

D E T E R M I N A Z I O N E del giorno 08.04.2024	1218 – 2024
--	--------------------

OGGETTO AFFIDAMENTO DIRETTO, AI SENSI DELL'ART. 50 C. 1 LETT. B DEL DLGS. N. 36/2023, DELL'APPALTO AVENTE AD OGGETTO N. 9 LICENZE D'USO DEL SOFTWARE "ZENDESK SUITE PROFESSIONAL" PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI, IL SERVIZIO DI CONSULENZA ED ANALISI PER LA CONFIGURAZIONE DELLA PIATTAFORMA ZENDESK, L'ATTIVAZIONE DELLA MEDESIMA PIATTAFORMA ED IL SERVIZIO DI FORMAZIONE E SUPPORTO POST-RILASCIO - DETERMINA SEMPLIFICATA A CONTRARRE E DI AFFIDAMENTO AI SENSI DELL'ART. 17 C. 2 DEL DLGS. N. 36/2023 – CIG B1254B3B57

L'AMMINISTRATORE DELEGATO

Visto il Dlgs. n. 36/2023;

Visto lo Statuto vigente;

D E T E R M I N A

quanto contenuto nel testo della presente.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO

L'AMMINISTRATORE DELEGATO

Premesso quanto segue:

ASF Autolinee s.r.l., nella sua qualità di socio delle società consortili CO.MO. Fun&Bus s.c.a.r.l. e STECAV s.c.a.r.l., provvede alla gestione del servizio di trasporto pubblico locale su gomma sia nell'area urbana di Como che extraurbana in Provincia di Como.

Nell'ambito del processo di trasformazione digitale avviato da ASF Autolinee s.r.l., è emersa la necessità di configurare uno strumento di "help desk" per ottimizzare la gestione del "Customer Service" in tutte le fasi operative, rendendo i procedimenti aziendali più agili e dinamici.

A tal fine ASF Autolinee s.r.l. ha chiesto un preventivo a CLOUDSHERPA s.r.l., C.F./Part. Iva 10995000964, con sede in MILANO (20122 I), in via CINO DEL DUCA n. 5, per la gestione dei reclami e delle segnalazioni dell'utenza e per la configurazione dello strumento di cui sopra.

CLOUDSHERPA s.r.l. ha presentato il preventivo n. 20240328 datato 28.03.2024 contemplante n. 9 licenze d'uso del software "Zendesk Suite Professional" per la gestione dei reclami e delle segnalazioni dell'utenza, nonché la realizzazione del progetto "Quick Start" per ottimizzare la gestione del "Customer Service", progetto comprensivo del servizio di formazione e di supporto post rilascio, previa raccolta di dati ed informazioni sui processi aziendali e previo servizio di consulenza ed analisi di tali dati ed informazioni.

ASF Autolinee s.r.l., ritenendo il preventivo presentato congruo ed idoneo, ha nominato quale Responsabile Unico del Progetto (RUP) la dott.ssa Donatella Genovese ed ha esperito sulla piattaforma certificata SINTEL la procedura n. 181698760, per procedere all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50 c. 1 lett. b) del Dlgs. n. 36/2023, dell'appalto avente ad oggetto n. 9 licenze d'uso del software "Zendesk Suite Professional" per la gestione dei reclami e delle segnalazioni, il servizio di consulenza e di analisi per la configurazione della piattaforma Zendesk, l'attivazione della medesima piattaforma Zendesk ed il servizio di formazione e supporto post rilascio, appalto come dettagliatamente descritto nel preventivo n. 20240328 datato 28.03.2024, invitando CLOUDSHERPA s.r.l. a confermare il preventivo presentato.

CLOUDSHERPA s.r.l. ha caricato in SINTEL, entro il termine assegnato del giorno 08.04.2024 ore 12:00, la documentazione amministrativa ed economica richiesta e ha confermato quindi il preventivo 20240328 datato 28.03.2024 che, lo si ripete, risulta congruo ed idoneo.

Il RUP ha quindi formulato su SINTEL, ai sensi dell'art. 17 c. 5 del Dlgs. n. 36/2023, la proposta di aggiudicazione in favore di CLOUDSHERPA s.r.l.

ASF Autolinee s.r.l. procede, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 52 c. 1 del Dlgs. n. 36/2023, ad aggiudicare l'appalto di cui all'oggetto sulla base dell'autodichiarazione resa da CLOUDSHERPA s.r.l. nella procedura in SINTEL, autodichiarazione relativa al possesso dei requisiti di partecipazione e di qualificazione prescritti. L'autodichiarazione resa verrà verificata solo ove la medesima

dichiarazione rientri tra quelle da verificare a campione come previsto dall'art. 52 c. 1 del Dlgs. n. 36/2023. E' stato comunque acquisito il DURC di CLOUDSHERPA s.r.l. prot. INAIL n. 42672662 avente scadenza in data 25.06.2024.

Il RUP ha acquisito il CIG B1254B3B57.

DETERMINA

per le motivazioni di cui in premessa che si intendono integralmente riportate, quanto segue:

1. **di aggiudicare**, ai sensi degli artt. 17 c. 2 e 50 c. 1 lett. b) del Dlgs. n. 36/2023, a **CLOUDSHERPA s.r.l.**, C.F./Part. Iva 10995000964, con sede in MILANO (20122 I), in via CINO DEL DUCA n. 5, **l'appalto avente ad oggetto:**

- **n. 9 licenze d'uso del software "Zendesk Suite Professional"** per la gestione dei reclami e delle segnalazioni dell'utenza, **dal giorno 08.04.2024 fino al 31.12.2025, per il corrispettivo complessivo di € 21.425,00**, oltre Iva di legge (di cui € 115,00 di canone mensile a licenza, con lo sconto per il primo anno di € 310,00);

- **la realizzazione del progetto "Quick Start"** comprendente le prestazioni di seguito indicate:

. il servizio di consulenza e analisi, previa raccolta di dati ed informazioni sui processi aziendali, per la configurazione della piattaforma Zendesk. Le prestazioni di tale fase denominata "Analisi e Configurazione sul prodotto Zendesk Support" sono dettagliatamente indicate nel preventivo n. 20240328 datato 28.03.2024;

. il servizio di configurazione della piattaforma Zendesk comprendente la configurazione di "Explore", ossia del tool che permette di avere le dashboard necessarie a monitorare l'andamento del servizio di customer care, nonché la configurazione di "Guide" con focus sulla gestione della Knowledge Base e del Centro Assistenza integrato per ridurre i tempi di soluzione;

. il servizio di formazione interattiva in remoto per slot minimi di un'ora, per complessivi 4 slot;

. il servizio di supporto post rilascio per garantire il massimo rendimento e la risoluzione di qualsiasi problematica per 6 mesi successivamente al go-live della piattaforma e per complessive 3 ore di supporto.

Il corrispettivo complessivo per la realizzazione del progetto "Quick Start" è pari ad € 2.500,00 oltre Iva di legge. Nel caso di richiesta di supporto in presenza, ASF Autolinee s.r.l. riconoscerà i costi di trasferta, previa presentazione del relativo giustificativo e nei limiti, comunque, della capienza del budget di seguito indicato.

- **eventuali attività di implementazione e di efficientamento del software, eventuali licenze aggiuntive nei limiti del budget a tal fine previsto di € 2.655,00**, oltre Iva di legge. Tale budget verrà utilizzato anche per eventuali spese di trasferta.

Per complessivi € 26.580,00, oltre Iva di legge, comprensivi del budget di € 2.655,00 previsto per eventuali servizi opzionali.

E' prevista la facoltà di rinnovare le n. 9 licenze d'uso del software "Zendesk Suite Professional" per un ulteriore anno per complessivi € 12.420,00, oltre Iva di legge.

L'importo complessivo dell'affidamento è pari ad € 39.000,00, oltre ad Iva di legge, comprensivi dell'eventuale anno di rinnovo delle n. 9 licenze. Il contratto verrà stipulato per l'importo di **€ 26.580,00, oltre Iva di legge.**

2. di procedere alla stipula del contratto ai sensi dell'art. 18 c. 1 del Dlgs. n. 36/2023, rilevando che qualora l'autodichiarazione resa dall'aggiudicatario dovesse rientrare tra quelle da verificare a campione e nel caso in cui, in conseguenza della verifica, non venisse confermato il possesso dei requisiti prescritti e dichiarati, la stazione appaltante procederà alla risoluzione del contratto, alla

comunicazione all'ANAC e alla sospensione dell'operatore economico dalla partecipazione alle procedure di affidamento indette dalla stazione appaltante per un periodo di dodici mesi decorrenti dall'adozione del provvedimento.

3. di provvedere agli adempimenti previsti dall'art. 28 del Dlgs. n. 36/2023 in materia di trasparenza.

L'Amministratore Delegato

dott. Massimo Bertazzoli
Sottoscritto digitalmente
