

Determina N. 76/2020 del 22/12/2020

Oggetto: Determina a contrarre per l'avvio di una procedura ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera b) del D.lgs. n. 50/2016 per l'affidamento di un "Servizio di Project Management Office per l'implementazione del Progetto CRM di Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi e Promos Italia S.c.r.l." – CIG n. 856549346E

Il Direttore Generale

Ai sensi dell'art. 20 dello Statuto di Parcam S.r.l e visti i poteri conferitigli dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22 gennaio 2019, successivamente incrementati con provvedimento del Consiglio di Amministrazione del 13 dicembre 2019;

visto il provvedimento del Consiglio di Amministrazione del 11 dicembre 2020, con cui è stato approvato il bilancio preventivo per l'esercizio 2021;

visto il provvedimento del Consiglio di Amministrazione del 30 gennaio 2020, con cui è stato approvato il "Programma biennale degli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore ad Euro 40.000,00" di Parcam S.r.l. per il biennio 2020-2021, redatto ai sensi e per gli effetti dell'art. 21 del D.lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 e successive modifiche e integrazioni, che prevede che il contenuto di detto Programma possa essere aggiornato o implementato con successivi provvedimenti per sopravvenute esigenze aziendali;

vista la Comunicazione portata in discussione al punto 4 dell' O.d.G. durante la seduta del Consiglio di Amministrazione di Parcam S.r.l. del 27 ottobre 2020, in cui sono state illustrate le esigenze aziendali in relazione alle quali si è reso necessario un aggiornamento del citato Programma biennale, con l'adozione di successivi provvedimenti del Direttore Generale, rispetto alla versione allegata alla citata Delibera del C.d.A. del 30 gennaio 2020.

Premesso che:

su incarico della Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi, nel mese di gennaio 2020 Parcam S.r.l. ha contribuito, con la collaborazione di una Società di consulenza esterna con comprovata esperienza, alla redazione di un documento volto a definire i requisiti per l'introduzione di un Sistema di CRM centralizzato per Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi e per Promos Italia S.c.r.l., che ne sono sprovviste;

dall'analisi dei fabbisogni effettuata, è emerso che l'introduzione di un Sistema CRM rappresenta un'opportunità strategica poiché consentirà ad entrambi i soggetti, da un lato, di

Determina N. 76/2020 del 22/12/2020

migliorare le relazioni con i propri utenti attraverso una conoscenza più mirata e approfondita dei fabbisogni espressi dalle imprese, dall'altro, di progettare servizi maggiormente coerenti con tali fabbisogni, accrescendone il valore ed assicurando, nel contempo, un elevato livello di efficienza e funzionalità interna, con l'obiettivo di snellire e velocizzare la reperibilità, la comunicazione e la fruizione dei dati a vantaggio di tutti gli attori coinvolti;

in applicazione dei criteri indicati dal D.lgs. n. 82/2015, "Codice dell'Amministrazione Digitale" e nelle linee guida AgID del 9 maggio 2019, il percorso di acquisizione del nuovo sistema gestionale integrato è iniziato con un'analisi sulle eventuali soluzioni software disponibili in riuso per la Pubblica Amministrazione e su eventuali soluzioni "Open Source" coerenti con la soluzione software ricercata, sia all'interno la piattaforma "Developers Italia" sia tramite l'utilizzo del CRM "Dynamics" sviluppato da Infocamere S.c.p.A. per il sistema camerale, ma entrambe queste soluzioni sono risultate non idonee a rispondere adeguatamente al fabbisogno dell'Ente e di Promos Italia S.c.r.l.;

è stata altresì effettuata una ricerca per verificare se vi fossero soluzioni "Open Source" al di fuori delle piattaforme sopra citate, tuttavia è stato rilevato che, benché sul mercato esistano alcuni prodotti comparabili da un punto di vista funzionale, essi sono principalmente rivolti alle imprese private e non alla Pubblica Amministrazione;

in base alle caratteristiche individuate per il software in questione, è stato altresì ritenuto opportuno non ricorrere alla realizzazione di un software ex novo per il sistema CRM, poiché tale soluzione renderebbe necessaria la disponibilità, all'interno della Camera di Commercio, di un ufficio IT sufficientemente strutturato e specializzato, in grado di supportare l'implementazione e la manutenzione del sistema software in modo autonomo;

è stata quindi effettuata una "Software selection", mirata a valutare le soluzioni già presenti sul mercato ed a verificare l'idoneità di una o più di esse a soddisfare i fabbisogni individuati dalla Camera di Commercio, tenendo innanzitutto in considerazione – in applicazione delle Linee Guida Agid sopra richiamate - quali soluzioni offrirono il costo più competitivo e indicassero tempistiche più brevi per la messa in esercizio;

la "Software selection" in argomento ha avuto per oggetto la valutazione dei sistemi ERP maggiormente diffusi sul mercato, ovvero "Microsoft Dynamics 365", "Salesforce", "SAP C4/HANA" e "Oracle", con l'esclusione di "Pegasystem", in quanto poco diffuso fuori dal Nord America e dal Regno Unito e non adeguatamente rispondente ai requisiti funzionali individuati dagli utilizzatori Camera di Commercio e Promos Italia S.c.r.l.;

sulla base delle considerazioni qualitative e quantitative emerse nel corso della "Software selection", la Società di consulenza esterna ha evidenziato la sostanziale equivalenza

Determina N. 76/2020 del 22/12/2020

funzionale e prestazionale tra i due software “Salesforce” e “Microsoft Dynamics 365” e li ha ritenuti entrambi idonei a rispondere in modo completo ai fabbisogni degli utilizzatori;

tramite una interlocuzione con Infocamere S.c.p.A., è altresì emerso che all'interno del sistema camerale vi sono qualificate competenze sul software “Microsoft Dynamics 365” e che alcune delle funzionalità già create da Infocamere S.C.p.A. sulla piattaforma Microsoft possono essere rese disponibili in tempi più brevi e con costi inferiori rispetto allo sviluppo di soluzioni basate su altre piattaforme;

sulla base delle considerazioni esposte ai paragrafi che precedono, la soluzione più adatta a soddisfare i fabbisogni dell'Ente camerale e di Promos Italia S.c.r.l. è stata pertanto identificata nel software “Microsoft Dynamics 365”, in considerazione dei minori tempi e dei minori costi che la scelta di quest'ultimo comporterebbe, anche tenendo conto del contributo che Infocamere S.c.p.A. potrebbe apportare all'implementazione del Sistema CRM integrato per la fase di messa in servizio;

con la Delibera di Giunta n. 192 del 21 dicembre 2020, la Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi ha approvato la realizzazione del progetto CRM e l'avvio della fase di Project Management Office, per la quale Parcam S.r.l. in data 14 dicembre 2020, allo scopo di affiancare la Camera nella realizzazione di tale iniziativa, ha presentato all'Ente una proposta per l'affidamento di un incarico per la realizzazione di tale servizio di “Project Management Office per la realizzazione del progetto CRM”;

per realizzare le attività previste dal progetto, Parcam S.r.l. ha necessità di reperire sul mercato una Società esterna in possesso delle competenze necessarie di realizzazione ed avviamento di sistemi CRM, cui affidare la realizzazione dei servizi di Project Management Office;

a tale scopo, l'Area Risorse Umane e Organizzazione Aziende speciali e Società controllate, con l'accordo della Direzione di Parcam S.r.l., ha richiesto all'Ufficio Acquisti accentrato di dare avvio in tempi rapidi alla procedura di selezione del fornitore esterno per le finalità di cui sopra, che avverrà mediante procedura ad invito ai sensi dell'articolo 36 comma 2 lettera b) del D.lgs. n. 50/2016, nelle more del conferimento formale dell'incarico a Parcam S.r.l. in recepimento della proposta presentata alla Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi;

tenendo conto delle esigenze descritte ai paragrafi che precedono e in considerazione della natura dei servizi richiesti, l'Area Risorse Umane e Organizzazione Aziende speciali e Società controllate, per la predisposizione dei medesimi, ha identificato i servizi che il Fornitore aggiudicatario della procedura dovrà garantire nei seguenti:

Determina N. 76/2020 del 22/12/2020

- **Project Management:** rappresentano il punto di riferimento interno e di coordinamento di tutte le attività di supporto alla pianificazione ed esecuzione della realizzazione e gestione del Progetto CRM e dei soggetti coinvolti (tecnici, funzionali interni e fornitori);
- **Supporto al Monitoraggio:** consisterà nella verifica costante dei servizi applicativi e ICT erogati dal soggetto che si occuperà delle attività di sviluppo, integrazione e messa in esercizio;
- **Change Management:** consisterà nel supporto metodologico, progettuale e gestionale necessario per la predisposizione e lo svolgimento di tutte le attività relative al cambiamento organizzativo di Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi e Promos Italia S.c.r.l. conseguente all'introduzione del Sistema di CRM centralizzato;

i servizi oggetto dell'affidamento avranno una durata di 18 mesi di calendario, tra il 2021 e il 2022, decorrenti dalla data di avvio effettivo degli stessi a seguito della sottoscrizione del contratto tra Parcam S.r.l. e il Fornitore aggiudicatario della procedura di affidamento e della condivisione tra le Parti di un Cronoprogramma delle attività da realizzare;

in considerazione della natura dei servizi richiesti, le esigenze indicate ai paragrafi che precedono non possono essere soddisfatte con risorse interne al sistema camerale e, per la predisposizione e realizzazione dei medesimi, è necessaria una preparazione tecnica e professionale specialistica, di cui il sistema camerale non dispone;

tenendo conto della peculiarità dei servizi e della elevata specializzazione tecnica richiesta per la realizzazione degli stessi, risulta altresì impossibile approvvigionarsi di detti servizi attraverso le Convenzioni e gli Accordi quadro messi a disposizione da Consip S.p.A. e da ARIA S.p.A. ai sensi dell'art. 1 comma 7 della legge 7 agosto 2012 n. 135, ovvero ai sensi dell'art. 26 comma 3 della legge n. 488/1999 e s.m.i. in quanto non è attualmente disponibile una Convenzione Consip per l'erogazione dei servizi in argomento e Parcam S.r.l. non è autorizzata ad accedere alle Convenzioni pubblicate da A.R.I.A. S.p.A. in base alla specifica normativa seguita da quest'ultima;

l'Ufficio Acquisti struttura accentrata ritiene quindi opportuno avviare una procedura di gara ai sensi dell'articolo 36 comma 2 lettera b) del D.lgs. n. 50/2016, per l'affidamento di un "Servizio di Project Management Office per l'implementazione del Progetto CRM di Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi e Promos Italia S.c.r.l.", da attivare in modalità telematica tramite la piattaforma "SinTel" della Regione Lombardia, prevedendo un affidamento della durata di 18 mesi ed un importo complessivo stimato a base di gara pari a Euro 195.000,00, comprensivi degli oneri della sicurezza per i rischi da

Determina N. 76/2020 del 22/12/2020

interferenza non soggetti a ribasso ed IVA esclusa, di cui Parcam S.r.l. farà uso entro il limite di budget complessivo sopra indicato;

per l'individuazione dei potenziali Concorrenti, verrà preventivamente svolta una indagine di mercato per la raccolta di manifestazioni di interesse, ai sensi dell'art. 36 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., mediante la pubblicazione di un apposito Avviso (inserito nel fascicolo della presente determinazione) sui siti internet di Parcam S.r.l. e della Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi, redatto in base alle disposizioni di cui alle Linee Guida n. 4 dell'ANAC, aggiornate al Decreto Legislativo 19 aprile 2017, n. 56, recanti "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici";

nel caso in cui pervenisse a Parcam S.r.l. un numero di candidature inferiore a n. 5, l'Azienda si riserverà di integrare il numero degli Operatori economici da invitare alla procedura negoziata con altri Operatori economici, il cui possesso dei requisiti verrà verificato in sede di partecipazione alla procedura di gara;

all'indagine di mercato seguirà l'invito agli Operatori economici che avranno manifestato il proprio interesse a partecipare alla selezione e che saranno risultati in possesso di requisiti richiesti nell'Avviso di cui al punto precedente;

la procedura ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera b) del D.lgs. n. 50/2016 svolta in modalità telematica consente una semplificazione amministrativa nello svolgimento della selezione ed altresì dei tempi più brevi di affidamento del servizio, in ottemperanza alle disposizioni di cui alla L. n. 120/2020 entrata in vigore nel mese di settembre 2020;

l'aggiudicazione della procedura di gara avverrà mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 comma 2 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., tenendo conto anche che il comma 12 de medesimo art. 95 prevede la possibilità, per le Stazioni Appaltanti, di non procedere all'aggiudicazione della procedura se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione al contratto da stipulare;

la componente economica dell'offerta sarà valutata in base al prezzo totale che ciascun Operatore economico dovrà offrire per l'erogazione del servizio oggetto dell'affidamento, da eseguire in conformità con le caratteristiche tecniche e le modalità di erogazione che saranno indicate in dettaglio nella documentazione di gara;

per la procedura in argomento, nelle more dell'adozione del Regolamento interno inerente a questa materia, si ritiene di impegnare un importo pari al 2% della base di gara, pari a complessivi Euro 3.900,00, per l'erogazione degli incentivi tecnici al personale impiegato

Determina N. 76/2020 del 22/12/2020

nelle varie attività relative all'appalto oggetto di questa procedura, ai sensi dell'art. 113 del D.lgs. n. 50/2016;

l'affidamento del servizio in argomento era già incluso nella versione iniziale del "Programma biennale degli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore ad Euro 40.000,00" di Parcam S.r.l. per il biennio 2020-2021 e, con la citata Comunicazione portata in discussione al punto 4 dell'O.d.G. durante la seduta del Consiglio di Amministrazione del 27 ottobre u.s., ne è stato comunicato il necessario aggiornamento, che viene formalizzato con l'adozione del presente provvedimento in considerazione delle esigenze aziendali citate ai paragrafi che precedono.

Sentito il Presidente;

Sentito il Controllo di Gestione

determina

1. di autorizzare lo svolgimento dell'indagine di mercato di cui alle premesse e, successivamente, l'avvio di una procedura ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. per l'affidamento di un "Servizio di Project Management Office per l'implementazione del Progetto CRM di Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi e Promos Italia S.c.r.l." per un importo a base di gara di Euro 195.000,00 inclusi gli oneri della sicurezza per i rischi da interferenza non soggetti a ribasso oltre ad IVA se dovuta;
2. di impegnare la somma di Euro 3.900,00 per il fondo incentivi tecnici ex art. 113 del D.lgs. n. 50/2016, calcolato nella misura del 2% dell'importo posto a base di gara IVA esclusa, nelle more dell'adozione del Regolamento citato in premessa, imputando la spesa conseguente a carico del bilancio preventivo relativo all'esercizio 2021 alla voce "Altri servizi – Centro di costo S101 Direzione e struttura";
3. di nominare, quale Responsabile del Procedimento ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. la Dott.ssa Marta Irene Lisena, responsabile dell'Ufficio Acquisti struttura accentrata;
4. di prendere atto che l'affidamento del servizio oggetto del presente provvedimento è già inserito nel "Programma biennale degli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore ad Euro 40.000,00" di Parcam S.r.l. per il biennio 2020-2021 e, con l'adozione del presente provvedimento, tale affidamento viene aggiornato e reso conforme alla versione del Programma allegata alla Comunicazione portata in discussione al punto 4 dell'O.d.G. durante la seduta del Consiglio di Amministrazione del 27 ottobre u.s., in considerazione delle esigenze aziendali citate in premessa.

Il Direttore Generale

PARCAM S.R.L.

Determina N. 76/2020 del 22/12/2020

Ufficio Acquisti struttura accentrata
Responsabile del procedimento: Marta Irene Lisena

Piergiorgio Borgogelli