MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI

IL DIRETTORE GENERALE

VISTO il R.D. 18 novembre 1923 n. 2440, concernente l'Amministrazione del Patrimonio e la Contabilità Generale dello Stato e il relativo Regolamento approvato con R.D. 23 maggio 1924 n. 827;

VISTO il D.lgs. 30 marzo 2001, n. 165, recante "Norme generali sull'ordinamento alle dipendenze delle Amministrazioni pubbliche";

VISTO il Decreto del Presidente della Repubblica 15 marzo 2017, n. 57, "Regolamento di organizzazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali", pubblicato sulla GURI n. 103 del 05.05.2017 in vigore dal 20 maggio 2017;

VISTO il D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recante "Codice dei Contratti Pubblici";

VISTO il Decreto-Legge 18 aprile 2019, n. 32, convertito, con modificazioni, dalla Legge 14 giugno 2019, n. 55, recante "Disposizioni urgenti per il rilancio del settore dei contratti pubblici, per l'accelerazione degli interventi infrastrutturali, di rigenerazione urbana e di ricostruzione a seguito di eventi sismici" (cosiddetto "Decreto Sblocca Cantieri");

VISTO il Decreto-Legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla Legge 17 luglio 2020, n. 77, recante "Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19" (cosiddetto "Decreto Rilancio");

VISTO il Decreto-Legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla Legge 11 settembre 2020, n. 120, recante "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitali" (cosiddetto "Decreto Semplificazioni");

VISTO il Decreto-Legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla Legge 29 luglio 2021, n. 108, recante "Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure" (cosiddetto "Decreto Semplificazioni bis");

VISTO il Decreto del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 14 del 16 gennaio 2018 con il quale è stato approvato il nuovo Regolamento per la redazione e la pubblicazione del programma triennale dei lavori pubblici, nonché del programma biennale per l'acquisizione di forniture e servizi e dei relativi elenchi e aggiornamenti annuali;

VISTO il Decreto Direttoriale n. 33/10 del 14 gennaio 2021 di approvazione del Programma Biennale 2021/2022 per gli acquisti di beni e servizi di importo unitario stimato pari o superiore a € 40.000,00, nella sua ultima versione aggiornata con Decreto Direttoriale n. 33/825 del 27/11/2021;

VISTO l'art. 1 "Riduzione della spesa per l'acquisto di beni e servizi e trasparenza delle procedure del Decreto-Legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modificazioni, dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, recante "Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini nonché misure di rafforzamento patrimoniale delle imprese del settore bancario";

VISTA la nota prot. n. 31/0005937 del 08/09/2015 del Segretariato Generale, con la quale è stata trasmessa la circolare congiunta del Dipartimento dell'Amministrazione generale, del personale e dei servizi e del Dipartimento della ragioneria Generale dello Stato del 25 agosto 2015, che ribadisce l'obbligo di approvvigionamento per le Amministrazioni statali per il tramite di Consip S.p.A.;

VISTA la Legge di Stabilità 2016 (Legge 28 dicembre 2015, n. 208), pubblicata sulla G.U. n. 302 del 30 dicembre - Suppl. Ordinario n. 70, che contiene una manovra di razionalizzazione dei processi di approvvigionamento di beni e servizi per le amministrazioni pubbliche;

VISTO l'art. 37 "Aggregazioni e centralizzazione delle committenze" del D.lgs. n. 50/2016, che ribadisce gli obblighi introdotti dalla sopra citata legge;

VISTA la Legge di Stabilità 2017 (Legge 11 dicembre 2016, n. 232), pubblicata sulla GU n. 297 del 21 dicembre 2016 - Suppl. Ordinario n. 57, che contiene ulteriori misure di razionalizzazione della spesa pubblica, con particolare riferimento all'acquisizione di beni e servizi in forma centralizzata;

VISTA la Legge di Bilancio 2018 (Legge 27 dicembre 2017, n. 205), pubblicata sulla G.U. n. 302 del 29 dicembre 2017 - Suppl. Ordinario n. 62, che contiene ulteriori indicazioni in relazione alla centralizzazione degli acquisti;

VISTA la Legge di Bilancio 2019 (Legge 30 dicembre 2018, n. 145), pubblicata sulla G.U. n. 302 del 31 dicembre 2018 - Suppl. Ordinario n. 62;

VISTA la Legge di Bilancio 2020 (Legge 27 dicembre 2019, n. 160), pubblicata sulla G.U. n. 304 del 30 dicembre 2019 - Suppl. Ordinario n. 45;

VISTA la Legge di Bilancio 2021 (Legge 30 dicembre 2020, n. 178), pubblicata sulla G.U. n. 322 del 30 dicembre 2020 - Suppl. Ordinario n. 46;

PRESO ATTO che con nota protocollo n. 31/7597 del 04/10/2016 avente ad oggetto "Indicazioni in materia di affidamenti a soggetti esterni" il Segretariato Generale, in una ottica di maggiore responsabilizzazione delle strutture interne volte all'effettiva attuazione del principio di buona Amministrazione, come ribadito anche dalla Determinazione dell'ANAC n. 12 del 28 ottobre 2015, ha richiesto l'esplicitazione formale dei motivi sottesi al ricorso alla commessa pubblica attraverso una rappresentazione qualitativa e quantitativa del fabbisogno interno in termini di beni e servizi da affidare;

CONSIDERATO che nell'ambito per percorso di digitalizzazione ormai avviato da anni ed in particolare in coerenza con la strategia *cloud first,* il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali utilizza licenze *Salesforce* a supporto della piattaforma di Customer Service, adottata tra le altre cose per gestire i quesiti e le istanze degli utenti in relazione alle differenti aree tematiche presidiate dall'Amministrazione, tra le quali vi è anche il Reddito di Cittadinanza;

CONSIDERATO che tale piattaforma consente al Ministero di erogare servizi in risposta alle esigenze di cittadini, imprese ed altre Amministrazioni, attraverso processi interamente digitalizzati;

CONSIDERATO che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha reso disponibile, sempre attraverso *Salesforce* sul proprio sito Web istituzionale, una sezione per consentire l'accesso a dati e informazioni e il dialogo in modalità interamente digitalizzata con vari stakeholder, quali cittadini, imprese ed altre Amministrazioni;

CONSIDERATO che tale sezione all'interno del sito Web istituzionale dell'Amministrazione costituisce un vero e proprio Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ed infatti prende in nome di URP on-line;

CONSIDERATO che all'interno del sito Web è presente una specifica sezione informativa sulle modalità di

concessione del Reddito di Cittadinanza, introdotto come misura di sostegno al reddito mediante il D.L. 4/2019, e successiva conversione in Legge 26/2019, sulle prestazioni economiche cui dà diritto, sui soggetti beneficiari dell'iniziativa, su diritti e doveri dei beneficiari e sulle modalità di rilasci;

CONSIDERATO che l'introduzione e la gestione Reddito di Cittadinanza ha comportato in capo al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali l'esigenza di dotarsi, manutenere ed evolvere una soluzione tecnologica per la gestione digitale delle richieste di supporto da parte dei cittadini, ad esempio nella compilazione dei form online e delle richieste di qualsivoglia quesito relativo all'adesione all'iniziativa;

CONSIDERATO che per favorire la diffusione della conoscenza dello strumento e nell'ottica di adempiere nel migliore dei modi alla propria missione istituzionale, il Ministero ha sviluppato una serie di iniziative di informazione e comunicazione rivolte ai propri utenti istituzionali, con la finalità di accrescere il più possibile l'utilizzo dello strumento;

CONSIDERATO che per rispondere alle esigenze innanzi rappresentate, l'Amministrazione ha interesse ad acquisire una fornitura di licenze *Salesforce* e servizi specialistici connessi, come soluzione integrata della piattaforma di Customer Service già in uso, che consenta di erogare quanto sinora realizzato, come ad esempio l'URP on-line e la gestione digitale delle richieste di supporto da parte dei cittadini sul Reddito di Cittadinanza;

CONSIDERATO che detta soluzione informatica deve essere in grado di gestire e processare le richieste e le relazioni con i cittadini in linea con i più recenti standard tecnologici di settore, così da offrire agli aventi diritto un servizio efficace in termini di risoluzione e assistenza, rapido nei tempi di risposta alle problematiche ed efficiente nell'erogazione del prodotto finale;

CONSIDERATA, pertanto, la necessità di acquisire la fornitura di licenze Salesforce e relativi servizi di gestione, evoluzione, manutenzione e parametrazione;

CONSIDERATO che le licenze sono necessarie per la gestione e la valorizzazione della soluzione informatica di Customer Service, già in essere presso l'Amministrazione per la gestione dei quesiti e delle istanze dei cittadini relativi ai servizi erogati dal Ministero e relativi alla misura di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale denominata "Reddito di Cittadinanza";

VERIFICATO che non è presente sulla piattaforma www.acquistinretepa.it alcuna Convenzione Consip attiva inerente alla fornitura della quale il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali intende approvvigionarsi;

RITENUTO, pertanto, di dover procedere all'acquisizione della citata fornitura attraverso il ricorso agli altri strumenti di acquisto messi a disposizione da Consip, nello specifico attraverso il Sistema dinamico di acquisizione (SDAPA), che ai sensi dell'art. 55 del D.lgs. 50/2016 rappresenta per acquisti di uso corrente, le cui caratteristiche così come generalmente disponibili sul mercato soddisfano le esigenze delle stazioni appaltanti, un procedimento interamente elettronico e aperto per tutto il periodo di efficacia a qualsiasi operatore economico che soddisfi i criteri di selezione;

PRESO ATTO, che sul sistema www.acquistinretepa.it è attiva a fare data dal 16/07/2018 nell'ambito del Sistema dinamico di acquisizione l'iniziativa ICT SDAPA per la fornitura di beni e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni;

CONSIDERATO che ai sensi e per gli effetti dell'art. 51, comma 1, del D.Lgs. n. 50/2016 il presente appalto non viene suddiviso in lotti in quanto la fornitura non può essere funzionalmente divisa, trattandosi di acquisto di licenze e servizi professionali connessi;

RITENUTO pertanto procedere a pubblicare nell'ambito dell'iniziativa ICT Sdapa, un appalto specifico per la fornitura di licenze Salesforce e relativi servizi di gestione, manutenzione e parametrazione a supporto della

piattaforma di Customer Service per un importo a base d'asta pari ad € 1.350.000,00 IVA esclusa;

CONSIDERATO che ai sensi e per gli effetti dell'art. 51, comma 1, del D.lgs. n. 50/2016 il presente appalto non viene suddiviso in lotti funzionali in quanto l'interconnessione tra le varie forniture oggetto dell'appalto e l'impossibilità di renderle in maniera autonoma non permettono la suddivisione in più lotti;

STIMATO il costo dell'appalto in € 1.350.000,00 IVA esclusa, da aggiudicare secondo il criterio del minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, del D.lgs. n. 50/2016, trattandosi di beni con caratteristiche standardizzate, le cui condizioni sono definite dal mercato;

CONSIDERATO che la congruità del costo della fornitura è stata valutata in relazione alla tipologia e alle quantità di componenti da acquisire, nonché in relazione ai prezzi di forniture similari effettuate nel corso degli anni;

CONSIDERATO, pertanto, che la procedura si svolgerà, attraverso l'utilizzo di un sistema telematico, gestito da Consip S.p.A., conforme alle prescrizioni di cui all'art. 40 e all'art. 58 del D.lgs. n. 50/2016, e nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs. n. 82/2005;

CONSIDERATO che gli atti di gara sono stati predisposti a questo effetto dagli Uffici della scrivente Direzione, secondo quanto definito dal Manuale d'uso del Sistema di e procurement per le Pubbliche Amministrazioni – Creazione e Avvio di un Appalto Specifico del Sistema Dinamico di Acquisizione e trasmessi ai referenti di supporto Consip S.p.A per una condivisione prima della pubblicazione sulla piattaforma www.acquistinretepa.it;

VISTO l'art.32 comma 2 del Dlgs n.50 del 18 aprile 2016;

VISTO il D.P.C.M registrato alla Corte dei conti in data 23 luglio 2020 al n. 1656, con il quale la dott.ssa Grazia Strano è stata incaricata ai sensi dell'art. 19, comma 4, del d.lgs. 165/2001 e s.m.i. della titolarità della Direzione Generale dei Sistemi Informativi, dell'Innovazione Tecnologica, del Monitoraggio dati e della Comunicazione, firmato dal Ministro per la pubblica amministrazione, a decorrere dal 1° giugno 2020 per la durata di un triennio;
Tanto premesso,

D E C R E T A

Articolo 1

La scrivente Direzione Generale provvederà pertanto, a pubblicare un appalto specifico nell'ambito del Sistema dinamico di acquisizione della pubblica Amministrazione (SDAPA), gestito da Consip S.p.A., nell'ambito dell'iniziativa ICT SDAPA, per la fornitura di licenze Salesforce e relativi servizi di gestione, manutenzione e parametrazione a supporto della piattaforma di Customer Service per un importo a base d'asta pari ad € 1.350.000,00 esclusa, da aggiudicare secondo il criterio del minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, del D.lgs. n.50/2016.

Articolo 2

Responsabile Unico del Procedimento ai sensi dell'art. 31 del D.lgs. n. 50/2016 è la dott.ssa Grazia Strano.

Articolo 3

La spesa necessaria per finanziare l'operazione descritta in premessa verrà posta in quota parte a carico del capitolo di bilancio n. 1746 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Il Direttore Generale
Grazia Strano

Documento firmato digitalmente secondo le indicazioni sulla dematerializzazione ai sensi e per gli effetti degli articoli 20 e 21 del D.lgs. 7 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e s.m.i.