



DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 1092 DEL 24/12/2019

Oggetto	[58],[Z9B27A0A42] - [PRO] - Servizi di progettazione e sviluppo di una piattaforma aziendale per l'assistenza virtuale dedicata al Service Management - Procedura di acquisizione sotto soglia ai sensi dell'Art. 36, comma 2, lett. a) D.lgs 50/2016, sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione MEPA della CONSIP, mediante Trattativa Diretta - Aggiudicazione procedura CONSIP TD N. 1155702 del 10/12/2019.
Struttura	Servizio ICT - Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione
Responsabile di Struttura	Luigi Spanu
Responsabile del Procedimento	Luigi Spanu
Estensore	Ivette Podda

Importo previsto (costo e/o investimento)	Codice Conto	Denominazione Conto	Esercizio
€ 40.626,00	A506010108	Altri servizi di assistenza informatica	2019

Allegati alla Determinazione	N° di pag.	Oggetto
1	3	Documento di Stipula CONSIP TD36 N. 1155702 del 10/12/2019

Tipologia di Pubblicazione	Integrale	Parziale
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Il Responsabile del Servizio ICT
Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione
(Dott. Luigi Spanu)**

- VISTO** il Decreto Legislativo n. 502 del 30.12.1992: *“Riordino della disciplina in materia sanitaria”* e s.m.i;
- VISTO** il Decreto Legislativo n. 517 del 21.12.1999: *“Disciplina dei rapporti fra Servizio Sanitario Nazionale ed Università, a norma dell’art. 6 della legge 30 novembre 1998, n. 419”*;
- VISTO** il Protocollo d’Intesa sottoscritto in data 11.08.2017 dalla Regione Sardegna e dalle Università degli Studi di Cagliari e di Sassari;
- VISTO** la L. R. n. 10/06, la L.R. n. 10/97, la L.R. n. 5/2007 e la L.R. n. 17/2016;
- VISTO** la Legge Regionale n. 23 del 17.11.2014: *“Norme urgenti per la riforma del Sistema Sanitario Regionale. Modifiche alle Leggi Regionali n. 23 del 2005, n. 10 del 2006 e n. 21 del 2012”*;
- VISTO** il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, ed in particolare il comma 2 dell’art. 32, il quale prevede che, prima dell’avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti, in conformità ai propri ordinamenti, decretino o determinino di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;
- VISTA** la Delibera ANAC n. 1097 del 26 ottobre 2016 - Linee Guida n. 4, di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti *“Procedure per l’affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici”*
- VISTO** l’art. 216, comma 10 del d.lgs. n. 50/2016 dispone che *“Fino alla data di entrata in vigore del sistema di qualificazione delle stazioni appaltanti di cui all’articolo 38, i requisiti di qualificazione sono soddisfatti mediante l’iscrizione all’anagrafe di cui all’articolo 33-ter del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221”*.
- VISTO** l’art. 216, comma 13, del d.lgs. 50/2016 che prevede che, *“Fino alla data di entrata in vigore del decreto di cui all’articolo 81, comma 2, le stazioni appaltanti e gli operatori economici utilizzano la banca dati AVC Pass istituita presso l’ANAC.”*
- VISTO** l’art. 36, comma 2, lett. a) del d.lgs. 50/2016 – *“Contratti sotto soglia”* – il quale prevede che per affidamenti di importo inferiore a 40.000 euro, le stazioni appaltanti procedono *“mediante affidamento diretto anche senza previa consultazione di due o più operatori economici o per i lavori in amministrazione diretta”*;
- VISTA** la deliberazione del Direttore Generale N. 761 del 29 dicembre 2017, con la quale è stato conferito al Dott. Luigi Spanu l’incarico quinquennale di Direttore di Struttura Complessa del Servizio Tecnologie dell’Informazione e della Comunicazione (ICT);
- VISTA** la deliberazione del Direttore Generale N. 182 del 06 marzo 2019 *“Presenza d’atto individuazione delle attività dei Direttori delle Strutture allo Staff, all’Area Amministrativa/Tecnica ed alla Linea Intermedia – Modifica e integrazione della Delibera N. 426 del 05/06/2018”*, con la quale è stato approvato il nuovo funzionigramma aziendale e le relative deleghe a favore dei Direttori delle Strutture; in particolare vengono conferite le deleghe al Direttore di Struttura Complessa del Servizio Tecnologie dell’Informazione e della Comunicazione, per l’adozione di atti di affidamento per la fornitura di beni e servizi, nell’area di specifica competenza, in base al piano aziendale, alla programmazione ed al budget autorizzativo;
- DATO ATTO** che il Servizio ha tra le sue competenze la progettazione e lo sviluppo del Sistema Informativo Aziendale, delle Infrastrutture di Rete e dei Sistemi e Servizi ICT, sulla base dei fabbisogni espressi dalle strutture e sulla base della costante azione di allineamento dei sistemi Informativi Aziendali con la missione aziendale;
- DATO ATTO** che questa Azienda, nella persona del Direttore del Servizio ICT – Tecnologie dell’Informazione e della Comunicazione - ha aderito al sistema convenzioni CONSIP, attivando tutte le procedure necessarie per la registrazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione CONSIP;
- PREMESSO** che L’azienda AOU Sassari ha notevoli criticità nella gestione dei processi di supporto alle strutture, da qui la necessità di presidiare e ristrutturare con modalità avanzate l’area Customer Service e delle Operations con riferimento ai principali processi di supporto Aziendali; inoltre, che a partire dal 2016 l’azienda ha preso in carico anche il Presidio SS. Annunziata con aggravio del carico di attività di supporto e con un adeguamento soltanto parziale e inappropriato rispetto all’ampliamento del perimetro dei servizi: in particolare con l’attuale assetto è diminuita sensibilmente la capacità di dare risposte appropriate e di conseguenza la soddisfazione degli utenti interni;
- si rende quindi necessario introdurre nuovi strumenti di supporto alla gestione della funzione di Customer Service e delle operazioni, che siano in grado di assicurare:

- coordinamento delle attività secondo un nuovo modello basato sul coinvolgimento e sulla responsabilizzazione degli utenti del servizio nei processi supporto; sulla valorizzazione delle competenze; sulla tracciabilità e trasparenza delle azioni svolte dal personale di supporto
- strumenti efficaci di monitoraggio delle prestazioni erogate e intraprendere le necessarie misure di miglioramento continuo dei servizi di supporto
- semplificazione dei processi di supporto fondamentali per adeguarli a un concetto evoluto di servizio e di soddisfazione del cliente; eliminazione dei “passaggi burocratici” che non creano “valore”.

CONSIDERATO che i sistemi conversazionali (Workbot) costituiscono la nuova frontiera nelle applicazioni, tesa a migliorare l'esperienza cliente guidando l'interazione uomo-macchina; permettono di effettuare operazioni di controllo e supervisione delle attività, di ottimizzare e potenziare il proprio business e la qualità delle relazioni;

DATO ATTO che è stata valutata positivamente la piattaforma OPENAI, prodotta dalla omonima società con sede a Milano, l'obiettivo è quello di acquisire i servizi di progettazione e sviluppo di una sistema conversazionale Aziendale per l'assistenza virtuale – flessibile, personalizzabile, integrato con le soluzioni Aziendali in uso per la gestione del Customer Care; la soluzione attesa ha lo scopo di risolvere la necessità di digital transformation dell'Azienda attraverso l'automatizzazione dei principali processi di supporto aziendali, quali per esempio il customer service.

DATO ATTO che il valore stimato di tale acquisizione è pari a € 35.500,00 iva esclusa (€ 43.310,00 iva inclusa) e le somme trovano copertura nel Budget 2019 assegnato al Servizio ICT – Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione;

CONSIDERATO che nel caso in oggetto, trattandosi di affidamento di importo inferiore ai 40.000 euro, trova applicazione quanto prevede l'articolo 37, comma 1, del D.lgs 50/2016, ai sensi del quale *“Le stazioni appaltanti, fermi restando gli obblighi di utilizzo di strumenti di acquisto e di negoziazione, anche telematici, previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa, possono procedere direttamente e autonomamente all'acquisizione di forniture e servizi di importo inferiore a 40.000 euro e di lavori di importo inferiore a 150.000 euro, nonché attraverso l'effettuazione di ordini a valere su strumenti di acquisto messi a disposizione dalle centrali di committenza”*;

DATO ATTO che non risultano attive convenzioni CONSIP S.p.A. di cui all'art. 26 della Legge 488/1999 e s.m.i., aventi per oggetto i servizi di cui alla presente procedura di approvvigionamento;

CONSIDERATO che il servizio oggetto di acquisizione non rientra tra le categorie merceologiche del settore sanitario come individuate dal D.P.C.M. di cui all'art. 9, comma 3 del D.Lgs. 66/2014 e s.m.i. e relativi indirizzi applicativi;

RITENUTO in virtù di quanto sopra, di ricorrere ad una Procedura di acquisizione sotto soglia ai sensi dell'Art. 36, comma 2, lett. a) D.lgs 50/2016, sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione MEPA della CONSIP, mediante Trattativa Diretta, con la società sviluppatrice del sistema OPENAI, la Società OPENAI Srl VIA RAMAZZOTTI 20 - 20900 Monza MI - P.I. 10516730966; modalità che consente di negoziare direttamente con il predetto fornitore le migliori condizioni per il soddisfacimento del fabbisogno Aziendale;

DATO ATTO che, in osservanza alle norme sopracitate ed avvalendosi della piattaforma MEPA della CONSIP, in data 10/12/2019 è stata attivata la trattativa diretta TD. N. 1155702, procedura negoziata senza pubblicazione del bando, con un solo operatore economico, ai sensi dell'Art. 36, comma 2, lett. a) D.lgs 50/2016, con modalità di definizione dell'offerta a prezzi unitari, con invito a produrre offerta rivolto alla Ditta OPENAI Srl VIA RAMAZZOTTI 20 - 20900 Monza MI - P.I. 10516730966, al fine di negoziare le migliori condizioni per il soddisfacimento del fabbisogno Aziendale;

DATO ATTO che la predetta ditta entro il termine ultimo per la presentazione dell'offerta, fissato per le ore 18,00 del 16/12/2019, presentava telematicamente sul portale CONSIP la propria offerta, proponendo la fornitura in oggetto al costo di € 33.300,00 iva esclusa (€ 40.626,00 iva inclusa);

DATO ATTO che la predetta offerta è stata esaminata - insieme a tutta la documentazione di corredo allegata - e questa, dal punto di vista tecnico, è risultata conforme a quanto richiesto con la TD. N. 1155702 del 10/12/2019 e rispondente al fabbisogno di servizi in essa espresso; inoltre, dal punto di vista economico, il valore offerto è risultato inferiore di -2.200,00, con un ribasso percentuale del -6,20%, rispetto a quello stimato preliminarmente all'avvio della trattativa; pertanto l'offerta viene ritenuta congrua a fronte dei servizi richiesti;

RILEVATO che complessivamente l'importo dell'aggiudicazione risulta essere di € 33.300,00 iva esclusa (€ 40.626,00 iva inclusa);

DATO ATTO che le predette somme trovano copertura sul Budget corrente del Servizio ICT - Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione, conto N. A506010108 denominato *“Altri servizi di assistenza informatica”*;

- CONSIDERATO** che la stipula del contratto di fornitura può avvenire anche tramite lo scambio dei documenti di Offerta e Stipula sottoscritti con firma digitale dal Fornitore e dall'Azienda, così come previsto per gli acquisti effettuati nel M.E.P.A. all'art. 53 delle "Regole di e-procurement della Pubblica Amministrazione";
- DATO ATTO** che al procedimento è stato attribuito dalla A.V.C.P. il codice C.I.G [Z9B27A0A42];
- CONSIDERATO** che l'impegno di spesa di cui al presente atto è relativo ad acquisto inderogabile ed essenziale per l'erogazione dei livelli di assistenza;
- RITENUTO** necessario procedere alla fornitura in esame, per le finalità sopra espresse;

D E T E R M I N A

per i motivi esposti in premessa

1. **DI APPROVARE** il documento di stipula relativo alla TD CONSIP N. 1155702 del 10/12/2019, elaborato automaticamente dalla piattaforma elettronica CONSIP, che si allega al presente provvedimento per formarne parte integrante e sostanziale;
2. **DI AGGIUDICARE** definitivamente la fornitura in oggetto alla ditta OPENAI Srl VIA RAMAZZOTTI 20 - 20900 Monza MI - P.I. 10516730966 – accreditata sul M.E.P.A., previo vaglio da parte del gestore CONSIP del possesso di tutti i requisiti di capacità giuridica, economica e tecnica;
3. **DI STABILIRE** l'importo contrattuale in complessivi di € 33.300,00 iva esclusa (€ 40.626,00 iva inclusa);
4. **DI DARE ATTO** che la stipula del contratto avviene mediante lo scambio sulla piattaforma elettronica CONSIP dei documenti di Offerta e Accettazione sottoscritti con firma digitale dal Fornitore e dall'Azienda, così come previsto per gli acquisti effettuati nel M.E.P.A., all'articolo 53 "Regole del sistema di e-procurement della Pubblica Amministrazione";
5. **DI DARE ATTO** che la spesa per la fornitura in oggetto è pari a € 33.300,00 iva esclusa (€ 40.626,00 iva inclusa) e che i costi effettivi derivanti dal contratto faranno carico sul conto N. A506010108 denominato "Altri servizi di assistenza informatica" del corrente esercizio economico, disponibili sul Budget assegnato al Servizio ICT – Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione;
6. **DI DARE ATTO** che i costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa, di cui all'art.87, comma 4 del D.Lgs 163/2006, sono pari ad € 50,00;
7. **DI DARE ATTO** che per la presente fornitura si è provveduto all'acquisizione sul sistema dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, del codice identificativo gara N. [Z9B27A0A42];
8. **DI TRASMETTERE** copia del presente atto alla ditta OPENAI Srl VIA RAMAZZOTTI 20 - 20900 Monza MI - P.I. 10516730966.

Il Responsabile del Servizio ICT
Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione
f.to (Dott. Luigi Spanu)

Responsabile Struttura Proponente nel rispetto al budget di spesa annua assegnata Nome Struttura: Servizio ICT – Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione Sigla Responsabile: Dott. Luigi Spanu _____ Estensore: Dott.ssa Ivette Podda _____	Il Responsabile del Bilancio in ordine alla relativa corrispondenza dei conti di costo del sistema budgetario autorizzato <p style="text-align: right;">f.to Dott.ssa Rosa Maria Bellu _____</p>
La presente determina è in pubblicazione all'Albo Pretorio di questa Azienda Ospedaliero - Universitaria di Sassari dal 24/12/2019 per la durata di quindici giorni. <p style="text-align: center;">Il Responsabile del Servizio Affari Generali, Convenzioni e Rapporti con l'Università f.to Dott. Antonio Solinas _____</p>	