigenziale n. 01 del 10/08/2023, è stato individuato il F.I. ing. Vito Capriati, matr. 55676, quale Direttore Esecutivo del Contratto (D.E.C.), incardinato nel Servizio Protocollo, URP e Albo Pretorio;
- con la predetta Disposizione Dirigenziale è stato altresì costituito il gruppo di lavoro a supporto delle attività del RUP e del DEC.

Rilevata l'assenza di conflitto di interesse, anche potenziale, ai sensi dell'art. 6-bis della L. n. 241 del 07/08/1990 sulle norme del procedimento amministrativo, degli artt. 6 e 7 del D.P.R. n. 62/2013 e degli artt. 7 e 9 del Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Napoli, adottato dall'Ente con deliberazione di G. C. n. 254 del 24 aprile 2014 e modificato con Deliberazione di G.C. n. 217 del 29/04/2017, tali da impedirne l'adozione.

Attestata la conformità del presente atto con le prescrizioni di cui al Codice di comportamento dei dipendenti pubblici in vigore dal 14.07.2023 (D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 integrato e modificato dal D.P.R.13 giugno 2023, n. 81).

Attestata la regolarità della procedura seguita e la esatta rispondenza degli atti e fatti posti in essere a sostegno del presente provvedimento ai sensi dell'art. 147 bis del D.Lgs. n. 267/2000 come modificato e integrato dal D.L. n. 174 del 10/10/2012 convertito in Legge n. 213 del 7/12/2012 e degli artt. 13, c. 1 lett b) e 17, c. 2 lett. a) del Regolamento del Sistema dei Controlli Interni, approvato con deliberazione C.C. n. 4 del 28 febbraio 2013, modificato con deliberazione di C.C. n. 49 del 11/07/2018.

Visti gli obblighi di pubblicazione e rispettivi riferimenti normativi contenuti nel P.I.A.O., approvato per il triennio 2023-25, alla Sezione 2 – VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE - Sezione 2.3: Rischi corruttivi e Trasparenza.

Attestato, altresì, che il presente provvedimento rientra nella previsione normativa di cui agli artt. 23 e 37 D.Lgs n. 33/2013 ed all'art. 1, commi 16 e 32 L. n. 190/2012, come riportato nella predetta sezione del P.I.A.O. e, pertanto, una volta ottenuta la relativa esecutività, sarà oggetto di pubblicazione nella sezione Amministrazione Trasparente del sito del Comune di Napoli.

DETERMINA

Per le motivazioni espresse nella parte narrativa del presente provvedimento, che qui si intendono integralmente trascritte:

1. di dare atto dell'accertamento preventivo di cui al comma 8 art. 183 D.Lgs. n. 267/2000, così come coordinato ed integrato dal D.Lgs. n. 118/2011 e dal D.Lgs. n. 126/2014, disposto sul capitolo di entrata 203911;
2. di dare atto che lo stanziamento di cassa sul capitolo di spesa corrispondente 113911/0, codice di bilancio 01.08-1.03.02.19.99, è capiente per la registrazione dell'impegno;
3. di approvare il seguente quadro economico relativamente all'appalto per l'affidamento della **“Acquisizione Licenze Salesforce in modalità SaaS”**:

Quadro economico “Acquisizione Licenze Salesforce in modalità SaaS” per un anno		
Voci di Spesa	Importo	Note
Licenze sale	€ 214.000,00	<ul style="list-style-type: none"> • Service Cloud - Enterprise Edition - 118 • Digital Engagement - 10 • Customer Community Enterprise Edition - Logins (Per Month) - 10001 • Knowledge - 118 • Einstein Bots - 20 • Premier Success Plan • CRM Analytics Plus - 3 • Tableau Cloud - Creator - 5 • Tableau Cloud - Viewer - 10 • Tableau Cloud - Data Mgmt - 1 • Tableau Cloud - Resource Block - 1 • 1 MuleSoft - Anypoint Platform Base Subscription Platinum Edition • 4 MuleSoft - Included vCore - Pre-Production • 2 MuleSoft - Included vCore - Production
IVA	€ 47.080,00	
Importo da porre a base di gara	€ 261.080,00	Comprensivo di IVA al 22%.
Altro	€ 2.568,00	Incentivi per funzioni tecniche ex art. 45 D.Lgs. n. 36/2023
TOTALE	€ 263.648,00	

4. di indire la procedura negoziata senza bando ai sensi dell'art. art. 50 c. 1) lett. e) del D.Lgs. n. 36/2023, da aggiudicarsi con il criterio del prezzo più basso ai sensi dell'art. 50, comma 4 del D. Lgs. 36/2023, per l'affidamento della **“Acquisizione Licenze Salesforce in modalità SaaS” per un anno**, mediante Richiesta di Offerta (RdO) a inviti sul MePA;
5. di stabilire che, in caso di pareggio, sarà selezionata l'offerta cronologicamente antecedente;

6. di porre a base d'asta della presente procedura la somma di € 214.000,00 per imponibile oltre IVA al 22% pari a € 47.080,00, comprensiva dei costi della manodopera e degli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all'art. 108 comma 9 del D. Lgs. n. 36/2023, stabiliti in € 0, in quanto servizi equiparabili a “forniture senza posa in opera”;
7. di dare atto che i costi per la sicurezza connessi al rischio da interferenza sono pari a zero;
8. che l'aggiudicazione è subordinata all'acquisizione del Patto d'Integrità sottoscritto dal Comune di Napoli e dalla Società aggiudicataria, ai sensi della deliberazione di G.C. n. 797 del 03/12/2015, che resterà in vigore fino alla completa esecuzione del contratto stipulato a seguito della procedura negoziata;
9. che l'aggiudicazione è altresì subordinata all'esito delle verifiche di cui agli artt. dal 94 al 98 del D.Lgs. n. 36/2023;
10. di provvedere alla prenotazione, sul bilancio 2023-2025, annualità 2023, capitolo 113911/0, cod. bil. 01.08-1.03.02.19.99, della spesa complessiva di € 263.648,00 - di cui € 214.000,00 per imponibile, € 47.080,00 per IVA al 22% ed € 2.568,00 per incentivi per funzioni tecniche ex art. 45 D.Lgs. n. 36/2023;
11. di dare atto che il Responsabile Unico del Progetto di cui all'art. 15 D.Lgs 36/2023 è individuato nel Dirigente del Servizio Gestione Sistemi e Reti Tecnologiche Ing. Lucio Abbate, il quale dovrà sottoscrivere apposita dichiarazione di non avere conflitti di interesse in relazione all'oggetto del presente appalto;
12. di rimettere al RUP la verifica di congruità delle offerte.

ALLEGATI

- Bozza Patto d'Integrità

Si attesta che il presente provvedimento contiene dati personali trattati in conformità alle condizioni di liceità di cui all'art. 6 del Regolamento UE 2016/679 e pubblicati nel rispetto delle relative norme di legge.

*Sottoscritto digitalmente¹ da
il Dirigente
ing. Lucio Abbate*

¹ La firma, in formato digitale, è stata apposta sull'originale del presente atto ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs n. 82 del 7/3/2005 e s.m.i. (CAD). La presente determinazione è conservata in originale negli archivi informatici del Comune di Napoli, ai sensi dell'art. 22 del D.Lgs n. 82/2005.