



comune di trieste  
 piazza Unità d'Italia 4  
 34121 Trieste  
[www.comune.trieste.it](http://www.comune.trieste.it)  
 partita iva 00210240321

AREA RISORSE UMANE, COMUNICAZIONE E SERVIZI AL CITTADINO  
 PO COMUNICAZIONE

**REG. DET. DIR. N. 3722 / 2016**

Prot. Corr. B 15/1 – 15/1-2016 DD64

OGGETTO: CIG ZA41BEE905 - Piattaforma Comuni-Chiamo. Acquisto in MEPA per Licenza gestionale per Euro 5.737,00 (+ IVA al 22%).

LA RESPONSABILE DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA

**Richiamate:**

- la Delibera di Consiglio Comunale n. 50 del 13.07.2016 nella quale vengono esplicitate le Linee programmatiche del mandato del Sindaco, in particolare viene espressa la volontà che *il corretto rapporto tra Comune e cittadini si deve basare sulla puntuale Informazione e sulla Partecipazione dei cittadini, attraverso l'attuazione di nuovi processi deliberativi in cui gli stessi cittadini, organizzandosi, diventano soggetti attivi nella fase di discussione e controllo;*
- l'art. 12 del D. Lgs.vo n. 29/93 e la Legge n. 150/2000, che disciplinano le attività d'informazione e comunicazione istituzionale, attribuendo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, tra i vari compiti, anche quello gestire i reclami relativi ai servizi forniti dall'Ente, perseguendone il miglioramento;
- le indicazioni della normativa nazionale ed europea le quali sono volte ad offrire ai cittadini la massima estensione della gamma dei servizi pubblici accessibili online, in un'ottica di semplificazione, efficienza e trasparenza dell'attività degli uffici;
- **dato atto** che il servizio di gestione dei reclami e delle segnalazioni online nel Comune di Trieste è attivo dal 2012 e si basa sul concetto di intelligenza collettiva, concetto volto a promuovere comportamenti responsabili da parte dei cittadini, disincentivando la lamentela al Responsabile del procedimento a favore della responsabilizzazione e condivisione nella gestione, ma soprattutto nella cura, dei beni comuni;

Responsabile del procedimento: Barbara Borsi	Tel: 040 675 4484	E-mail: <a href="mailto:barbara.borsi@comune.trieste.it">barbara.borsi@comune.trieste.it</a>	Posta Elettronica Certificata (PEC) <a href="mailto:comune.trieste@certgov.fvg.it">comune.trieste@certgov.fvg.it</a>
Responsabile dell'istruttoria: Carmela Barresi	Tel: 04067514155	E-mail: <a href="mailto:carmela.barresi@comune.trieste.it">carmela.barresi@comune.trieste.it</a>	
Addetto alla trattazione della pratica: Carmela Barresi	Tel: 04067514155	E-mail: <a href="mailto:carmela.barresi@comune.trieste.it">carmela.barresi@comune.trieste.it</a>	

- **valutato** che, per offrire uno strumento funzionale di presa in carico e gestione online delle problematiche del territorio è preferibile garantire una continuità dello stesso, onde facilitare ed incentivare la modalità di interazione attiva tra cittadini ed ente, evitando nel contempo di dover formare nuovamente gli operatori all'uso di un nuovo strumento, considerato che ciò comporterebbe un aggravio economico per l'Ente;
- **considerato** che i dati dei report forniti dalla piattaforma online:
  - hanno dimostrato utilità ed efficacia, oltre che per incentivare la partecipazione attiva dei cittadini nella cura del bene pubblico, anche per incrementare all'interno dell'ente l'utilizzo delle tecnologie da parte del personale che, opportunamente formato e supportato, ha potuto snellire e velocizzare l'iter burocratico delle pratiche di reclamo;
  - rappresentano un valido strumento per pianificare politiche di programmazione ed intervento che abbiano ad oggetto il miglioramento dei servizi dell'ente, con riferimento alla tipologia dei reclami e alla loro modalità di gestione;
- acquisito il parere tecnico del Servizio Sistemi Informativi, in vista di una nuova possibile prossima riorganizzazione del servizio reclami, dopo un'attenta valutazione di economicità ed efficienza tecnico organizzativa è stata avviata sulla piattaforma MEPA una trattativa diretta, ai sensi dell'art. 36, comma 2 lettera a) del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, con l'impresa Comuni-Chiamo, ditta di fiducia dell'amministrazione, per il rinnovo del servizio dal momento che la piattaforma ha un'ottima funzionalità ed il personale dell'ente è già stato appositamente formato per operarvi nonché per dare continuità al servizio;
- dato atto che, in esito alla trattativa, la citata impresa si è dichiarata disposta ad effettuare le prestazioni al prezzo di euro 5.737,00 + euro 1.262,14 di IVA al 22%, per un totale di euro 6.999,14 – importo invariato rispetto all'anno precedente;
- visto che il servizio offerto dalla ditta Comuni-chiamo con codice Comuni-Chiamo\_TRI risulta congruo rispetto alle esigenze del Comune di Trieste proprio per gestire e garantire le segnalazioni dei cittadini in considerazione dei contenuti tecnici proposti, nello specifico:
- licenza per gestionale Comuni-Chiamo – versione 6.0;
- supporto e manutenzione correttiva (bug applicativi);
- aggiornamenti software upgrade e miglioramenti della piattaforma inclusi nel canone annuale;
- assistenza tramite sistema di web ticket e sistemi gratuiti di web calling;
- considerato pertanto legittimo e opportuno procedere all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 6, comma 2 lettera a) del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, del servizio

Responsabile del procedimento: Barbara Borsi	Tel: 040 675 4484	E-mail: barbara.borsi@comune.trieste.it	Posta Elettronica Certificata (PEC) comune.trieste@certgov.fvg.it
Responsabile dell'istruttoria: Carmela Barresi	Tel: 04067514155	E-mail: carmela.barresi@comune.trieste.it	
Addetto alla trattazione della pratica: Carmela Barresi	Tel: 04067514155	E-mail: carmela.barresi@comune.trieste.it	

di gestione dei reclami e delle segnalazioni on line nel Comune di Trieste all'impresa Comuni-chiamo - P. IVA 01020880314 . per 12 mesi per un importo di euro 5.737,00 + euro 1.262,14 di IVA al 22%) per un totale di euro 6.999,14;

- dato inoltre atto che si procederà alla formalizzazione contrattuale dell'affidamento sul portale MEPA;
- resosi quindi necessario impegnare la somma complessiva di euro 6.999,14 (euro 5.737,00 + euro 1.262,14 di IVA al 22%) per garantire il servizio di Licenza gestionale Comuni-chiamo Licenza cloud per 12 mesi, con nessun limite di utilizzo come sopra descritto, somma che andrà così imputata:
  - euro 5.000,00 al capitolo 92630 Utilizzo beni di terzi per il servizio Comunicazione del Bilancio 2016 per la Licenza Cloud gestionale per 12 mesi;
  - euro 1.999,14 al capitolo 92665 Servizi di Informatica e telecomunicazione per il servizio Comunicazione del Bilancio 2017 per i servizi di Supporto, assistenza, manutenzione e aggiornamento;
- **dato atto** che:
  - il presente affidamento è stato identificato sulla piattaforma dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture con il codice CIG ZA41BEE905;
  - con delibera consiliare n° 40 del 31 maggio 2016 è stato approvato il Bilancio di previsione 2016-2018 del Comune di Trieste;
  - che, ai sensi del comma 8 dell'art. 183 del D.Lgs. 267/2000 e s.m.i. - TUEL, il programma dei conseguenti pagamenti (dell'impegno o degli impegni di spesa) di cui al presente provvedimento è compatibile con i relativi stanziamenti di cassa del bilancio e con le regole di finanza pubblica in materia di "pareggio di bilancio", introdotte dai commi 707 e seguenti dell'art. 1 della Legge n. 208/2015 (c.d. Legge di stabilità 2016)

Espresso il parere di cui all'art.147 bis del D.Lgs. n. 267/2000, in ordine alla regolarità e correttezza amministrativa;

Visto l'art. 107 del D.Lgs. n. 267/2000;

Visto l'art. 131 del vigente Statuto Comunale;

#### DETERMINA

1. di approvare integralmente le premesse del presente provvedimento inserendole parte integrante del presente dispositivo;
2. di procedere all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2 lettera a) del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 , per le motivazioni esposte in premessa del servizio denominato Licenza gestionale Comuni-chiamo / Licenza cloud per 12 mesi, con nessun

Responsabile del procedimento: Barbara Borsi	Tel: 040 675 4484	E-mail: barbara.borsi@comune.trieste.it	Posta Elettronica Certificata (PEC) comune.trieste@certgov.fvg.it
Responsabile dell'istruttoria: Carmela Barresi	Tel: 04067514155	E-mail: carmela.barresi@comune.trieste.it	
Addetto alla trattazione della pratica: Carmela Barresi	Tel: 04067514155	E-mail: carmela.barresi@comune.trieste.it	

- limite di utilizzo con codice articolo Comuni-Chiamo\_TRI alla ditta Comuni-chiamo;
3. di procedere alla formalizzazione contrattuale dell'affidamento sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione – MEPA;
  4. di autorizzare la spesa complessiva di euro 6.999,14 (iva inclusa) per l'acquisto in MEPA del metaprodotto Software di gestione con codice articolo Comuni-Chiamo\_TRI;
  5. di dare atto che, ai sensi del comma 8 dell'art. 183 del D.Lgs. 267/2000 e s.m.i. - TUEL, il programma dei conseguenti pagamenti (dell'impegno o degli impegni) di spesa di cui al presente provvedimento è compatibile con i relativi stanziamenti di cassa del bilancio e con le regole di finanza pubblica in materia di pareggio di bilancio, introdotte dai commi 707 e seguenti dell'art. 1 della Legge n. 208/2015 (c.d. Legge di stabilità 2016);
  6. di dare atto che l'obbligazione giuridicamente perfezionata viene a scadenza nel 2016 per € 5000; e nel 2017 per € 1999,14;
  7. di dare atto che il cronoprogramma dei pagamenti per la spesa in argomento il seguente: anno 2016 € 5000,00, anno 2017 € 1999,14;
  8. di impegnare la spesa complessiva di euro 6.999,14 ai capitoli di seguito elencati :

Anno	Cap	Descrizione	CE	V livello	SIOPE	Programma	Progetto	D/N	Importo	Note
2016	00092 630	UTILIZZO BENI DI TERZI PER IL SERVIZIO COMUNICAZION E (107-099)	B5001	U.1.03.02. 07.006		00107	00099	N	5.000,00	2016:500 0
2017	00092 665	SERVIZI INFORMATICI E DI TELECOMUNICA ZIONI PER IL SERVIZIO COMUNICAZION E (107-099)	B5001	U.1.03.02. 19.001	1329	00107	00099	N	1.999,14	2017:199 9.14

**ILA RESPONSABILE DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA**  
**d.ssa Barbara BORSI**

Trieste, *vedi data firma digitale*

*Documento sottoscritto con firma elettronica avanzata  
qualificata  
(ex Regolamento UE n. 910/2014)*

Responsabile del procedimento: Barbara Borsi	Tel: 040 675 4484	E-mail: barbara.borsi@comune.trieste.it	Posta Elettronica Certificata  (PEC)  comune.trieste@certgov.fvg.it
Responsabile dell'istruttoria: Carmela Barresi	Tel: 04067514155	E-mail: carmela.barresi@comune.trieste.it	
Addetto alla trattazione della pratica: Carmela Barresi	Tel: 04067514155	E-mail: carmela.barresi@comune.trieste.it	

Responsabile del procedimento: Barbara Borsi	Tel: 040 675 4484	E-mail: barbara.borsi@comune.trieste.it	Posta Elettronica Certificata (PEC) comune.trieste@certgov.fvg.it
Responsabile dell'istruttoria: Carmela Barresi	Tel: 04067514155	E-mail: carmela.barresi@comune.trieste.it	
Addetto alla trattazione della pratica: Carmela Barresi	Tel: 04067514155	E-mail: carmela.barresi@comune.trieste.it	

# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: BORSI BARBARA

CODICE FISCALE: BRSBBR68M49L4240

DATA FIRMA: 02/12/2016 16:30:10

IMPRONTA: 4AC715EBF95C0EA3573E22A0386D8ED11C2EA6E3DF182E4845C17BE1EBBCDDBD  
1C2EA6E3DF182E4845C17BE1EBBCDDBD3D27C271856B85F671CAA7A3DF7289DD  
3D27C271856B85F671CAA7A3DF7289DD08383ED16A5FC95D63C9E984A018C862  
08383ED16A5FC95D63C9E984A018C862FF900E90AD9615A92B533A63CA6C0731