

**LA GIUNTA COMUNALE**

**OGGETTO: AFFIDAMENTO AL CONSORZIO DEI COMUNI TRENTINI DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE TRAMITE SMS NELL'AMBITO DELL'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE DELL'ENTE SOCIO - DENOMINATO "COSMOS".**

**PREMESSO CHE:**

- l'utilizzo degli SMS come strumento di comunicazione veloce, sintetica ed affidabile è sempre più diffuso ed in costante crescita nei molteplici contesti della vita quotidiana, compreso quello dell'informazione diffusa dalla Pubblica Amministrazione;
- la comunicazione via SMS è, allo stato attuale, il canale più innovativo a disposizione della Pubblica Amministrazione in quanto:
  - raggiunge la totalità della popolazione;
  - è utilizzata dalla totalità degli utenti (il 99% della popolazione ha in tasca il telefonino);
  - è veloce, sintetica e affidabile;
  - è diffusissima e il trend di utilizzo è in costante crescita;
- il servizio attivato dal Consorzio dei Comuni Trentini si basa sull'innovativa e sofisticata tecnologia acquisita dal Consorzio stesso attraverso la collaborazione attivata con l'azienda Cogito srl di Rovereto - individuata attraverso un processo di selezione e confronto - e consente la comprensione del linguaggio naturale in modo simile a quanto fatto dalle persone, attraverso una esclusiva piattaforma software basata su una rete semantica proprietaria denominata Sensigrafo;
- gli sms utilizzati per il funzionamento del servizio sono acquistati dal Consorzio dei Comuni da SMS Italia sulla base di valutazioni tecnico/economiche che garantiscono un'offerta qualitativa di primordine e, in ogni caso, la messa in disponibilità agli Enti soci aderenti al servizio di sms che si attagliano in maniera assolutamente confacente alle esigenze di una Pubblica Amministrazione locale; va da se che l'acquisto di pacchetti numericamente molto consistenti da parte del Consorzio garantisce, anche per un utilizzo moderato, condizioni molto buone per gli Enti soci aderenti;
- uno specifico gruppo di progetto, attivato presso il Consorzio dei Comuni Trentini e costituito da esperti dei Comuni di Trento, Rovereto, Pergine Valsugana e del Consorzio stesso, in collaborazione con il partner tecnico (Cogito s.r.l.), ha analizzato il possibile utilizzo degli SMS come vero e proprio strumento di dialogo in "linguaggio naturale" da parte dei cittadini per formulare domande e ricevere risposte dai Comuni in "linguaggio naturale", inteso come normale e quotidiano modo di parlare e di scrivere;
- nell'ambito del precitato gruppo è stato elaborato uno strumento, denominato COsmOs, che, in sintesi, consente ai cittadini di richiedere all'Ente socio, attraverso SMS, ventiquattro ore al giorno per tutti i giorni dell'anno, informazioni nella forma più libera possibile, relative a viabilità o limitazioni del traffico, eventi o manifestazioni, orari o ubicazione degli uffici di pubblico interesse, ricevendo, sempre attraverso SMS, la relativa risposta;
- il servizio COsmOs, abilita il singolo Ente socio al completo controllo della comunicazione via SMS, tanto per inviare SMS a gruppi predefiniti, quanto per rispondere a richieste di informazione ricevute via SMS in linguaggio naturale, e come "sportello virtuale", può quindi sgravare le strutture interne dell'Ente socio da alcune richieste e, soprattutto, rispondere nelle fasce "fuori orario" o nelle giornate festive;
- la tecnologia che sta alla base del sistema COsmOs ha ricevuto i seguenti riconoscimenti: premio Qualità ed Innovazione nella Pubblica Amministrazione al COMPA di Bologna nel 2007; premio e-Gov per le migliori realizzazioni e-government in Italia al EuroP.A. di Rimini nel 2008; premio Global Mobile Award nel 2009 a Barcellona;

- il servizio COsmOs, proponendo una nuova e più immediata modalità di comunicazione con i cittadini, rientra perfettamente nel quadro delle attività promosse, nell'ambito dello sviluppo dell'e-Government locale, dal progetto dell'Unione Europea Challenge eCitizen.

RILEVATO CHE il Consorzio dei Comuni Trentini attraverso il servizio COsmOs, come puntualmente indicato nell'allegato schema di contratto, provvede direttamente a:

- intrattenere i rapporti tecnico/economici con i Partners tecnologici (Cogito e SMS Italia);
- curare tutti gli aspetti amministrativi connessi alla gestione del servizio, ivi compresa la fatturazione dei costi di gestione che verrà effettuata, anche per quanto riguarda il consumo degli sms, direttamente dal Consorzio ai Comuni che aderiranno; sarà poi cura del Consorzio stesso regolare i rapporti economici con i diversi fornitori;
- provvedere, in nome e per conto dell'Ente socio aderente al servizio, alla fase del caricamento iniziale delle informazioni necessarie per l'attivazione del servizio;
- mettere l'Ente socio aderente nella condizione di poter gestire autonomamente ogni aspetto legato alla gestione del servizio, garantendo evidentemente in ogni caso tutta la consulenza e assistenza necessaria;
- dotare infine l'Ente socio di una specifica user ID per l'accesso al servizio ed in particolare ad un "cruscotto" on-line attraverso il quale, senza nessuna particolare conoscenza informatica, l'Ente stesso avrà tutto sotto controllo;

### CONSIDERATO CHE

- il servizio COsmOs, oltre che rispondere in modo puntuale ad un'esigenza sempre più diffusa della P.A., si caratterizza per semplicità ed efficacia anche dal punto di vista delle modalità di gestione ed erogazione del servizio per l'Ente socio intende avvalersene;
- sulla base dell'esperienza maturata e al fine di promuovere l'utilizzo di tale servizio, anche con un approccio graduale all'interno dell'organizzazione comunale, il Consorzio propone due diverse modalità di attivazione, ovvero fruizione del servizio COsmOs:
  1. **modalità PULL:** l'Ente socio potrà garantire - 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno - al cittadino risposte tramite SMS a richieste di informazioni effettuate in linguaggio naturale su orari, indirizzi, recapiti telefonici e servizi comunali; viabilità comunale; manifestazioni, mostre, eventi culturali e sportivi; in aggiunta a informazioni su orari, indirizzi, recapiti telefonici e turni delle farmacie, delle guardie mediche e dei pediatri; nonché informazioni relative al meteo, ai trasporti extraurbani e alla tassa automobilistica.
  2. **modalità PUSH:** l'Ente Socio potrà garantire l'invio di informazioni e dati tramite SMS, nell'ambito dell'attività istituzionale e di comunicazione svolta dall'Ente socio, in merito a contenuti di ordinanze, delibere e determine; disposizioni urgenti di ordine pubblico; attivazioni di bandi e selezioni; segnalazione scadenze; svolgimento di manifestazioni ed eventi culturali; variazioni di orari, indirizzi e recapiti telefonici degli uffici comunali; stato di avanzamento delle procedure per il rilascio di concessioni. La divulgazione di tali informazioni e dati potrà essere razionalizzata attraverso la categorizzazione dei destinatari per specifici ambiti di interesse, ai fini di una comunicazione il più possibile mirata ed efficace.

### CONSIDERATO ALTRESI' CHE

**Risultano a carico del Consorzio dei Comuni Trentini le seguenti attività:**

- incontro con il referente individuato dall'Ente socio, verifica iniziale e analisi finalizzata all'ottimizzazione delle modalità di attivazione del servizio;
- attività di start-up e setup del servizio;
- integrazione Provider telefonia in applicativo gestionale COsmOs;
- caricamento iniziale dei dati inviati in formato prestabilito da parte del Commitente;

- configurazione personalizzata per l'accesso e l'utilizzo del software per la gestione del servizio accessibile tramite browser;
- fornitura degli SMS necessari al funzionamento del servizio;
- assistenza e consulenza costante, elaborazione di specifici report con relative informazioni quantitative e qualitative rispetto all'andamento del servizio;
- formazione del referente individuato dall'Ente socio ai fini del corretto utilizzo dell'applicativo gestionale;
- backup database ogni 4 ore;
- attività di monitoraggio dell'applicativo gestionale 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, festivi e prefestivi compresi

### **Per quanto riguarda l'attivazione del servizio in modalità PUSH**

dal punto di vista dei costi di attivazione e gestione del servizio , gli stessi risultano essere i seguenti:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• canone annuo di gestione del servizio COsmOs in sola modalità PUSH onnicomprensivo</li> </ul>	<b>120 Euro + IVA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS per l'utilizzo del servizio in modalità PUSH, resi disponibili e contabilizzati a fine anno dal Consorzio dei Comuni (Il numero di sms utilizzati può essere verificato costantemente dal Comune in indirizzo attraverso il "contatore" inserito nella piattaforma di utilizzo del sistema)</li> </ul>	<b>0.085 Euro + IVA cad.</b>

Valutati suddetti costi congrui e vantaggiosi;

RITENUTO pertanto opportuno affidare al Consorzio dei Comuni Trentini, il servizio di comunicazione con SMS denominato COsmOs – in modalità PUSH alle condizioni e modalità indicate nell'allegato schema di contratto;

### **DATO ATTO CHE**

- ai sensi dell'art. 81, comma 1, del T.U.LL.RR.O.C. approvato con D.P.Reg. 1 febbraio 2005 n. 3/L, sulla presente proposta di deliberazione il Responsabile competente per l'istruttoria ha espresso parere favorevole in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa;
- ai sensi dell'art. 81, comma 1, del T.U.LL.RR.O.C. approvato con D.P.Reg. 1 febbraio 2005 n. 3/L, sulla medesima proposta di deliberazione il Responsabile del Servizio finanziario ha espresso parere favorevole in ordine alla regolarità contabile con contestuale attestazione di copertura finanziaria;

VISTO l'art. 21, comma 4, della LP 23/90 e s.m;

VISTO il Regolamento di contabilità adottato con delibera del Consiglio Comunale n. 15 dd. 26.02.2002, esecutiva e ss.mm.;

VISTO il T.U.LL.RR.O.C. approvato con D.P.Reg. 1 febbraio 2005 n. 3/L;

Con voti favorevoli unanimi

### **DELIBERA**

1. **Di affidare**, per le motivazioni indicate in premessa, al Consorzio dei Comuni Trentini il servizio COsmOs – in modalità PUSH - alle condizioni sopra esposte e puntualmente indicate nello schema di contratto di cui al successivo pto. 2.
2. **Di approvare** l'allegato schema di Contratto per il servizio COsmOs in modalità PUSH come predisposto dal Consorzio dei Comuni Trentini, allegato al presente provvedimento quale sua parte integrante e sostanziale.
3. **Di dare atto che** la spesa conseguente al presente provvedimento è quantificata in complessivi € 120 Euro (oneri fiscali esclusi) per il canone annuo e che la stessa trova imputazione all'intervento 1.01.02.03 (Cap. 301) del bilancio 2015 e pluriennale 2016 e 2017.
4. **Di dare atto che** il contratto di cui al punto. 2 si intende perfezionato mediante scambio di corrispondenza.
5. **Di comunicare** ai capigruppo consiliari copia del presente provvedimento, ai sensi e nei tempi previsti dall'art. 79, comma 2 del T.U.LL.RR.O.C. approvato con DPR n. 01.02.2005 n. 3/L.
6. **Di informare che** contro il presente provvedimento è ammessa opposizione alla Giunta comunale entro il periodo di pubblicazione ai sensi dell'art. 79, comma 5, del T.U.LL.RR.O.C., ricorso giurisdizionale al TRGA di Trento entro il termine di sessanta giorni da quello in cui l'interessato ne abbia ricevuta la notifica, o ne abbia comunque avuta piena conoscenza, o, per gli atti di cui non sia richiesta la notifica individuale, dal giorno in cui sia scaduto il termine della pubblicazione (art. 21, comma 1, della L. 1034/71) o, in alternativa, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica entro 120 giorni decorrenti dai medesimi termini (art. 8 D.P.R. 1199/1971).