



**Decreto del Direttore Generale anno 2019**

**Oggetto: Procedura di affidamento sotto soglia ai sensi dell'Art. 36 c. 2 lett. a) del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. per la fornitura di giornate di supporto applicativo sulle piattaforme Salesforce di durata annuale. Importo stimato a base di gara Euro 25.000,00+IVA. CIG Z0E285387B**

**IL DIRETTORE GENERALE**

- PREMESSO** Che nel corso del 2017 l'Ateneo si è dotato di un Customer Relationship Management system (CRM) con l'obiettivo di realizzare una migliore gestione e condivisione delle informazioni relative agli studenti, agli alumni, alle aziende collegate nei modi più diversi ed in generale ai portatori di interesse dell'Università e di aumentare le possibilità legate alla raccolta fondi ed alle donazioni;
- PREMESSO** Che il sistema implementato nel 2017 si basa sul prodotto CRM della Salesforce, ditta leader mondiale nell'offerta di servizi cloud per lo sviluppo di soluzioni CRM;
- PREMESSO** Che il personale dell'Ateneo per gestire al meglio l'applicativo necessita di formazione continua sull'applicativo nonché l'uso dell'applicativo può fare emergere richieste di modifiche o di migliorie nella configurazione;
- PREMESSO** Che da un'analisi tecnica e di mercato eseguita dal dott. Paolo Di Battista la Società Enigen IT S.r.l. P.I. e C.F. 10313720962 con sede a Milano in Piazza Cinque Giornate n. 1 è in grado di offrire giornate di supporto applicativo sulle piattaforme Salesforce per le diverse figure professionali (Project Manager, Consulente Senior, Consulente) con le competenze necessarie all'Ateneo;
- PREMESSO** Che l'azienda Enigen IT S.r.l. è PLATINUM Cloud Alliance Partner Salesforce e vanta un notevole numero di referenze positive in questo settore;
- PREMESSO** Che il dott. Paolo Di Battista ha valutato che la spesa complessiva per le giornate di supporto applicativo sulle piattaforme Salesforce necessarie all'Ateneo nell'arco di un anno solare ammonta ad Euro 25.000,00+IVA;
- VERIFICATO** Che tra le convenzioni attive che il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha stipulato avvalendosi della CONSIP S.p.A. non esiste alcuna convenzione per i servizi di cui necessita l'Ateneo;
- VERIFICATO** Che nel mercato elettronico sono presenti i servizi di cui necessita l'Ateneo;
- VERIFICATO** Che la Società Enigen IT S.r.l. risulta iscritta sul mercato elettronico della pubblica amministrazione;
- VALUTATA** L'opportunità di ricorrere ad un affidamento diretto con la Società Enigen IT S.r.l., P.I. e C.F. 10313720962 con sede a Milano in Piazza Cinque Giornate n. 1, per la fornitura di giornate di supporto applicativo sulle piattaforme Salesforce per un anno al costo massimo di Euro 25.000,00+IVA pari ad Euro 30.500,00, IVA compresa mediante una Trattativa Diretta MePa;
- PRESO ATTO** Che non sussistono situazioni di conflitto di interessi di cui all'art. 42 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e di cui all'art. 7 del Codice di comportamento di Ateneo nei confronti del responsabile unico del procedimento e del Dirigente;
- VERIFICATO** Che, per l'acquisto in oggetto, non risulta necessaria la redazione del documento unico di valutazione dei rischi da Interferenza (DUVRI), in quanto la prestazione in argomento rientra nelle ipotesi di cui all'art. 26, comma 3 bis, del D.lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- VERIFICATA** La disponibilità dei fondi ASIT, UO Area Servizi Informatici e Telecomunicazioni (ASIT) alla voce CoAn A.C.06.08.05 "Manutenzione software" degli esercizi di competenza;
- ACQUISITO VISTO** Il CIG Z0E285387B per la procedura di acquisto;  
Il D.Lgs. 18.04.2016, n. 50 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture" e successive modifiche ed integrazioni;
- VISTI** Gli artt. 29 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., 37 del D.Lgs. 33/2013 e s.m.i. e 1, comma 32, della Legge n. 190/2012 e s.m.i., in materia di obblighi di trasparenza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture;
- VISTE** Le Linee Guida ANAC pubblicate all'indirizzo internet <https://www.anticorruzione.it>;
- VISTO** Il Codice di comportamento dell'Università Ca' Foscari Venezia emanato con D.R. n. 121 del 12/02/2015;
- VISTO** Il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) 2017-2019 dell'Università Ca' Foscari Venezia, adottato ai sensi della L. n. 190 del 2012 e s.m.i.;
- VISTO** Lo Statuto di Ateneo;

**VISTO** Il Regolamento di Ateneo per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità;  
**VISTO** Il Regolamento di Ateneo per l'acquisizione di forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria emanato con Decreto del Rettore 752 prot. n. 49591 del 23.10.17;  
**VISTO** Il Decreto del Direttore Generale Rep. n. 16/2019 prot. n. 2079 del 15.01.19 relativo all'allocazione dei budget ai centri di responsabilità e alle modalità di utilizzo dei medesimi per l'esercizio 2019;  
**VISTO** Il Decreto del Direttore Generale n. 509/2015 prot. n. 44769-VII/4 del 25.09.15 ad oggetto "Ing. Tommaso Piazza - attribuzione incarico di funzione dirigenziale";  
**VERIFICATA** La regolarità della procedura di affidamento;  
**PRESO ATTO** Che la struttura proponente ha attestato la conformità del provvedimento alla legislazione vigente e ai regolamenti di Ateneo;

#### **DECRETA**

- Art. 1** Di autorizzare la procedura di affidamento sotto soglia ai sensi dell'Art. 36 c. 2 lett. a) del D.Lgs. 18.04.2016, n. 50 e s.m.i. mediante trattativa diretta sul mercato elettronico della pubblica amministrazione per un importo massimo di Euro 25.000,00+IVA pari ad Euro 30.500,00, IVA compresa con la Società Enigen IT S.r.l. P.I. e C.F. 10313720962 con sede a Milano in Piazza Cinque Giornate n. 1, per la fornitura di giornate di supporto applicativo sulle piattaforme Salesforce per un anno ;
- Art. 2** Di approvare il capitolato speciale allegato relativo alla procedura in oggetto;
- Art. 3** Il costo massimo annuale di Euro 30.500,00 IVA compresa, graverà sui fondi ASIT degli esercizi di competenza alla Voce CoAn A.C.06.08.05 "Manutenzione software";
- Art. 4** Di nominare, ai sensi dell'art. 21 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e delle Linee Guida ANAC n. 3 il Dott. Paolo di Battista responsabile unico del procedimento;
- Art. 5** Di non richiedere la garanzia definitiva, ai sensi dell'art. 103, comma 11 del D.Lgs. 18.04.2016, n. 50/2016 in quanto il servizio viene affidato ai sensi dell'Art. 36 c. 2 lett. a) del D.Lgs. 50/2016 ad una società specializzata e i pagamenti avverranno solo per le attività effettivamente erogate.

IL DIRETTORE GENERALE  
Dott. Antonio Marcato

ALLEGATO: Capitolato Speciale

## CAPITOLATO SPECIALE

### Fornitura di giornate di supporto applicativo sulle piattaforme Salesforce

#### 1. Premessa

L'Università Ca' Foscari Venezia intende acquisire un pacchetto di ore di supporto specialistico da dedicare alle attività di *training on the job*, manutenzione evolutiva e supporto consulenziale sulle piattaforme Salesforce "Sales Cloud" e "Marketing Cloud" attraverso la stipula di un contratto che prevede la fornitura dei servizi richiesti a fronte del pagamento mensile delle ore-uomo realmente erogate con una valutazione a consuntivo, e fino ad esaurimento del pacchetto.

#### 2. Oggetto e caratteristiche del servizio

Il servizio oggetto del presente capitolato fa riferimento al vocabolario comune per gli appalti pubblici (CPV) in relazione alle codifiche:

**72220000-3** - Servizi di consulenza in sistemi informatici e assistenza tecnica;

**72253000-3** - Servizi di assistenza informatica e di supporto.

Nel dettaglio viene richiesto un servizio di supporto applicativo sulle piattaforme Salesforce Sales Cloud e Marketing Cloud declinabili nelle seguenti attività:

**Manutenzione correttiva**, ovvero la risoluzione di bug e di malfunzionamenti legati alle configurazioni, agli sviluppi e alle personalizzazioni su Salesforce già realizzate per Università Ca' Foscari, che causino interruzioni parziali o totali del servizio. Tali attività possono richiedere i seguenti interventi:

- modifiche alle configurazioni e alle personalizzazioni dell'applicativo;
- modifiche complesse con soluzioni temporanee (workaround) atte a consentire all'utente la ripresa della sua operatività e che saranno sostituite successivamente da soluzioni definitive;
- eventuali aggiornamenti massivi per il ripristino della situazione, a seguito della correzione del bug.

**Supporto Utenti**, ovvero la gestione di attività atte a supportare l'operatività quotidiana degli utenti, al fine di ottimizzare i risultati ottenibili e sfruttare al meglio le funzionalità offerte dall'applicativo e messe a disposizione per gli utenti. Sono incluse anche le attività di analisi dei dati estratti dalla reportistica analitica, qualora non risultassero coerenti con i risultati attesi.

**Training on the Job e supporto Marketing**, ovvero l'attività di *coaching* dal punto di vista funzionale e all'utilizzo di *best practice* nella gestione delle piattaforme Salesforce, e un supporto consulenziale alla gestione di campagne e iniziative di business che verranno definite dall'Università Cà Foscari. Tali attività possono richiedere i seguenti interventi:

- supervisione e gestione della piattaforma Marketing Cloud;
- consulenza *Senior* su Marketing Cloud e Digital Marketing;
- supporto operativo di figure *Consultant* per la creazione e gestione delle campagne di Marketing.

**Manutenzione Evolutiva**, ovvero la gestione di nuovi requisiti (service request – SR) oppure variazioni su requisiti già implementati ed in esercizio (change request – CR) il cui effort complessivo non superi le cinque giornate.

In particolare, si intendono:

- SR – service request – nuovi requisiti:

- o nuovi processi ad oggi non ancora gestiti in esercizio;
- o ottimizzazione e completamento di processi già esistenti, con l'espressione di nuovi requisiti emersi a valle del collaudo dei processi già in esercizio;
- o nuovi controlli in fase di data entry e/o di data management;
- o nuovi report;
- CR – change request:
  - o revisione di processi già esistenti, a seguito di espressione di requisiti non aderenti alle specifiche funzionali iniziali;
  - o evoluzione e revisione di processi già esistenti, a seguito dell'utilizzo ordinario dell'applicativo collaudato ha evidenziato comunque un'insufficienza del requisito originariamente espresso, implementato e collaudato;
  - o revisione dei controlli in fase di data entry e/o di data management, a seguito di nuove regole, policy aziendali, vincoli di legge;
  - o evoluzione e modifica di report esistenti;
  - o nuovi report.
- Attività di ripristino delle applicazioni o dei dati in essi contenuti, a seguito di utilizzo improprio o comunque non corretto da parte degli utenti, laddove operassero in modo tale da rendere non utilizzabile il sistema e/o il reperimento dei dati in esso contenuti. Laddove si verificassero casistiche di tal genere, una volta verificata la situazione e valutato l'effort necessario per il ripristino dell'applicazione e/o dei dati originari, le Parti concorderanno una possibile attività e una conseguente valutazione economica, eventualmente anche valutabile in numero di ticket/service request oppure in giorni di consulenza progettuale aggiuntiva.

### 3. Modalità di attivazione

Le richieste di attività di Application Maintenance e di Supporto Utenti dovranno essere richieste tramite apertura formale di un ticket (*case*) su piattaforma di *trouble ticketing/service request* messa a disposizione dal fornitore. Università Ca' Foscari di Venezia individuerà un **referente tecnico unico di progetto** come unica persona titolata ad aprire richieste di manutenzione sulla piattaforma in oggetto.

Ogni richiesta proveniente da altri referenti, se non preventivamente concordata, non sarà accettata e presa in carico dai Consulenti del fornitore.

Alla ricezione di ogni richiesta, il fornitore produrrà un preventivo che evidenzii il costo da imputare sul contratto di manutenzione, con dettaglio delle ore richieste per ciascuna figura professionale coinvolta e assegnerà un livello di importanza alla richiesta, rispetto alla quale sarà assicurato un livello di servizio.

In particolare, il livello di importanza dipenderà dai seguenti due fattori:

- importanza di malfunzionamento;
- impatto sull'utente.

È possibile categorizzare le singole funzionalità del sistema secondo la seguente scala di priorità:

1. funzionalità **Critica**: funzionalità indispensabile per lo svolgimento delle operazioni critiche di business – **presa in carico entro 8 ore dalla notifica**
2. funzionalità **Primaria**: funzionalità importante per lo svolgimento delle operazioni - **presa in carico entro 16 ore dalla notifica**

3. funzionalità **Accessoria**: funzionalità accessoria allo svolgimento delle operazioni di business – ***presa in carico entro 24 ore dalla notifica***

Sulla base della suddetta categorizzazione, è possibile in linea generale ed a priori definire l'importanza delle singole funzionalità ad oggi disponibili ed in uso.

Una volta ottenuta l'accettazione del preventivo da parte dell'Ateneo ed il via libera a procedere, il fornitore avvierà l'attività.

Mensilmente, per tutta la durata del periodo di validità del contratto il fornitore produrrà un report con l'indicazione del numero e del dettaglio dei ticket/service request finora ricevuti da parte dell' Università Ca' Foscari e delle ore erogate a fronte della gestione di queste richieste e del monte ore ancora a disposizione, fino alla conclusione del contratto.

**4. Durata Contrattuale**

Il contratto avrà la durata complessiva di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione.

**5. Figure professionali**

Per l'esecuzione del presente contratto l'Ateneo ritiene di avere necessità delle seguenti figure professionali:

- *Project Manager*;
- *Consulente Senior*;
- *Consulente*.

**6. Offerta Economica**

L'importo massimo di spesa relativo al presente pacchetto di giornate di consulenza è definito in **25.000€** IVA esclusa. Per le tre diverse figure professionali il costo di una giornata di attività (8 ore) dovrà essere chiaramente espresso nell'offerta e dovrà essere inferiore ai seguenti valori massimi omnicomprensivi di spese vive e generali, così come di qualsiasi altra spesa.

- *Project Manager: 700 euro*
- *Consulente Senior: 600 euro*
- *Consulente: 550 euro*

Il costo massimo si intende per una giornata di 8 ore e non sono da conteggiarsi nelle ore lavorate le frazioni di ora inferiori ai trenta minuti e i tempi di trasporto. Il preventivo del fornitore potrà essere espresso in giornate di lavoro o in ore.

Qualora l'attività venisse condotta *on site* presso l'Università Ca' Foscari verranno riconosciuti a titolo di rimborso spese omnicomprensivo 250 euro per giorno per ciascuna figura professionale coinvolta nel lavoro.

A prescindere dall'importo massimo preventivato, verranno fatturate e pagate solo le giornate (ore) realmente effettuate previa verifica del Responsabile Unico del Procedimento dell'effettiva erogazione.

**7. Sicurezza sui luoghi di lavoro**

L'Appaltatore è tenuto ad osservare, e a far osservare al personale dipendente le disposizioni vigenti sulla sicurezza nei posti di lavoro, dotando il personale di tutti i mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi da svolgere, e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele previste dalle norme, atte a garantire l'incolumità del personale addetto al servizio e dei terzi, sollevando l'Università da ogni

responsabilità per eventuali inadempienze.

#### **8. Tutela dei lavoratori**

L'Appaltatore deve osservare tutte le norme e regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione assistenza, contribuzione e retribuzione dei lavoratori. Si applica l'art. 30, comma 4, del Codice.

#### **9. Tracciabilità dei flussi finanziari**

L'Appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce, ai sensi dell'art. 3, comma 9bis, della L. 136/2010 e s.m.i., causa di risoluzione contrattuale.

L'Appaltatore, che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte (subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria, si impegna a darne comunicazione all'Università e alla Prefettura – Ufficio territoriale del Governo della Provincia di Venezia.

L'Appaltatore si obbliga, ai sensi dell'art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i. ad inserire nei contratti sottoscritti con i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.

L'Appaltatore, inoltre, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.

#### **10. Modalità di fatturazione e pagamenti**

L'Appaltatore provvederà alla fatturazione mensile sulla base del consumo del mese precedente.

Il pagamento avverrà entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della fattura, previa verifica, da parte del responsabile del procedimento, della regolare esecuzione del servizio reso.

Le fatture elettroniche dovranno essere intestate a: Università Ca' Foscari – ASIT - Dorsoduro 3246 – 30123 Venezia, Codice fiscale: 80007720271 e dovranno riportare il Codice Univoco Ufficio **7FLFT1** il CIG (Z0E285387B) e la dicitura "scissione dei pagamenti (art. 17- ter Decreto n. 633/1972 e s.m.i.)".

A tal fine, l'Università acquisirà d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva (DURC) attestante la posizione contributiva dell'Appaltatore.

Il pagamento avverrà sul conto corrente bancario (codice IBAN) dedicato ai sensi dell'art. 3 Legge 136/2010 e s.m.i. che verrà comunicato dall'Appaltatore, il quale provvederà a trasmettere all'Università gli estremi identificativi del conto corrente, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul conto stesso, nonché a comunicare tempestivamente entro sette giorni ogni eventuale modifica relativa ai dati trasmessi.

Sull'importo netto mensile della fattura sarà operata una ritenuta dello 0,50% ai sensi dell'art.4 c.3 DPR 207/2010. Le ritenute saranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'attestazione di regolare esecuzione del servizio, previa acquisizione del Durc.

In caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva

dell'Appaltatore, il responsabile unico del procedimento trattiene, dal pagamento dovuto all'Appaltatore, l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il documento unico di regolarità contributiva è disposto dall'Università direttamente agli enti previdenziali e assicurativi.

#### **11. Divieto di cessione del contratto e subappalto**

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità. E' vietato il subappalto del servizio.

#### **12. Controversie**

Qualora insorgano controversie relative all'interpretazione e/o all'esecuzione del contratto, le parti ne danno comunicazione al responsabile del procedimento, che proporrà una conciliazione per l'immediata soluzione in via amministrativa.

Nel caso tale conciliazione non dovesse dar luogo ad accordo entro il termine di 30 (trenta) giorni, le controversie saranno esaminate secondo le disposizioni di cui all'art. 205 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., in quanto compatibili.

Tutte le controversie che non saranno risolte a norma dell'art. 205 del Codice, saranno demandate al giudice competente. Si elegge come esclusivamente competente il Foro di Venezia.

#### **13. Normativa di riferimento**

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato d'appalto si fa riferimento alle disposizioni di cui al D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., al DPR 207/2010 e s.m.i. per le parti ancora in vigore e al Codice civile regolanti la materia.

Per quanto non previsto si fa riferimento al Capitolato presente in MEPA.

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), recante il Regolamento Generale sulla protezione dei dati, che i dati personali dei legali raccolti verranno trattati esclusivamente per l'esecuzione di tutte le operazioni e le attività connesse alla presente procedura di gara e per ottemperare ad adempimenti di legge riguardanti la procedura stessa. I dati verranno conservati nei termini previsti per la prescrizione ordinaria.

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, con modalità e strumenti, nel rispetto delle misure di sicurezza di cui all'art. 32 del GDPR, ad opera di soggetti appositamente autorizzati, in ottemperanza a quanto previsto dagli art. 29 ovvero da soggetti esterni nominati responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR che svolgono attività strumentali o accessorie. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.