



Bollettino ufficiale della Regione Puglia n. 46 del 03/04/2014

DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE PUGLIAPROMOZIONE 21 febbraio 2014, n. 84

P.O. FESR UE 2007/2013 Asse IV linea di intervento 4.1 -a zione 4.1.2

Procedura negoziata telematica per l'affidamento del servizio call center-help desk per l'utilizzo del sistema puglia dell'osservatorio turistico regionale (spot) - aggiudicazione definitiva alla ditta I&T servizi s.r.l. - proroga del servizio di contact center per l'utilizzo del progetto spot in favore della ditta RP Voice s.r.l. durante standstill period. cup: b39e12001310009 - cig: z450e00491 -proroga rp voice s.r.l. - cig: 555533142a - aggiudicazione definitiva.

L'anno 2014, il giorno ventuno del mese di febbraio il dott. Giancarlo Piccirillo, Direttore Generale di PugliaPromozione:

VISTA la Legge Regionale 11 febbraio 2002, n.1, così come modificata dalla Legge Regionale 3 dicembre 2010, n. 18;

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 22 febbraio 2011, n. 176, recante "Istituzione Agenzia Regionale del Turismo (ARET) denominata PUGLIAPROMOZIONE";

VISTO il Regolamento Regionale 13 maggio 2011, n. 9, recante "Regolamento di organizzazione e funzionamento di PUGLIAPROMOZIONE";

VISTO, in particolare, l'articolo 6, comma 4, del suddetto Regolamento;

VISTA la Deliberazione di Giunta regionale n. 1180 del 31 maggio 2011 recante "Nomina Direttore Generale di PUGLIAPROMOZIONE", come modificata dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 1467 del 28/06/2011;

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 736 del 07.07.2011 recante "Nomina del Direttore Generale di PUGLIAPROMOZIONE";

VISTO il Regolamento su Contabilità e procedure amministrative di PUGLIAPROMOZIONE;

VISTA la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante "Norme sul procedimento amministrativo e sull'accesso ai documenti amministrativi";

VISTO il Codice dei Contratti pubblici, approvato con D. Lgs. 12 aprile 2006, n. 163;

VISTO il Regolamento di attuazione del Codice dei Contratti pubblici approvato con D.P.R. 15 dicembre

2010, n. 270;

VISTA la Legge Regionale 20 giugno 2008, n. 15 recante “Principi e linee guida in materia di trasparenza dell’attività amministrativa nella Regione Puglia”;

VISTA la Legge 6 novembre 2012, n. 190 recante “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”;

VISTO la D.G.R. n. 1150 del 30.06.2009 con la quale veniva approvato il Piano Pluriennale di Asse IV del PO FESR 2007-2013 - linea di intervento 4.1 “Infrastrutture, Promozione e Valorizzazione dell’economia turistica”;

VISTO la deliberazione di Giunta Regionale Puglia n. 721/2011 con cui è stato approvato il programma triennale di promozione turistica 2012-2014;

VISTA la determina del Direttore Generale n. 19 del 17.01.2014 con cui veniva indetta la procedura telematica negoziata per l’affidamento del servizio in oggetto;

VISTA la propria Determinazione n. 575 del 19/12/2013 con la quale si è approvato il B.P. 2014 ed il Bilancio pluriennale 2014-2016;

PREMESSO CHE:

Con Legge Regionale n.18/2012, all’art.9, la Regione ha imposto l’obbligatorietà della trasmissione dei dati statistici sul movimento turistico per via telematica attraverso il Sistema Puglia per l’Osservatorio Turistico (SPOT);

Il Sistema Puglia per l’Osservatorio Turistico (SPOT) è la componente del Sistema Informativo Regionale Turistico (SIR-Tur) della Regione Puglia per la trasmissione telematica dei dati statistici sul movimento turistico.

SPOT si rivolge direttamente agli operatori turistici, consentendo di acquisire i dati di movimentazione durante le operazioni di check-in/check-out e di trasmetterli utilizzando la rete Internet;

È necessario informare gli operatori dell’attivazione del citato servizio, attesi che il servizio SPOT è stato reso obbligatorio dal 1° gennaio 2013;

Si è reso immediatamente dunque necessario individuare apposito soggetto per lo svolgimento dell’attività di Contact center finalizzata ad informare tutti gli operatori dell’attivazione e obbligatorietà del sistema SPOT, invitandoli ad iscriversi e guidandoli anche nella registrazione telematica;

Il sistema SPOT prevede differenti modalità di utilizzo tra cui: SPOT Completo che consente ai gestori delle strutture ricettive che non utilizzano un proprio gestionale e che dispongono di un collegamento internet, di gestire i dati di arrivi e partenze degli ospiti e di trasmetterli telematicamente; SPOT Base che consente ai gestori che utilizzano un proprio software gestionale di registrazione dei dati statistici e che dispongono di un collegamento internet, di inviare telematicamente i dati generati dal programma gestionale, appositamente predisposto con le specifiche definite da InnovaPuglia per esportare il file di dati;

Per agevolare l’utilizzo dell’applicativo SPOT e per supportare le strutture ricettive che necessitano di supporto tecnico informatico, l’ARET Pugliapromozione, ente strumentale dell’Assessorato al Turismo della Regione Puglia, necessita di un servizio di Help Desk da espletarsi mediante call center e posta elettronica con servizio di contatto sia in entrata (“inbound”), sia in uscita (“outbound”);

Con deliberazione di Giunta Regionale n. 721/2011, la Regione Puglia ha approvato il programma triennale di promozione turistica 2012-2014 ed il relativo piano di attuazione delle attività di promozione turistica;

Pugliapromozione è stata ammessa al finanziamento delle attività previste dal PO FESR 2007/2013, Asse IV, Linea di Intervento 4.1, azione 4.1.2, con l'obiettivo di raggiungere il rafforzamento della notorietà del brand Puglia;

CONSIDERATO CHE:

Con nota informativa prot. n. 8441 del 26.09.2013, pubblicata in pari data nel sito web dell'Agenzia, si preannunciava l'indizione e l'espletamento della procedura di gara volta alla selezione comparativa del migliore contraente per la fornitura del servizio Help desk-call center finalizzato a supportare le strutture ricettive nell'utilizzo del servizio SPOT;

L'esigenza da assicurare consiste in un servizio di potenziamento dell'assistenza sia di 1° livello (assistenza base relativa all'installazione e all'utilizzo di SPOT), sia di 2° livello (back office tecnico evoluto per risoluzione di problemi tecnici), secondo quanto già indicato nel work flow predisposto dall'Ufficio Osservatorio, prot. n. 8191 del 17.09.2013;

La spesa prevista per il servizio, relativa all'iniziativa finanziata con fondi europei PO FESR 2007-2013 - Asse IV, linea di intervento 4.1 - azione 4.1.2;

Il supporto offerto alle strutture ricettive pugliesi è finalizzato a fornire assistenza di primo livello per informare le SR, fornire loro la documentazione necessaria all'adesione a SPOT, affiancarle nella attività di configurazione, installazione e utilizzo del sistema SPOT (sia modalità completa che modalità base);

Inoltre, il servizio di Help Desk fornisce assistenza di secondo livello finalizzata alla risoluzione di problematiche tecniche avanzate legate all'installazione e funzionamento del sistema SPOT;

L'Ufficio Patrimonio e Attività negoziali provvedeva, dunque, a predisporre gli atti necessari all'indizione della procedura di gara ex art. 125, co. 11 del Codice dei contratti pubblici, D.Lgs n. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di help desk finalizzato all'utilizzo del sistema SPOT Sistema Puglia dell'Osservatorio Turistico Regionale, prevedendo quale importo complessivo a base di gara € 90.000,00 (IVA esclusa), e quale criterio di aggiudicazione quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa a mente dell'art. 82 del Codice dei Contratti pubblici;

Con determina n. 19 del 17.01.2014 veniva indetta una procedura negoziata telematica per la scelta del contraente cui affidare il servizio sopra descritto finalizzato a supportare nell'utilizzo del servizio SPOT le strutture ricettive pugliesi;

L'importo a base di asta veniva fissato in € 90.000,00 (oltre IVA);

Con prot. n. 738/2014/BA il RUP procedeva all'indizione telematica e invitava tutte le ditte iscritte nelle categorie merceologiche 321114000 servizi di assistenza informatica e di supporto 371315000 studi e progettazione di sportelli e servizi per il cittadino, consulenza e affiancamento su organizzazione e gestione del servizio, call center 271214000 servizi telematici dell'Albo Fornitori di EMPULIA;

In data 13.02.2016, prot. n. 1106/2014/BA, si procedeva alla nomina dei componenti della Commissione di gara;

In data 17.02.2014 si teneva la prima seduta pubblica della gara, procedendosi all'apertura della documentazione amministrativa, come da verbale n. 1, prot. n. 1196/2014/BA delle ore 10.45, constatando la presentazione di n. 3 offerte da parte delle ditte Cheope Group, I&T SERVIZI S.R.L., SECI CONSULTING.

Prendevano parte alla seduta di gara anzidetta le ditte I&T SERVIZI S.R.L. e CHEOPE GROUP;

La Commissione si riuniva quindi in seduta riservata, alle ore 12.15 del giorno 17.02.2014, al fine di esaminare la documentazione amministrativa, concludendo che i documenti presentati fossero completi, integri e consistenti per le ditte I&T SERVIZI S.R.L e SECI CONSULTING, mentre la documentazione presentata dalla ditta Cheope Group veniva reputata insufficiente con riferimento alla dichiarazione di possesso dei requisiti minimi di partecipazione (verbale di gara n. 2, prot. n. 1195/2014/BA);

La Commissione si riuniva nuovamente in seduta pubblica, sempre in data 17.02.2014, alle ore 15.30, e dando lettura del verbale di gara n. 1 comunicava de visu alla ditta Cheope Group l'esclusione dalla procedura di gara (verbale di gara n. 3 del 17.02.2014, prot. n. 1201/2014/BA);

La comunicazione di esclusione veniva effettuata altresì mediante piattaforma telematica e rimaneva caricata a sistema, come tutti gli atti relativi alla procedura telematica;

Nella stessa seduta delle ore 15.30, si procedeva quindi all'apertura delle offerte tecniche, sospendendo la seduta al fine di procedere alla relativa valutazione;

La Commissione tornava a riunirsi in seduta riservata in data 20.02.2014, alle ore 10.00 al fine di procedere alla valutazione delle offerte tecniche presentate dalle ditte in gara, ossia I&T SERVIZI S.R.L. e SECI CONSULTING;

Veniva quindi predisposto un documento contenente la valutazione tecnica delle offerte e l'attribuzione motivata dei punteggi alle singole componenti previste dal pr. 17 del Disciplinare di gara: tale documento veniva allegato al verbale n. 4, prot. n. 1292/BA/2014, risultando ammessa alla fase successiva solo la ditta I&T SERVIZI S.R.L. con punti 76/80 atteso che la ditta SECI CONSULTING riportava il punteggio di 32/80, non superando la soglia di sufficienza stabilita in 50/80 prevista dallo stesso pr. 17 del Disciplinare di gara;

La Commissione tornava a riunirsi, dunque, in seduta pubblica alle ore 16.00 del 20.02.2014 per procedere all'apertura dell'offerta economica dell'unica ditta rimasta in gara, ossia I&T SERVIZI S.R.L.;

L'offerta economica presentata dalla ditta I&T SERVIZI S.R.L. risultava pari a € 87.597,00 (IVA ESCLUSA), comprensiva di oneri di sicurezza pari a € 250,00;

La Commissione pertanto, nel ritenere l'offerta economica anzidetta, valida e congrua decideva di aggiudicare il servizio in via provvisoria alla ditta I&T SERVIZI S.R.L., con sede legale in Trento, alla via Zambra n. 11 e sede operativa in Bari, al Corso Alcide de Gasperi n. 320 e in Lecce, alla via Merine n. 36, trasmettendo gli atti al Direttore Generale per l'adozione del provvedimento finale, come da verbale di gara n. 5, prot. n. 1292/2014/BA e, presente il RUP del procedimento, dichiarava conclusa l'istruttoria;

Si rende necessario procedere all'affidamento del servizio di Call center help desk di SPOT in favore della ditta I&T SERVIZI S.R.L., con sede legale in Trento, alla via Zambra n. 11 e sede operativa in Bari al Corso Alcide de Gasperi n. 320 e in Lecce, alla via Merine n. 36;

Si rende, pertanto necessario, dare mandato al RUP e all'Ufficio patrimonio di dare corso alle ulteriori attività necessarie per completare la procedura una volta decorso lo stand still period di 35 giorni per la stipula del contratto;

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

Nelle more dell'indizione della procedura di gara, si rendeva necessario affidare il servizio in oggetto ad un operatore specificamente operante nel campo del call center con competenze informatiche;

Così, in data 26.09.2013, con nota prot. n. 8441, si richiedeva alla ditta RP VOICE S.R.L. con sede in Bari, alla via Milella n. 2 bis, di presentare all'Agenzia un preventivo relativo al servizio di Help desk per il progetto Spot di Pugliapromozione, da erogare per 3 (tre) mesi, comportante due livelli anzidetti di assistenza, nonché l'attivazione del numero verde, nei limiti di un costo massimo di € 35.000,00 (IVA esclusa) a disposizione di Pugliapromozione;

In data 26.09.2013 perveniva alla Direzione generale di Pugliapromozione la proposta per l'attivazione del servizio di contact center per il progetto Spot di Pugliapromozione, acquisita agli atti con prot. n. 8466/2013/BA, da parte della ditta RP VOICE S.R.L. per un importo pari a € 34.000,00 (IVA esclusa);

La proposta era ritenuta valida e congrua rispetto alle esigenze dell'Amministrazione, anche considerando l'urgenza e la necessaria solerzia richieste per l'attivazione e l'operatività del servizio in questione;

Di conseguenza, con determina n. 362 del 26.08.2013 si procedeva ad affidare il servizio di Help Desk - Contact center relativo al Servizio Spot di Pugliapromozione alla ditta RP VOICE S.R.L. con sede in Bari, alla via S. Milella n. 2 bis per un importo di € 34.000,00 (IVA esclusa);

Con nota prot. n. 10269/2013/BA del 20.12.2013 si comunicava alla ditta RP VOICE S.R.L. che l'Amministrazione avrebbe provveduto ad una proroga tecnica di mesi 2 (due) dell'affidamento del

servizio Help desk nelle more della procedura di gara;

Si rende necessario procedere ad affidare in proroga, nelle more del decorso del termine dilatorio per la stipula del contratto (stand still period) di 35 giorni, il servizio di Help desk - call center per l'utilizzo del sistema SPOT alla ditta RP VOICE S.R.L. con sede in Bari, alla via S. Milella n. 2 bis fino al 04.04.2014, dandone pronta comunicazione alla ditta in questione;

Di conseguenza, si rende necessario procedere ad impegnare la somma di € 11.000,00 (più iva) ovvero € 13.420,00 imputando la spesa al capitolo n. 11006 denominato "Progetto Fesr: Monitoraggio domanda ed offerta - Osservatorio Turistico regionale" del Bilancio di previsione 2014;

La spesa prevista per la proroga tecnica a RP VOICE S.R.L., relativa all'iniziativa finanziata con fondi europei PO FESR 2007-2013 - Asse IV, linea di intervento 4.1 - azione 4.1.2, rientra nell'importo previsto dal Codice dei contratti pubblici per gli affidamenti diretti;

PRECISATO CHE:

La ditta RP VOICE S.R.L., con sede in Bari, alla via S. Milella, n. 1 bis, era già affidataria del servizio di Contact center, per la durata di 3 mesi, in forza della determina n. 32 del 30.01.2013: il servizio in questione era finalizzato a coadiuvare le strutture ricettive nella procedura di adesione a SPOT;

Difatti, stante l'urgenza di avviare il servizio anzidetto, l'Ufficio Patrimonio e Attività Negoziali aveva inoltrato apposita richiesta di preventivo alla ditta RP VOICE S.R.L. con nota prot. 833/BA/2013 del 25/01/2013;

In data 29/01/2013 era pervenuta la proposta della ditta RP VOICE S.R.L., acquisita agli atti con prot. n. 833/2013/BA, per un costo complessivo pari a € 36.300,00 (IVA inclusa), per la durata di tre mesi;

La spesa prevista per il servizio, relativa all'iniziativa finanziata con fondi europei PO FESR 2007-2013 - Asse IV, linea di intervento 4.1 - azione 4.1.2, rientrava nell'importo previsto dal Codice degli appalti per gli affidamenti diretti;

RITENUTO

- necessario approvare gli atti istruttori relativi alla procedura negoziata ex art. 125, co.11, del Codice dei contratti pubblici, approvato con D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di call center-help desk finalizzato all'utilizzo del Sistema Puglia dell'Osservatorio Turistico Regionale (SPOT);

PRESO ATTO CHE:

- trattasi di attività finanziata con fondi europei;
- i CIG sono i seguenti:
 - 555533142A (procedura negoziata - aggiudicazione definitiva)
 - Z450E00491 (proroga RP VOICE S.R.L.)
- che il codice CUP relativo alla spesa in questione è: B39E12001310009;
- che il Responsabile MIRWEB è il dott. Matteo Minchillo;
- che il RUP è l'avv. Miriam Giorgio;
- che il Responsabile dell'esecuzione è il dott. Livio Chiarullo.

VISTA ED ACCERTATA

- la disponibilità finanziaria del capitolo 11006 denominato "Progetto Fesr: Monitoraggio domanda ed offerta - Osservatorio Turistico regionale" del Bilancio di previsione esercizio finanziario 2014;

D E T E R M I N A

Per tutto quanto in premessa esplicitato e che qui si intende integralmente riportato:

- di approvare gli atti istruttori della procedura negoziata telematica indetta con determina n. 19/2014,

allegati alla presente determina, per farne parte integrante e sostanziale, segnatamente di seguito riportati:

- atto di nomina della Commissione di gara;
- verbale di gara n. 1 del 17.02.2014, ore 10.45, prot. 1196/2014/BA;
- verbale di gara n. 2 del 17.02.2014, ore 12.15, prot. 1199/2014/BA;
- verbale di gara n. 3 del 17.02.2014, ore 15.30, prot. 1201/2014/BA;
- verbale di gara n. 4 del 20.02.2014, ore 10.00, prot. 1291/2014/BA, con allegata valutazione tecnica delle offerte economiche;
- verbale di gara n. 5 del 20.02.2014, ore 16.00, prot. 1292/2014/BA;

- di recepire e ratificare la decisione di aggiudicare il servizio de quo in via provvisoria alla ditta I&T SERVIZI S.R.L, con sede legale in Trento, alla via Zambra n. 11 e sede operativa in Bari al Corso Alcide de Gasperi n. 320 e in Lecce, alla via Merine n. 36, per un corrispettivo pari a € 87.597,00 (IVA ESCLUSA), comprensivo di oneri di sicurezza pari a € 250,00;

- di recepire e ratificare l'operato del RUP e della Commissione di gara, anche con riferimento a quanto caricato sulla piattaforma telematica Empulia;

- di concludere la procedura negoziata telematica ex art. 125, co. 11, del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Call center help desk per l'utilizzo del Sistema Puglia dell'Osservatorio Turistico Regionale (SPOT), per la durata di 12 mesi, con l'aggiudicazione definitiva alla ditta I&T SERVIZI S.R.L, con sede legale in Trento, alla via Zambra n. 11 e sede operativa in Bari al Corso Alcide de Gasperi n. 320 e in Lecce, alla via Merine n. 36, ad un corrispettivo pari a € 87.597,00 (più iva), comprensivo di oneri di sicurezza pari a € 250,00;
- di dare atto della necessità di affidare in proroga il servizio de quo, fino al 04.04.2014 alla ditta RP VOICE S.R.L., durante il decorso del termine dilatorio (stand still period) a partire dalla comunicazione di aggiudicazione definitiva alle ditte interessate;

- di affidare in via diretta, fino al 04.04.2014, il servizio de quo alla ditta RP VOICE S.R.L., con sede in Bari, alla via S. Milella n. 2 bis, per un importo complessivo di € 11.000,00 (oltre IVA);

- di dare mandato al RUP e all'Ufficio Patrimonio e Attività negoziate di completare la procedura di aggiudicazione del servizio alla ditta I&T SERVIZI S.R.L., effettuando le comunicazioni necessarie e procedendo alla sottoscrizione del contratto allo scadere dello stand still period, a decorrere dalla comunicazione alla ditta aggiudicataria;

- di dare mandato all'Ufficio Patrimonio e Attività negoziate di comunicare alla ditta R.P. VOICE S.R.L. la proroga tecnica del servizio de quo in coincidenza con lo stand still period anzidetto;

- di dare mandato all'Ufficio Bilancio e controllo di gestione di impegnare la somma complessiva pari a € 13.420,00 per fare fronte alla necessità di prorogare il servizio in affidamento diretto alla ditta RP VOICE SRL, imputando la spesa al capitolo n. 11006 denominato "Progetto Fesr: Monitoraggio domanda ed offerta - Osservatorio Turistico regionale" del Bilancio di previsione 2014;

- di prendere atto che il presente provvedimento:
- è immediatamente esecutivo ai sensi dell'articolo 16, comma 3, del Regolamento di organizzazione e funzionamento di Pugliapromozione;
- viene pubblicato per 15 (quindici) giorni consecutivi sul portale istituzionale www.agenziapugliapromozione.it, nell'Area Trasparenza/Albo Pretorio;

- è trasmesso all'Assessore Regionale al Mediterraneo, Cultura e Turismo così come previsto dall'art. 11 della L.R. n. 1 del 2002;
- è composto da n. 9 facciate (oltre 26 pagine di Allegati) ed è adottato in originale.

ADEMPIMENTI CONTABILI DI CUI ALLA L.R. 28/2011 e s.m.i.

Esercizio finanziario: 2014

Impegno di spesa per affidamento in proroga tecnica n. 109/2014 di € 13.420,00 sul cap. 11006 del B.P. 2013;

Nome dell'intervento in contabilità: PROROGA DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER L'UTILIZZO DEL PROGETTO SPOT IN FAVORE DELLA DITTA RP VOICE S.R.L. DURANTE STANDSTILL PERIOD.

Visto di regolarità contabile

Il Funzionario direttivo addetto

“Bilancio e controllo di gestione”

Dott. Antonio Giannini

REGOLARITA' TECNICO-AMMINISTRATIVA

Il sottoscritto attesta che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, nazionale e comunitaria e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto ai fini dell'adozione dell'atto finale da parte del Direttore Generale, è conforme alle risultanze istruttorie.

IL RUP

Avv. Miriam Giorgio

Il Direttore Amministrativo

Dott. Matteo Minchillo

Il Direttore Generale

Dott. Giancarlo Piccirillo