



comune di trieste  
 piazza Unità d'Italia 4  
 34121 Trieste  
 www.comune.trieste.it  
 partita iva 00210240321

## DIPARTIMENTO INNOVAZIONE E SERVIZI AL CITTADINO

### REG. DET. DIR. N. 2397 / 2024

Prot. Corr. 02-1/3-21/4 2024 (686)

OGGETTO: Affidamento diretto per il servizio di Customer Satisfaction comprensivo di configurazione sistema, licenze software, supporto allo sviluppo e fornitura attrezzature per la durata di 27 mesi mediante TD Mepa, procedura sotto soglia ai sensi dell' art. 50, comma 1, lettera b) D.Lgs. 36/2023, fornitore Satisfactory Srl, - Spesa Euro 39.924,50 Iva compresa.

### IL DIRETTORE DI DIPARTIMENTO

Premesso che, tra le funzioni in capo al Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino è prevista quella di rilevazione della **customer satisfaction** al fine di monitorare la soddisfazione degli utenti che usufruiscono dei servizi sia agli sportelli che attraverso il portale dell'ente;

dato atto che costituisce obiettivo dei documenti di programmazione dell'Ente l'avvio, a partire dal corrente anno, di un servizio di rilevazione dei dati di customer satisfaction per i servizi al cittadino;

considerato che i dati oggetto di rilevazione dovranno essere analizzati e assumeranno un ruolo importante per la formazione del personale e per determinare un cambio culturale e organizzativo nell'erogazione dei servizi all'utenza oltre che per venire incontro ai bisogni e alle necessità degli utenti;

constatato quindi di dar corso all'iter procedimentale finalizzato all'approvvigionamento in oggetto specificato, avviando un affidamento diretto ai sensi dell'art. 50, comma 1, lettera b) del D.Lgs. 36/2023 il quale dispone che per appalti di valore inferiore a 140.000,00 Euro si possa procedere mediante affidamento diretto, anche senza previa consultazione di uno o più operatori economici;

constatato che:

- e' stata comunque svolta una indagine di mercato tra gli operatori economici

Responsabile del procedimento: ing. Lorenzo Bandelli	Tel: 040 675 4837	E-mail: lorenzo.bandelli@comune.trieste.it	Posta Elettronica Certificata  (PEC)  comune.trieste@certgov.fvg.it
Responsabile dell'istruttoria: dott Stefano Maria Cannizzaro	Tel: 040 675 8059	E-mail: stefano.maria.cannizzaro@comune.trieste.it	
Addetto alla trattazione della pratica: Silvia Zamparo	Tel: 040 675 8442	E-mail: silvia.zamparo@comune.trieste.it	

presenti sulla piattaforma Mepa volta ad individuare opportune soluzioni di customer satisfaction e a valutarne i costi in relazione alle esigenze dell'Ente;

- per i beni in questione non risulta attiva alcuna convenzione Consip;
- sono stati interpellate tre imprese presenti sul mercato elettronico del Mepa: Satisfactory srl, Retail IN srl e Fortech;
- in esito all'interpello sono pervenuti due preventivi conservati agli atti con PG 203992 DD 12/09/2024 (Retail IN) e 205289 dd 13/09/2024 (Satisfactory srl);

considerato che, alla luce delle informazioni fornite dalle aziende attraverso le presentazioni dei rispettivi servizi e prodotti si ritiene che la proposta dell'impresa Satisfactory srl sia quella che meglio risponde alle esigenze della stazione appaltante per i seguenti motivi:

- possibilita' di strutturare i sondaggi con piu' livelli di approfondimento prevedendo sia risposte chiuse che aperte;
- personalizzazione dell'interfaccia grafica del software e delle attrezzature messe a disposizione (totem);
- reportistica dettagliata, disponibile in tempo reale e suddivisa per ambiti (servizi/dipartimenti);
- analisi dei dati dettagliata, uso nell'analisi dei report di tecniche di intelligenza artificiale per meglio comprendere esigenze e necessita' dei cittadini;
- interfunzionalita' del sistema di monitoraggio capace di strutturare la raccolta di feedback attraverso molteplici canali comunicativi come totem, email, social media e altri;

considerato inoltre che il preventivo dell'impresa Satisfactory srl contempla la fornitura a noleggio con pagamento anticipato dei dispositivi tecnologici forniti, soluzione che risponde ottimamente alle specifiche necessita' dell'ente in quanto consente di disporre di:

- prodotti tecnologici costantemente aggiornati;
- assistenza continua con garanzia full-risk;

ritenuto opportuno dar corso ad una rimodulazione del preventivo di Satisfactory srl in relazione ai fabbisogni individuati in sede di negoziazione così come segue:

- 17 totem
- 10 QR Code;

ritenuto pertanto opportuno e legittimo affidare la fornitura del servizio in oggetto alla ditta Satisfactory Srl, P.IVA 03635320132 con Sede Legale e amministrativa in Via Carlo Cattaneo, 42/H - 23900 Lecco (LC) Italy per la fornitura di licenze software di gestione del sistema di customer satisfaction, lo sviluppo e

Responsabile del procedimento: ing. Lorenzo Bandelli	Tel: 040 675 4837	E-mail: lorenzo.bandelli@comune.trieste.it	Posta Elettronica Certificata  (PEC)  comune.trieste@certgov.fvg.it
Responsabile dell'istruttoria: dott Stefano Maria Cannizzaro	Tel: 040 675 8059	E-mail: stefano.maria.cannizzaro@comune.trieste.it	
Addetto alla trattazione della pratica: Silvia Zamparo	Tel: 040 675 8442	E-mail: silvia.zamparo@comune.trieste.it	

l'architettura dei questionari, del progetto grafico, la fornitura delle attrezzature (totem), delle configurazioni e della consegna dei dispositivi attraverso Trattativa Diretta presente sulla piattaforma Mepa, al costo Totale di 32.725,00 Euro iva esclusa, per un complessivo di 39.924,50 Euro iva 22% inclusa;

richiamato l'art. 17, comma 2 del D.Lgs. n. 36/2023 che stabilisce che, in caso di affidamento diretto (appalto inferiore al valore di 140.000 Euro), la stazione appaltante può procedere con 'decisione a contrarre' che individui oggetto, importo, contraente unitamente alle ragioni della sua scelta, ai requisiti di carattere generale e, se necessari, a quelli inerenti alla capacità economico-finanziaria e tecnico professionale;

richiamato l'art. 52 comma 1 D.Lgs. 36/2023 si attesta che il suddetto operatore ha fornito dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ed è in possesso:

- dei requisiti di carattere generale di cui agli art. 94/95/96/100 D.Lgs. n. 36/2023;
- dei requisiti inerenti la capacità economico-finanziaria e tecnico professionale di cui all'art. 17, comma 2 D.Lgs. 36/2023;
- di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali richieste di cui all'art. 50 comma 1, lettera b);

attestato inoltre che l'operatore economico risulta in regola rispetto alla disciplina del DURC;

ai sensi dell'articolo 11, comma 2, del d.lgs. 36/2023, il contratto collettivo applicato al personale dipendente impiegato nell'appalto risulta adeguato ed essere il seguente: Terziario/Confcommercio;

dato atto che il CIG potrà essere richiesto solamente in una fase successiva in quanto, dal 1 gennaio 2024, fra i campi obbligatori da indicare nella procedura telematica risulta la data di aggiudicazione che potrà essere riportata solo dopo l'esecutività della presente determina di decisione a contrarre;

appurato che ai sensi dell'art. 58 del D.Lgs. n. 36/2023 non risulta necessario suddividere in lotti funzionali/prestazionali/quantitativi per la natura stessa del servizio;

dato atto che risulta rispettato il dettato dell'art. 49 del D.Lgs. 36/2023 sul principio di rotazione degli affidamenti;

richiamati l'art. 21 (Ciclo di vita dei contratti pubblici) e l'art. 25 (Piattaforme di approvvigionamento digitale) D.Lgs. 36/2023;

accertato che nel presente appalto sono assenti rischi interferenziali in quanto trattasi di mera fornitura di beni e di servizi erogati da remoto e pertanto non risulta necessaria la predisposizione del documento unico di valutazione dei rischi (DUVRI);

appurato che il contratto verrà stipulato mediante documento di stipula del

Responsabile del procedimento: ing. Lorenzo Bandelli	Tel: 040 675 4837	E-mail: lorenzo.bandelli@comune.trieste.it	Posta Elettronica Certificata  (PEC)  comune.trieste@certgov.fvg.it
Responsabile dell'istruttoria: dott Stefano Maria Cannizzaro	Tel: 040 675 8059	E-mail: stefano.maria.cannizzaro@comune.trieste.it	
Addetto alla trattazione della pratica: Silvia Zamparo	Tel: 040 675 8442	E-mail: silvia.zamparo@comune.trieste.it	

mercato elettronico della pubblica amministrazione e le clausole contrattuali sono quelle precisate nel Bando del mercato elettronico;

richiamati gli articoli 117 e 53 del D.Lgs. 36/2023 la ditta Satisfactory srl è tenuta a presentare cauzione definitiva pari al 5% dell'affidamento pari a Euro 1.636,25 prima della stipula del contratto;

dato atto che:

- il Responsabile di Progetto (RUP) ai sensi dell'art. 15, D.Lgs. 36/2023 e' il sottoscritto Direttore di Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino ing. Lorenzo Bandelli;
- per le attivita' relative alla procedura del MePA e' delegata la PO della Direzione Amministrativa del Dipartimento Innovazione e Servizi al cittadino dott. Stefano Maria Cannizzaro al quale e' stato conferito l'incarico di Responsabile sulla Posizione Organizzativa della Direzione Amministrativa con determinazione 4578 / 2023 a decorrere dal 1.01.2024 e fino al 31.12.2024;

rilevato il pieno rispetto, in fase istruttoria e di predisposizione degli atti, delle disposizioni contenute nel codice di comportamento dei dipendenti pubblici e l'insussistenza, ai sensi dell'art. 16 del D. Lgs. 36/2023 e dell'art. 6 bis della L. 241/1990, di conflitto di interesse in capo al firmatario del presente atto;

Richiamate:

- la Deliberazione Consiliare n. 59 del 13 dicembre 2023 con la quale e' stato approvato il Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) 2024-2026 (art. 170, comma 1, D.Lgs. 267/2000);
- la Deliberazione Consiliare n. 61 del 19 dicembre 2023 con la quale e' stato approvato il Bilancio di Previsione 2024-2026;
- la Deliberazione giuntale n. 1 dell'8 gennaio 2024, dichiarata immediatamente eseguibile, con cui e' stato adottato il Piano Esecutivo di Gestione 2024-2026 e il Piano degli Obiettivi di Gestione 2024-2026 e successive modifiche ed integrazioni;
- la Deliberazione giuntale n. 32 del 29 gennaio 2024, dichiarata immediatamente eseguibile, di approvazione del Piano Integrato di Attivita' e Organizzazione 2024-2026;

vista la disponibilità finanziaria presente sul capitolo 92665 - SERVIZI INFORMATICI E DI TELECOMUNICAZIONI PER IL SERVIZIO COMUNICAZIONE;

dato atto che:

- l'obbligazione giuridicamente perfezionata verra' a scadenza nel 2024 per euro 39.924,50 IVA inclusa;
- il cronoprogramma dei pagamenti sara' il seguente: 2024: 39.924,50 Euro IVA

Responsabile del procedimento: ing. Lorenzo Bandelli	Tel: 040 675 4837	E-mail: lorenzo.bandelli@comune.trieste.it	Posta Elettronica Certificata  (PEC)  comune.trieste@certgov.fvg.it
Responsabile dell'istruttoria: dott Stefano Maria Cannizzaro	Tel: 040 675 8059	E-mail: stefano.maria.cannizzaro@comune.trieste.it	
Addetto alla trattazione della pratica: Silvia Zamparo	Tel: 040 675 8442	E-mail: silvia.zamparo@comune.trieste.it	

inclusa;

- di autorizzare il pagamento anticipato a inizio servizio delle prestazioni di cui trattasi in considerazione della tipologia dei servizi erogati che prevedono il costo biennale della licenza da attivare, i servizi di configurazione dei singoli totem e dei questionari, le attività di progettazione e personalizzazione delle grafiche, la consegna dei dispositivi;

dato 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 si spesa) di cui al presente provvedimento e' 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 stabilita' 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 procedere all'affidamento diretto mediante Trattativa Diretta su piattaforma Mepa, ai sensi dell'art. 50, comma 1 lettera b) del D. Lgs. 36/2023, per il servizio di Customer Satisfaction comprensivo di configurazione sistema, licenze software, supporto allo sviluppo e fornitura attrezzature per la durata di 27 mesi - Spesa Euro 32.725,00 + Iva al 22% per un importo complessivo di euro 39.924,50 Iva compresa alla ditta Satisfactory Srl, P.IVA 03635320132 con Sede Legale e amministrativa in Via Carlo Cattaneo, 42/H - 23900 Lecco (LC) Italy;
2. di procedere alla formalizzazione contrattuale per la definizione delle condizioni contrattuali in modalita' elettronica attraverso lo strumento della Trattativa Diretta della piattaforma Mepa;
3. di impegnare la spesa complessiva di euro 39.924,50 ai capitoli di seguito elencati :

Anno	Cap	Descrizione	CE	V livello	Programma	Progetto	D/N	Importo	Note
2024	0009 2665	SERVIZI INFORMATICI E DI TELECOMUNICAZIONI PER IL SERVIZIO COMUNICAZIONE	02758	U.1.03.0 2.19.008	00001	01001	N	39.924,50	2024; 39.924,50
Responsabile del procedimento: ing. Lorenzo Bandelli			Tel: 040 675 4837		E-mail: lorenzo.bandelli@comune.trieste.it			Posta Elettronica Certificata  (PEC)  comune.trieste@certgov.fvg.it	
Responsabile dell'istruttoria: dott Stefano Maria Cannizzaro			Tel: 040 675 8059		E-mail: stefano.maria.cannizzaro@comune.trieste.it				
Addetto alla trattazione della pratica: Silvia Zamparo			Tel: 040 675 8442		E-mail: silvia.zamparo@comune.trieste.it				

4. 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 e' 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);
5. di dare atto che il cronoprogramma dei pagamenti per la spesa in argomento è il seguente: 2024 39.924,50 Euro Iva compresa;
6. di autorizzare il pagamento anticipato a inizio servizio delle prestazioni di cui trattasi in considerazione della tipologia dei servizi erogati che prevedono il costo biennale della licenza da attivare, i servizi di configurazione dei singoli totem e dei questionari, le attività di progettazione e personalizzazione delle grafiche, la consegna dei dispositivi;
7. di autorizzare la liquidazione delle fatture riscontrate regolari e conformi alle prestazioni ricevute;
8. di dare atto che il presente provvedimento verrà pubblicato sul profilo del Comune di Trieste nella sezione Amministrazione trasparente - bandi di gara e contratti - determinazioni a contrarre.

IL DIRETTORE DI DIPARTIMENTO  
ing. Lorenzo Bandelli

Trieste, *vedi data firma digitale*

*Documento sottoscritto con firma digitale  
(ex art. 24 del D.L.vo 82/2005 e s.m.i.)*

Responsabile del procedimento: ing. Lorenzo Bandelli	Tel: 040 675 4837	E-mail: lorenzo.bandelli@comune.trieste.it	Posta Elettronica Certificata  (PEC)  comune.trieste@certgov.fvg.it
Responsabile dell'istruttoria: dott Stefano Maria Cannizzaro	Tel: 040 675 8059	E-mail: stefano.maria.cannizzaro@comune.trieste.it	
Addetto alla trattazione della pratica: Silvia Zamparo	Tel: 040 675 8442	E-mail: silvia.zamparo@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: LORENZO BANDELLI

CODICE FISCALE: \*\*\*\*\*

DATA FIRMA: 19/09/2024 16:04:53