



## Provincia di Modena

Area Amministrativa  
Personale e Sistemi informativi e telematica  
Semplificazione e dematerializzazione

**Determinazione numero 270 del 19/02/2021**

**OGGETTO: ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE NETTARE21 - SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE MANUTENZIONE IMPIANTI. RINNOVO TRAMITE ORDINE DIRETTO DI ACQUISTO SU MEPA.**

Il Dirigente GUIZZARDI RAFFAELE

Il Servizio Personale e Sistemi Informativi e Telematica, su richiesta dell'U.O Manutenzione edilizia dell'Area Lavori Pubblici, ha acquistato con determinazione n. 355 del 17/12/2019 un software per la gestione della manutenzione degli impianti, che fornisce una interfaccia con le ditte che eseguono gli interventi, comprende la gestione documentale e la rendicontazione degli interventi di manutenzione. Il sistema gestionale raccoglie con una unica modalità tutte le documentazioni, le certificazioni, lo storico degli interventi e del censimento di tutti gli impianti della Provincia di Modena.

Uno degli obiettivi principali raggiunti è stato quello di acquisire autonomia totale per gestire il caricamento dei dati in modo da garantire la storicizzazione e mantenerlo aggiornato con le diverse attività di manutenzione e censimento.

A livello funzionale il nuovo software permette la gestione delle chiamate, i ticket d'intervento e la manutenzione ordinaria e straordinaria che di seguito sono elencate nel dettaglio:

1. Registrazione delle chiamate attraverso un Call Center: ogni chiamata è registrata e riportata nel software gestionale evidenziando il nominativo del soggetto che esegue la chiamata, il numero di telefono, l'edificio di riferimento, il tipo di intervento e la descrizione della problematica segnalata.
2. Gestione ticket d'intervento: esplicazione dell'intervento derivante a seguito della chiamata e descrizione della problematica riscontrata, tempi di intervento, aggiornamento dello stato. Il sistema gestisce lo stato di avanzamento dell'intervento nelle sue fasi:
  - apertura: l'operatore manutentore apre un ticket e viene riportato in automatico il nominativo dell'operatore che prende in carico la chiamata;
  - gestione: l'operatore appena arrivato sul posto inserisce nell'intervento la descrizione della problematica riscontrata;
  - chiusura: l'operatore al termine dell'attività deve dare atto delle operazioni svolte, di eventuali riparazioni eseguite e delle motivazioni delle problematiche riscontrate.
3. Gestione manutenzione ordinaria: inserimento e gestione delle attività di programmazione delle manutenzioni ordinarie annuale distinte per impianto e per edificio e relativo aggiornamento (GANTT annuale) e inserimento e gestione delle attività di programmazione mensile delle manutenzioni ordinarie distinte per impianto e per edificio e relativo aggiornamento (GANTT mensile);

4. Gestione manutenzione straordinaria: inserimento e gestione delle attività di programmazione annuale delle manutenzioni straordinarie distinte per impianto e per edificio e relativo aggiornamento (GANTT annuale) e inserimento e gestione delle attività di programmazione mensile delle manutenzioni straordinarie distinte per impianto e per edificio e relativo aggiornamento (GANTT mensile);
5. Gestione anagrafica degli impianti: inserimento e aggiornamento (censimento) dei dati degli impianti, componenti, sub-sistemi e sistemi, sulla base delle verifiche effettuate contestualmente all'esecuzione delle manutenzioni ordinarie in base ai reali apparati rilevati;
6. Gestione documentale: gestione di un archivio di documentazione degli edifici e degli impianti;
7. Gestione delle planimetrie: navigazione all'interno delle planimetrie CAD e/o GIS degli edifici per arrivare al dettaglio degli impianti;
8. Gestione dello scadenziario delle attività e delle certificazioni;
9. Archiviazione delle misure mensili dei consumi;
10. Definizione degli orari accensione riscaldamento e raffrescamento ed archiviazione dati storici;
11. Orari occupazione locali dell'edificio ed archiviazione dati storici;
12. Archiviazione annuale per ogni locale degli orari di fornitura del servizio di riscaldamento e raffrescamento (identificazione locale, volume, ore giornaliere di servizio);
13. Calendario per la pianificazione temporale degli interventi sia ordinari che straordinari ed archiviazione dati storici;
14. Segnalazione degli ordini di intervento ed archiviazione dati storici;
15. Valutazione della soddisfazione del referente dell'amministrazione sulla conclusione degli interventi eseguiti;
16. Disponibilità in tempo reale delle schede manutentive periodiche del registro di edificio/impianto compilate e firmate dal manutentore;
17. Rilevazione delle richieste di intervento e monitoraggio dei tempi e della qualità di esecuzione;
18. Elaborazione della reportistica richiesta dall'Amministrazione.

Il sistema informatico rende disponibile le funzioni sopra elencate in modalità Webbased in modalità APP per l'accessibilità attraverso dispositivi quali tablet e smartphone per consentire l'accesso al sistema e l'aggiornamento dei dati in tempo reale direttamente in loco.

Tra maggio e settembre del 2019 il Servizio Personale e Sistemi Informativi e Telematica in collaborazione con l'U.O. Manutenzione edilizia ha svolto un'indagine di mercato tra i fornitori di software già in uso nell'Ente e altre ditte fornitrici di soluzioni software per la gestione delle manutenzioni.

Le ditte che sono state contattate sono:

- ADS di Bologna
- Quix di Modena
- Nettare21 srl di Ravenna
- 888 Software Products S.r.l. di Rovigo

Sono stati condotti a tal fine incontri con le ditte sopra evidenziate al fine di poter acquisire le necessarie offerte economiche.

A seguito di richieste avanzate solo le ditte Nettare21 srl di Ravenna e Quix srl di Modena hanno dato riscontro.

La scelta è ricaduta sul software NETTARE della ditta Nettare21 valutandolo positivamente da un punto di vista delle funzionalità che più vantaggioso da un punto di vista economico.

Il software NETTARE è un prodotto che lavora in ambiente WEB. Ha un'interfaccia semplice ed intuitiva attraverso la quale le informazioni grafiche o alfanumeriche sono rese disponibili in un unico ambiente applicativo agli operatori.

E' uno strumento che permette di realizzare una corrispondenza univoca tra elemento grafico e informazione alfanumerica e di mantenere aggiornati e allineati i database per qualsiasi Modifica si produca.

Tutti i "report" predefiniti offrono la possibilità di organizzare agevolmente i dati e di renderli rapidamente disponibili agli utenti.

Consente un elevato livello di personalizzazione per una perfetta e funzionale integrazione con i più importanti gestionali in uso nell'ente.

NETTARE è un ottimo supporto per effettuare il censimento di patrimoni immobiliari e impiantistici, per integrare i dati del censimento con i processi gestionali, per offrire un'interfaccia evoluta per il lavoro del Call Center (si possono così avere sotto controllo contemporaneamente tutte le informazioni necessarie per il corretto espletamento della richiesta).

La gestione degli interventi avviene attraverso funzioni specifiche che fanno evolvere il fabbisogno manutentivo determinato dalla segnalazione, dal programma di lavoro, o direttamente dalle richieste imputate nel sistema (gestione delle attività a canone o a misura, programmate o a guasto).

Tale funzionalità offre la possibilità di organizzare l'attività in diversi punti di raccolta e gestione, anche esterni all'ente (per eventuale coinvolgimento nel sistema informativo di aziende in subappalto).

Ciascun ordine è gestito in modo puntuale e completo: il rapporto tecnico, il preventivo, i costi effettivi secondo listini prestabiliti per ogni singolo capitolo di spesa (consuntivi con dettagliato libretto delle Misure o, dove non necessario, rendicontazione semplificata).

Il modulo che si occupa della gestione della programmazione degli interventi previsti da contratti o dalle normative mette a disposizione, sia del soggetto che effettua la programmazione, sia del soggetto che deve supervisionare il servizio, gli strumenti per il caricamento assistito di un piano per periodo (sempre aggiornabile e modificabile).

La programmazione si integra operativamente nel normale flusso della Gestione degli Interventi.

Gli strumenti di gestione degli interventi programmati consentono altresì la redazione e la gestione dei controlli periodici.

Adattabile a qualsiasi tipologia di attività perché non necessita di interventi di programmazione per estendere il dettaglio delle informazioni da rilevare e non ci sono limiti al numero di attributi.

Quindi sarà possibile estenderne l'utilizzo all'interno dell'ente per rispondere alle necessità di altri uffici.

Sono inoltre disponibili con APP MOBILE le funzioni per la Gestione Ordini di lavoro, le Segnalazioni da Mappa, il Censimento e i Giri di vigilanza e controllo posizione GPS.

La Legge n. 488/1999 e la Legge Regionale n. 11/2004 disciplinano gli acquisti centralizzati effettuati, rispettivamente, mediante Consip spa e Intercenter-ER.

L'art. 1, comma 450, della Legge 296/2006, come modificato dall'art. 7, comma 2, DL. n. 52/2012 convertito con Legge n. 94/2012 e l'art. 328 del DPR n. 207/2010, disciplinano gli acquisti mediante ricorso al mercato elettronico.

L'Autorità ha redatto ai sensi dell'art. 213 comma 2 del D.lgs. 50/2016 le Linee Guida attraverso le quali garantisce la promozione dell'efficienza e della qualità dell'attività delle stazioni appaltanti cui fornisce supporto e favorisce lo sviluppo delle migliori pratiche.

La fornitura di servizi della ditta presenta il carattere dell'esclusività in quanto esistono privative industriali secondo cui solo il titolare della suddetta società detiene il diritto di esclusiva e pertanto può sfruttare economicamente il prodotto in parola come da dichiarazione acquisita agli atti dell'Ente con prot. 39695/19.

In relazione al fatto che l'unico soggetto titolare del diritto di esclusività per l'assistenza e la manutenzione personalizzata del servizio citato è la ditta Nettare21 SRL, si rileva conseguentemente l'inesistenza di convenzioni CONSIP e/o INTERCENT-ER attive per il tipo di fornitura necessaria, nonché che il servizio richiesto non è presente in nessun bando pubblicato sul MEPA, si procederà quindi con un rinnovo su MEPA con l'impresa produttrice dell'applicativo e titolare dei diritti di esclusività.

Con Nettare21 SRL presente sul mercato elettronico MePA di CONSIP è stato avviato un ordine diretto di acquisto (ODA n. 5966642) in considerazione della specificità della fornitura.

Nell'offerta acquisita agli atti con il prot. n. 897 del 13/01/2021 e visibile sulla piattaforma MePA sono state dettagliate le soluzioni proposte, le modalità e i tempi di intervento oltre alle tempistiche per l'invio degli aggiornamenti laddove siano previsti. Il costo complessivamente previsto ammonta ad € 9.700,00, IVA esclusa.

L'offerta risulta conforme alle aspettative e conveniente per l'Ente, si ravvisa pertanto la necessità di provvedere a stipulare il contratto.

Si da atto che trattasi di acquisto inferiore alla soglia dei 40.000,00 euro e che pertanto ai sensi di quanto previsto dall'art. 36 c. 2 lett. a) del D.Lgs. 50/2016, come modificato dal D.Lgs. 56/2017 è possibile procedere mediante affidamento diretto anche senza previa consultazione di due o più operatori economici.

Gli appaltatori assumono espressamente gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata Legge n. 136/2010 e si impegnano ad inserire, nei contratti con subappaltatori e subcontraenti, apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume analoghi obblighi di tracciabilità, nonché a consentire alla Provincia la verifica di tale inserimento in qualsiasi momento. Le transazioni di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010 eseguite dagli appaltatori senza avvalersi di banche o della Società Poste Italiane S.p.a comportano la risoluzione di diritto del contratto mediante espressa dichiarazione della stazione appaltante.

In riferimento all'art. 3, comma 5 della Legge n. 136/2010 (modificato dal Decreto Legge n. 187/2010) si comunica che il codice CIG (Codice Identificativo Gara) della fornitura oggetto della presente determina è: **ZAF3022996**.

Con Atto del Presidente n. 14 del 22/01/2021 è stato approvato il PEG 2021/2023.

Richiamato e recepito il Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50 “Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture”.

Il responsabile del procedimento è il Dr. Raffaele Guizzardi.

Si informa che il titolare del trattamento dei dati personali forniti dall'interessato è la Provincia di Modena, con sede in Modena, viale Martiri della Libertà 34, e che il Responsabile del trattamento dei medesimi dati è il Direttore dell'Area Amministrativa.

Le informazioni che la Provincia deve rendere ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 679/2016 (RGPD Regolamento Generale Protezione Dati) ed ex. D.lgs. 10 Agosto 2018 n°101 che integra e modifica il D.Lgs. 196/2003 sono contenute nel “Documento Privacy”, di cui l'interessato potrà prendere visione presso la Segreteria dell'Area Amministrativa della Provincia di Modena e nel sito internet dell'Ente: [www.provincia.modena.it](http://www.provincia.modena.it).

Il Responsabile della protezione dei dati (RPD) potrà essere contattato all'indirizzo di posta elettronica [responsabileprotezionedati@provincia.modena.it](mailto:responsabileprotezionedati@provincia.modena.it) o al numero 059/2032975.

Per quanto precede,

## D E T E R M I N A

1) di affidare, in osservanza del Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50 “Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture”, alla ditta Nettare21 SRL con sede legale in Via Alberoni n. 49 Ravenna (RA) – P. IVA 02567290396, l'assistenza e la manutenzione del software indicato in premessa;

2) di stabilire che i tempi di consegna, il dettaglio degli interventi richiesti, le condizioni di pagamento e fatturazione sono quelli definiti nell'offerta acquisita agli atti dell'Ente con il protocollo indicato in premessa;

3) di impegnare la complessiva somma di € 11.834,00 di cui € 2.134,00 per IVA al 22% imputandola al capitolo n. 4711 “Assistenza e manutenzione hardware e software Area Lavori Pubblici” del PEG 2021;

4) di dare atto che l'affidatario risulta in posizione di regolarità contributiva che è stata attestata mediante DURC on-line valido al 10/03/2021;

5) di dare atto che sono acquisite tramite l'accettazione dell'Ordine Diretto di Acquisto ODA N. 5966642 da parte della ditta Nettare21 SRL le dichiarazioni:

- di accettare che ai sensi dell'art. 2, comma 3, del DPR 16/4/2013 n. 62, costituisce causa di risoluzione del contratto, la violazione degli obblighi di condotta previsti dal codice di comportamento dei dipendenti pubblici e dal codice di comportamento dei dipendenti della Pro-

vincia di Modena pubblicati entrambi nella sezione amministrazione trasparente/disposizioni generali/codice disciplinare e codice di condotta;

- che ai sensi dell'art. 53, comma 16 ter, del D.Lgs 165/2001 non sono stati conclusi contratti di lavoro subordinato o autonomo, o non sono stati attribuiti incarichi ad ex dipendenti o incaricati della Provincia, nel triennio successivo alla loro cessazione del rapporto, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali nei confronti del fornitore per conto della Provincia medesima negli ultimi tre anni di servizio;
- di accettare quanto previsto all'art. 80 D.LGS. 50/2016.

6) di informare che contro il presente provvedimento può essere presentato ricorso giurisdizionale avanti al Tribunale Amministrativo Regionale entro 60 giorni nonché ricorso straordinario al Capo dello Stato entro 120 giorni; entrambi i termini decorrenti dalla comunicazione del presente atto all'interessato (art. 3 L. 241/90);

7) di dare atto che la presente determina sarà pubblicata sul sito internet della Provincia nella Sezione Amministrazione Trasparente, ai sensi dell'art. 23 del D.Lgs. 33/2013.

Il Dirigente  
GUIZZARDI RAFFAELE

(Sottoscritto digitalmente ai sensi  
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)