

Proponente: 33.A
Proposta: 2024/956
del 15/05/2024



**COMUNE DI
REGGIO NELL'EMILIA**

R.U.D. 555

del 15/05/2024

**GESTIONE E SVILUPPO DELLE TECNOLOGIE E DEI
SISTEMI INFORMATIVI**

Dirigente: BERTANI Ing. Andrea

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

**OGGETTO: AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE DI TICKETING OTRS –
COMMUNITY VERSO LA VERSIONE OTRS ZNUNY LTS 6.0**

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO
GESTIONE E SVILUPPO DELLE TECNOLOGIE
E DEI SISTEMI INFORMATIVI

Richiamati:

- la deliberazione di Consiglio Comunale n. 188 del 19/12/2023 dichiarata immediatamente esecutiva con la quale è stata approvata la Nota di aggiornamento al D.U.P. (Documento Unico di Programmazione) e allegati parte integrante;
- la deliberazione di Consiglio Comunale n. 189 del 19/12/2023 dichiarata immediatamente esecutiva con la quale è stato approvato il Bilancio di Previsione finanziario 2024 – 2026 e i relativi allegati;
- la delibera di Giunta Comunale n. 3 del 11/01/2024 che ha approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2024-2026 – Assegnazione risorse finanziarie per Macro obiettivi, ai sensi dell'art. 169 co 1 e 2.;
- la delibera di Giunta Comunale n. 12 del 30/01/2024 che ha approvato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024/26 e aggiornato il Piano Esecutivo di Gestione 2024;
- la delibera di Consiglio n. 53 del 25/03/2024 che ha approvato la variazione al Bilancio di Previsione finanziario 2024-2026 e relativi allegati.
- il provvedimento P.G. n. 2021/0215407 del 08/10/2021 con il quale il Sindaco ha attribuito incarico dirigenziale all'ing. Andrea Bertani, incarico conferito ai sensi dell'articolo 13 – sezione A del vigente Regolamento sull'Ordinamento Generale degli Uffici e dei Servizi;
- la delibera di Giunta Comunale 2019/127 del 26/7/2019, avente ad oggetto "Assegnazione di responsabilità procedurali in base all'attribuzione dei nuovi incarichi dirigenziali d'inizio mandato amministrativo";
- il provvedimento PG n. 2021/0216947 del 11/10/2021 con il quale il Sindaco ha designato l'ing. Andrea Bertani Coordinatore del trattamento dei dati personali ai sensi del regolamento UE 679/2016.

Visti:

- il "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" approvato con D.Lgs. n. 267/2000, ed in particolare gli articoli 107 e 192;
- il D.Lgs. n. 81/2008 ed in particolare l'art. 26, comma 6;
- il D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.
- il decreto-legge 31 maggio 2021 n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021 n. 108;
- il D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. per le parti ancora in vigore;
- il D.P.R. n. 207/2010, regolamento attuativo del Codice dei contratti, per le parti ancora in vigore
- l'art. 26 della legge n. 488/1999;
- l'art. 328 del D.P.R. 207/2010 e l'art. 7 del d.l. 52/2012, convertito in legge 94/2012;
- le Linee guida ANAC n. 4 di attuazione del D.Lgs. 50/2016 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" approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 1097 del 26.10.2016, aggiornate al Decreto Legislativo 19 aprile 2017, n. 56 con delibera del Consiglio n. 206 del 1 marzo 2018;

- la deliberazione di Giunta Comunale n. 12 del 30/01/2024 è stato approvato l'aggiornamento del Piano per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità 2024 - 2026 e relativi allegati”;
- l'art. 1 comma 512 della legge 208/2015, (Legge di stabilità 2016), il quale prevede che le amministrazioni pubbliche provvedano ai propri approvvigionamenti di beni e servizi informatici e di connettività esclusivamente tramite Consip spa o i soggetti aggregatori, ivi comprese le centrali di committenza regionali, per i beni e servizi disponibili presso gli stessi soggetti.

Premesso che:

- il Comune di Reggio Emilia utilizza il software OTRS (Open-source Ticket Request System) nella versione Community Edition 6.0.26, installato su Linux RedHat8.0, come piattaforma di Trouble Ticketing al fine di ottimizzare i processi di Help Desk e consentire una maggiore organizzazione, tracciabilità e risoluzione delle segnalazioni;
- tra i vari aggiornamenti tecnologici, che l'Ente deve obbligatoriamente effettuare per garantire la sicurezza ed il corretto funzionamento dei propri sistemi informatici, vi è la distribuzione della nuova versione del software Linux RedHat 9.0 - sistema operativo installato sul server in cui è presente il software di ticketing OTRS attualmente installato;
- la nuova versione di Linux RedHat 9.0 porterà con sé anche la nuova versione del pacchetto software di PHP, linguaggio di programmazione web, che risulta incompatibile con l'attuale versione di OTRS Community Edition 6.0.26 installata, in quanto ormai obsoleto;

Dato atto che:

- il software di ticketing OTRS deve risultare al pieno delle proprie funzionalità, della propria operatività e costantemente sanato da eventuali bug che possano comprometterne il corretto funzionamento da parte di tutti i fruitori e utenti finali e pertanto deve essere migrato alla nuova versione OTRS ZnuNy 6 LTS, totalmente compatibile con Linux RedHat 9.0 e con la nuova versione del pacchetto software di PHP;
- aggiornare l'attuale software di ticketing OTRS versione 6.0.26 alla nuova versione ZnuNy 6 LTS rappresenta l'impatto minore rispetto alla conoscenza d'uso, sia lato "customer" (utenti normali), sia lato "agent" (agenti di primo e secondo livello) da parte dei tecnici informatici;

Considerato che:

- risulta necessario effettuare l'aggiornamento del software di ticketing OTRS 6.0.26 alla nuova versione OTRS ZnuNy 6 LTS, al fine di garantirne in questo modo la continuità d'utilizzo, la sicurezza informatica e l'adeguamento tecnologico agli standard attuali;
- la migrazione a OTRS ZNUNY 6 LTS deve essere affidata a fornitori esterni aventi le necessarie competenze informatiche atte a garantirne la corretta installazione, personalizzazione ed il regolare funzionamento;
- trattasi di spesa volta ad assicurare il normale funzionamento del servizio.

È ravvisata pertanto l'esigenza di provvedere all'aggiornamento del software di ticketing OTRS – Community 6.0.26 attraverso l'affidamento dell'installazione e configurazione della versione OTRS ZnuNy LTS 6.0 , nella descrizione, quantità e condizioni contrattuali dettagliati nel capitolato, parte integrante del presente atto quale **allegato A)**

Dato atto che:

- l'art. 50, comma 1, lett. b) del D Lgs 36/2023 stabilisce che le stazioni appaltanti procedono all'affidamento dei contratti, tramite "affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante;
- il valore economico del presente affidamento è ampiamente inferiore all'importo indicato dal D Lgs 36/2023 anzi citato, per gli affidamenti diretti;
- alla data del presente atto non sono attive convenzioni Consip o Intercent-ER di cui all'art. 26, comma 1, della legge 488/1999 che siano comparabili con quanto previsto con la presente procedura di approvvigionamento;
- la ditta individuata, quale partner OTRS con esperienza ventennale su tale prodotto, è la ditta YACME Srl, facente parte del gruppo Make IT specializzata in ambito di Help Desk, System Integration e avviamento di progetti con tecnologie open source;
- per l'affidamento in questione, si procede pertanto con trattativa diretta sul MEPA, tramite richiesta di offerta alla ditta YACME S.R.L. come dettagliato nel documento di riepilogo della trattativa diretta n.4319058, allegato B) del presente atto;
- la ditta YACME S.R.L. entro i termini previsti dalla trattativa diretta ha presentato propria offerta, parte integrante del presente atto quale allegato C), per una spesa di euro 4.250,00 (iva esclusa) ;
- l'offerta pubblicata è da ritenersi economicamente e tecnicamente congrua
- la ditta YACME S.R.L. è in possesso dei requisiti di idoneità professionale e capacità tecniche e specialistiche, in ragione dell'oggetto e dell'importo dell'affidamento;
- non sono stati accertati rischi derivanti da interferenza, trattandosi di prestazioni di natura intellettuale e pertanto non si è reso necessario predisporre il relativo documento (DUVRI) e non esistono oneri legati alla sicurezza;
- al presente affidamento è attribuito Codice Identificativo di Gara (**CIG) B18341F512** in conformità alle disposizioni in materia di tracciabilità finanziaria ex art. 3, L. n. 136/2010, come modificato con D.L. 187/2010 convertito in L.217/2010;
- il documento DURC risulta regolare e in corso di validità fino al 02/07/2024 e sarà recepito in atti e verificato durante tutte le fasi di vigenza contrattuale, ai sensi dell'art. 2 della legge n. 266/2002;
- in conformità al D Lgs 36/2023 art.18 c.1 e al vigente "Regolamento comunale per la disciplina dei contratti", i contratti aggiudicati con procedure negoziate o affidamenti diretti saranno stipulati secondo l'uso del commercio mediante corrispondenza e il contratto si intenderà stipulato alla data di ricezione della comunicazione di affidamento;
- il responsabile del procedimento (RUP) è l'ing. Andrea Bertani, dirigente del Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi.

Ritenuto opportuno, per le ragioni espresse, affidare alla ditta YACME S.R.L., l'aggiornamento e la configurazione della nuova versione del software di ticketing OTRS – Znuny LTS 6.0, in esito a trattativa diretta sul Mepa per una spesa complessiva di € 4.250,00 (iva esclusa)

Dato atto che i controlli sul possesso dei requisiti degli affidamenti ex art. 52 D.lgs. 36/2023, saranno effettuati nelle modalità stabilite nel PIAO approvato con delibera di Giunta Comunale n. 12 del 30/01/2024;

Atteso che sul presente provvedimento si esprime, con la sottoscrizione dello stesso, parere favorevole in ordine alla regolarità e correttezza dell'azione amministrativa come prescritto dall'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000.

DETERMINA

1. di richiamare la premessa a costituire parte integrante del presente dispositivo;
2. di affidare alla ditta YACME S.R.L., C.F. 02081191203 ,P.IVA 02081191203 l'aggiornamento e la configurazione del software di ticketing OTRS alla versione OTRS Znuny LTS 6.0, in esito a trattativa diretta sul Mepa n. 4319058 per una spesa complessiva di € 4.250,00 (iva esclusa).
3. di dare atto che la ditta YACME S.R.L. è partner OTRS con esperienza ventennale su tale prodotto ed in possesso dei requisiti di idoneità professionale e capacità tecniche e specialistiche necessarie per le attività di aggiornamento e configurazione affidate con il presente atto;
4. di dare atto che la ditta è stata informata che non sussistono rischi da interferenza e che il costo della sicurezza per rischi da interferenza è pertanto pari a zero;
5. di dare atto, ai sensi del Decreto Legge n. 95/2012, convertito nella Legge 7 agosto 2012 n. 135, art. 1 commi 7 e 13 che il contratto di fornitura/servizio potrà essere recesso nell'immediato senza che la ditta possa vantare alcuna rivalsa nei confronti dell'Amministrazione Comunale nel caso di intervenuta disponibilità di convenzioni Consip e/o delle centrali di committenza regionali che prevedano condizioni di maggior vantaggio economico;
6. di disporre che il pagamento verrà effettuato a seguito di presentazione di fatture debitamente controllate e vistate in ordine alla regolarità e rispondenza formale e fiscale, ottemperando a quanto disposto dall'art.25 del D.L. 66/2014 relativamente all'obbligo della fatturazione elettronica;
7. di impegnare la spesa complessiva di **€ 5.185,00 (iva compresa)** in favore della ditta YACME S.R.L. con imputazione alla Missione: 01; Programma: 08; Titolo:1 codice del piano dei conti integrato : 1.03.02.19.001 del Bilancio 2024 - 2026 annualità 2024 al **capitolo n. 39490** denominato "Prestazioni di servizio per il sistema informativo", del PEG 2024, codice prodotto-progetto:2024_PD_3304, centro di costo 0107; codice Modalità di gestione Conto annuale **002 - CIG B18341F512** ;
8. di disporre l'invio alla Ragioneria per le procedure di cui all'art. 183, 7° comma, del T.U. D. Leg.vo n. 267 del 18/8/2000;
9. di adempiere agli obblighi di pubblicità di cui agli art. 23 e 37 di cui al D.Lgs. 33/2013 (Decreto trasparenza), all'art. 1 co. 32 della L. 190/2012, all'art. all'art. 20 del D.Lgs. 36/2023.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO
Ing. Andrea Bertani

Si attesta che non sussistono situazioni di conflitto d'interesse in capo al Dirigente firmatario.

