

DETERMINA EX ART. 32 D.LGS. 50/2016

OGGETTO DELL'ACQUISIZIONE	Acquisizione di n. 30 licenze della soluzione software Hootsuite Enterprise per un periodo di 24 mesi comprensive del servizio di manutenzione e aggiornamento
CODICE IDENTIFICATIVO	RdA: 48925
BENEFICIARIO	Agenzia delle Entrate
TIPOLOGIA DI PROCEDURA PRESCELTA	Procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando su MEPA ex art. 63, comma 2, lettera b) e ex art. 36 comma 6 - d.lgs. 50/2016
IMPORTO MASSIMO STIMATO	Euro: 80.000,00 (IVA esclusa)
DURATA DEL CONTRATTO	Mesi: 24
REQUISITI DI PARTECIPAZIONE	Fornitore abilitato al MePA – SERVIZI-SERVIZI PER L'INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY
CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	Non applicabile
SUDDIVISIONE IN LOTTI	Non applicabile
NOMINATIVO DELL'OPERATORE ECONOMICO	GBDS NETWORK SA
MOTIVAZIONI	<p>La presenza dell'Agenzia sui social, e in particolare su Facebook con lo sportello #EntrateinContatto, ha contribuito in maniera significativa a rappresentare nell'immaginario collettivo un nuovo volto del Fisco, meno controllore e più consulente, al servizio dei contribuenti già a monte degli adempimenti fiscali, per aiutarli a non commettere errori.</p> <p>Per poter gestire al meglio questo nuovo canale di comunicazione verso il cittadino, l'Agenzia, dopo un periodo di sperimentazione a titolo gratuito, ha individuato ed acquisito, in modalità SaaS (Software as a Service) erogata da remoto, una piattaforma di Social Management denominata Hootsuite. In data 27 aprile 2018, infatti, l'Agenzia ha stipulato con la GBDS SA il contratto (CIG: ZB923582F9) per l'acquisizione di 30 licenze della piattaforma "Hootsuite enterprise", con riferimento al periodo dal 01/05/2018 al 31/12/2018.</p> <p>Questa piattaforma, oltre a consentire una gestione integrata dei thread live, consente anche di assegnare e monitorare le attività al team che risponde alle richieste, permette di predisporre e pubblicare, anche in modalità schedulata, post sui diversi canali social e consente di avere accesso a numerosi dati statistici necessari per avere contezza delle attività che nel mondo social interagiscono verso l'Agenzia (influencer, menzioni, citazioni, commenti, sentiment ecc.).</p> <p>In tale ambito si configura pertanto l'esigenza di procedere, a partire dal 1 gennaio 2019, con il rinnovo del servizio per l'utilizzo della piattaforma Hootsuite le trenta utenze oggi abilitate al servizio fino alla disponibilità della nuova soluzione di social management per la quale è stata avviata la procedura di gara.</p> <p>L'eventuale interruzione dell'attività in oggetto, legata a un mancato rinnovo del servizio necessario alla gestione efficace e tempestiva dello stesso avrebbe ricadute negative non solo sul piano dell'assistenza agli utenti ma, soprattutto, sull'istituzione nel suo complesso, arrecandole un significativo danno d'immagine.</p>

	<p>Ciò anche in considerazione del fatto che, proprio in concomitanza con la scadenza dell'attuale contratto, scatterà l'obbligo di fatturazione elettronica introdotto dalla Legge di Bilancio 2018 e che le nuove regole sul tema in vigore dal primo gennaio 2019 saranno oggetto di prima informazione in capo, tra l'altro, allo sportello social dell'Agenzia.</p> <p>Ne deriva che la garanzia della continuità del servizio rappresenta una condizione necessaria per l'espletamento dell'attività d'assistenza generale sulla piattaforma Facebook Messenger, atteso il numero cospicuo di utenti che si rivolgerà allo sportello social e la conseguente necessità di gestire ordinatamente il relativo workflow. In linea generale, un numero considerevole di messaggi utente può essere efficacemente e tempestivamente gestito solo con l'ausilio di una piattaforma di social media management che garantisca la possibilità di presidiare le diverse fasi d'interazione con gli utenti, con la stessa logica di un sistema di trouble ticketing. Proprio dai primi mesi del 2019, quindi, sarà ancor più stringente l'esigenza di coordinare l'attività attraverso uno strumento rispetto al quale il personale dedicato è già formato.</p> <p>Si aggiunga peraltro che l'eventuale sostituzione del prodotto, in questo frangente, comporterebbe ulteriori costi per sessioni formative ad hoc per tutto il personale dedicato, con ricadute negative sui tempi di lavorazione e gestione efficace delle attività ordinariamente richieste al personale addetto allo sportello social e, di riflesso, sulla produttività del lavoro. La necessità di un'adeguata e rapida formazione comporterebbe con ragionevole certezza l'esigenza di gestire le attività legate allo sportello social in orario straordinario, con maggiori costi per l'Amministrazione, e di sostenere delle spese supplementari di trasferta per l'allineamento del personale tecnico, addetto allo sportello social, incardinato, ad oggi, nel Cam di Salerno.</p> <p>Si sottolinea, infine, che l'Agenzia nel corso del tempo ha commissionato in più occasioni al fornitore significative attività di profilazione e personalizzazione della suddetta piattaforma, in ragione di specifiche esigenze operative. Il personale dedicato dell'Agenzia, quindi, ha investito tempo nell'analisi e nella ricognizione delle esigenze di customizzazione da segnalare alla società Hootsuite, richiedendo puntualmente agli sviluppatori della piattaforma implementazioni utili alla gestione efficace dello sportello social istituzionale. Si cita, a titolo di esempio, la possibilità di differenziare i livelli di abilitazione dei diversi membri del team, lo sviluppo di un sistema di canalizzazione automatica dei messaggi privati degli utenti in un'unica "Inbox", l'implementazione di una migliore visualizzazione del form di scrittura dei messaggi privati di risposta agli utenti, la previsione di un alert di sicurezza legato alla funzionalità Composer (prima della pubblicazione dei contenuti sugli account social istituzionali), la possibilità di visualizzare il nome utente anche nel pannello delle assegnazioni e non solo nello stream della dashboard, per velocizzare l'eventuale attività di ricerca.</p> <p>Da questo ne consegue che allo stato attuale un cambio di piattaforma, comunque preso in considerazione e già valutato nel momento in cui la gara per l'individuazione della soluzione target sarà aggiudicata, determinerebbe ulteriori costi per l'Agenzia e provocherebbe l'impossibilità di garantire il servizio di assistenza per la Fatturazione Elettronica che entrerà in vigore obbligatoriamente a partire dal 1° gennaio p.v..</p> <p>Considerate pertanto la customizzazione e l'attività formativa del personale su questo prodotto ed in ragione del fatto che il medesimo è oggetto di studio per l'individuazione di una soluzione alternativa da affidare mediante una nuova procedura di affidamento competitiva, attualmente Hootsuite è da considerare infungibile in quanto unica "soluzione pronta all'uso", come specificato nelle Linee Guida ANAC n. 8, tenuto conto delle esigenze sopra espresse.</p>	
ELEMENTI ESSENZIALI DEL CONTRATTO	Condizioni contratto standard Sogei	
DEROGHE AL BANDO TIPO	Non applicabile	
RESPONSABILE PROCEDIMENTO	Francesco Maggiori	
FIRMA DEL RESPONSABILE APPROVAZIONE DETERMINA E DATA	Ing. Renato Di Donna (Responsabile Divisione Agenda Digitale e Disciplinari di Acquisto Bilaterali)	Vale la data della firma digitale del documento

Per gli acquisti effettuati per altre Amministrazioni/Società nella determina di cui sopra sono recepite le esigenze dalle stesse manifestate