



**CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
DEL 21 FEBBRAIO 2017**

**PROVVEDIMENTO DI AUTORIZZAZIONE ALL'INDIZIONE DELLA  
PROCEDURA NEGOZIATA PER L'ACQUISIZIONE DEI  
SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE DELLA SUITE REMEDY E DI  
SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO**

Il CSI-Piemonte utilizza Remedy dal 2004 quale piattaforma di Business Service Management a supporto della gestione dei servizi di assistenza erogati internamente e ai clienti del Consorzio.

L'impiego della piattaforma Remedy è stato progressivo e incrementale, inizialmente utilizzato per tracciare e gestire il work flow delle richieste di assistenza alle postazioni di lavoro, successivamente sono stati definiti ed adottati flussi standard per la gestione delle richieste di assistenza applicativa e in un tempo ulteriore è stata estesa a tutto il Consorzio. Segnatamente l'utilizzo per gli Enti è previsto nell'intero ciclo di vita dell'erogazione dei servizi agevolando l'invio delle richieste degli utenti all'indirizzo dei gruppi specializzati; l'utilizzo interno al CSI-Piemonte prevede inoltre un'organizzazione secondo logiche di 'portale di servizi' e comprende la possibilità di dialogare con gli utenti, la disponibilità di una bacheca messaggi, la ricerca per parola chiave all'interno del database delle soluzioni così come funzionalità che permettono di visualizzare le informazioni più richieste e visualizzate.

Per quanto riguarda i clienti, l'adozione della piattaforma ha supportato e favorito il miglioramento e l'industrializzazione dei processi operativi, consentendo la definizione e implementazione di flussi, responsabilità e tracciatura delle attività svolte. La tracciatura delle segnalazioni (ticket) ed il loro ciclo di vita sono la base su cui si poggia la misurazione dei livelli di servizio da garantire nei confronti dei Clienti del Consorzio.

All'interno del CSI-Piemonte, Remedy è oggi lo strumento di tracciatura e governo delle richieste per i servizi di supporto e di assistenza erogati ai dipendenti del CSI-Piemonte, i quali utilizzano la versione web di Remedy che permette a ogni singolo utente di classificare autonomamente la propria richiesta/segnalazione ed indirizzarla al gruppo di lavoro predefinito.

La robusta strutturazione dei flussi e le modalità operative adottate costituiscono la base su cui poggiare l'organizzazione dei servizi di supporto e di assistenza permettendo analisi e revisioni di processo in ottica di efficientamento dei costi.

Dal 2015, la Suite Remedy è fornita quale strumento unico di tracciatura, registrazione, risoluzione e gestione asset al Consiglio Regionale del Piemonte in sostituzione del precedente prodotto di trouble ticketing (sviluppato internamente dal CSI Piemonte).

Inoltre la possibilità di organizzare le attività secondo processi più aderenti alla richiesta di servizi da parte degli Enti permette di individuare modalità più rapide ed efficaci per il monitoraggio e il governo dei servizi erogati, ragione per la quale



Remedy è anche strumento espressamente indicato all'interno dei processi aziendali in conformità ai requisiti ISO 9001.

In considerazione dei risultati ottenuti negli anni e delle potenzialità del prodotto, la scelta tecnologica originaria della Suite Remedy è da ritenersi come soluzione adeguata a soddisfare le attuali esigenze del Consorzio.

Il CSI Piemonte ha quindi ritenuto opportuno individuare tramite Procedura Negoziata un fornitore che erogasse il servizio di manutenzione software della suite Remedy per il 2017 e procedere, successivamente agli approfondimenti necessari, all'indizione di una gara europea per l'acquisizione di una soluzione, anche eventualmente alternativa alla suite Remedy, idonea, a soddisfare le esigenze del CSI-Piemonte e degli Enti Consorziati per il biennio 2018-2019.

Una prima procedura negoziata per l'acquisizione dei Servizi di manutenzione software della Suite Remedy e di supporto tecnico specialistico (n.38/16), finalizzata all'approvvigionamento per l'annualità 2017 dei medesimi servizi oggetto della presente proposta di deliberazione, si concludeva in data 19 dicembre 2016 con esito di gara deserta.

Pertanto, al fine di garantire la necessaria continuità di servizio e per mantenere adeguati gli strumenti a supporto dell'erogazione, si richiede di acquisire il servizio di manutenzione software e il supporto specialistico per il corrente anno 2017.

Inoltre, dal punto di vista normativo, la Legge 208/2015 (c.d. "Legge di Stabilità 2016") all'art. 1, comma 512 pone in capo alle Pubbliche Amministrazioni e alle società inserite nel conto economico consolidato della PA (c.d. elenco ISTAT) l'obbligo di provvedere ai propri approvvigionamenti di beni e servizi informatici e di connettività esclusivamente tramite Consip S.p.A. o soggetti aggregatori, ivi comprese le Centrali di committenza regionali.

In assenza di atti normativi di natura interpretativa circa le modalità di applicazione delle disposizioni di cui all'art. 1, commi da 512 a 517 della norma sopra richiamata, si ritiene di dover prevedere, quantomeno in via prudenziale, l'applicazione delle suddette disposizioni anche al CSI-Piemonte, il quale, sulla base dell'atto di indirizzo assunto dall'Assemblea consortile nella seduta del 21 marzo 2016, ha, quindi, conformato il proprio iter autorizzativo per gli acquisti IT a quanto disposto dall'art. 1, commi da 512 a 516 della Legge n. 208/2015.

Dagli esiti dell'istruttoria condotta dalle competenti strutture del CSI-Piemonte (come riportata nell'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento") si evince che per l'approvvigionamento in oggetto, sul "Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione" (MEPA) di CONSIP, all'interno del bando "ICT 2009", nell'ambito del lotto "Prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" risulta disponibile il meta-prodotto "Manutenzione di software", che consente di gestire la Procedura Negoziata attraverso lo strumento MEPA, rientrando pertanto nella fattispecie di cui all'art.1, comma 512 della L. 208/2015.



## OGGETTO DELL'APPROVVIGIONAMENTO

La procedura negoziata, da esperirsi ai sensi della vigente normativa, avrà ad oggetto:

- il servizio di manutenzione e assistenza software per le seguenti licenze della Suite Remedy per l'anno 2017;
- il servizio di supporto specialistico, strutturato in giornate o frazioni di esse a consumo (stimate in 80 gg/uomo), da attivare a discrezione del CSI-Piemonte nel corso della durata contrattuale e in relazione a possibili esigenze che dovessero emergere.

## PROSPETTO ECONOMICO COMPLESSIVO DELL'APPALTO

L'importo posto a base di gara per l'acquisizione dei Servizi di manutenzione software della suite Remedy e di supporto tecnico specialistico è determinato sulla base dell'importo definito nel contratto precedente, incrementato a seguito della variazione del rapporto di cambio Dollaro – Euro.

Il servizio trova copertura economica nelle previsioni di spesa comprese nel budget assegnato alla Direzione Contact Center, Service Desk e Personale ed è coperto dalle CTE/PTE verso i Clienti che utilizzano il servizio di tracciatura delle richieste di intervento tramite Remedy.

Si segnala altresì che anche nella "Programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi per il biennio 2017-2018", approvata da codesto Consiglio di Amministrazione in data 13 ottobre 2016, era riportato l'importo previsionale originario (Euro 148.000,00).

Tale scostamento, di minimo impatto sul piano complessivo, verrà recepito nell'ambito di un prossimo aggiornamento della "Programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi per il biennio 2017-2018".

Il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l'acquisizione della fornitura e dei servizi oggetto del presente Provvedimento viene, quindi, individuato come di seguito esposto:

<b>A) IMPORTO PER I SERVIZI</b>		
A1	Importo a base di gara per il servizio di manutenzione "BMC Remedy"	Euro 162.000,00
A2	Importo complessivo per il servizio di supporto tecnico specialistico a consumo, su base tariffaria unitaria posta a base di gara pari a € 350,00	Euro 28.000,00
	<b>Totale A</b>	<b>Euro 190.000,00</b>

  

<b>B) IMPORTO ONERI RELATIVI ALLA SICUREZZA DERIVANTI DA RISCHI DA INTERFERENZA NON SOGGETTI A RIBASSO</b>		
B1	Oneri per la sicurezza	Euro 0,00

	* Salvo maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza, come definiti preliminarmente alla stipula del contratto per mezzo di apposito DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza, ai sensi dell'art. 26, comma 3 del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.)	
	<b>Totale B</b>	<b>Euro 0,00</b>

<b>C) SOMME A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE</b>		
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C1)	Spese per contributo ANAC ( <i>Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici</i> )	Euro 225,00
C2)	IVA (al 22%) di A):	Euro 41.800,00
C3)	IVA (al 22%) di B):	Euro 0,00
	<b>Totale C</b>	<b>Euro 42.025,00</b>
	<b>TOTALE A+B+C</b>	<b>Euro 232.025,00</b>

Il valore dell'appalto, ai sensi dell'art. 35 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., comprensivo dell'importo a base di gara e degli oneri relativi alla sicurezza derivanti da rischi da interferenza non soggetti a ribasso, è pari ad Euro 190.000,00 (oltre oneri di legge e spese per contributo ANAC), salvo eventuali maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza, come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto.

#### **DURATA**

Il servizio oggetto della presente Procedura Negoziata dovrà essere erogato dalla data di stipula del contratto mediante la piattaforma MEPA tramite il portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) e terminerà il 31 dicembre 2017.

Dovrà essere altresì garantito il rilascio di tutte le versioni e di tutti gli aggiornamenti generati dal produttore per le licenze oggetto del servizio nel periodo dal 1° gennaio 2017 al 31 dicembre 2017.

#### **TIPOLOGIA DI PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE**

L'acquisizione dei Servizi di manutenzione software della Suite Remedy e di supporto specialistico sarà gestita mediante procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., applicando il criterio dell'offerta al minor prezzo ai sensi dell' art. 95 c. 4, lett.b) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

La Procedura Negoziata ad inviti verrà espletata tramite il canale Consip del "Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione" (MePA - Rif. "Procedura di acquisto tramite RDO aggiudicata al prezzo più basso").

Sulla base delle indicazioni presenti sul sito del produttore, si propone di invitare a presentare offerta le seguenti Società in qualità di partner BMC iscritti all'elenco Operatori Economici del Consorzio ed abilitati al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) al bando di interesse (ICT 2009):

- Alten Italia S.p.A.



- Cap Gemini Italia S.p.A:
- Devoteam Italia S.r.l.
- Innovaway S.p.A.
- NTT Data Italia S.p.A.
- Moviri S.p.A.

## **RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO**

Visto il Provvedimento di nomina assunto dal Direttore Generale il 31 marzo 2016 - in esecuzione della decisione assunta dal Consiglio di Amministrazione del 26 gennaio 2016 - con cui veniva individuato Roberto Aluffi quale Responsabile Unico del Procedimento (RUP) per le procedure di gara afferenti alla Direzione Contact Center, Service Desk e Personale, si conferma tale nomina per la presente procedura.

Tutto ciò premesso e considerato, visti:

- gli esiti dell'istruttoria condotta dalle competenti strutture del CSI-Piemonte (così come riportati nell'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento", da cui si evince che per l'approvvigionamento in oggetto ricorrono le condizioni per l'acquisto tramite il canale CONSIP del "Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione" (MEPA), e che, pertanto, la procedura in questione rientra nella fattispecie di cui all'art. 1, comma 512 della L. 208/2015;

il Consiglio di Amministrazione, accertata la fondatezza degli esiti dell'istruttoria di cui sopra e fatte proprie le risultanze della stessa:

- approva l'indizione, ai sensi della vigente normativa, della Procedura Negoziata per l'acquisizione dei Servizi di manutenzione software della Suite Remedy e di supporto tecnico specialistico, per l'anno 2017, per un importo a base di gara pari a Euro 190.000,00 (oltre oneri di legge, spese per contributo ANAC e oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso pari a Euro zero), salvo eventuali maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto;
- approva il prospetto economico complessivo degli oneri necessari;
- approva l'elenco degli Operatori Economici che si propone di invitare a presentare offerta;
- delega al Direttore Generale, ai sensi dell'art. 15, c. 1, lett. n) dello Statuto, la definizione dei documenti di gara, tramite l'emanazione di apposito atto di approvazione degli stessi da effettuarsi entro 7 giorni dalla data odierna, esplicitando e definendo – entro i limiti approvati dal Consiglio di Amministrazione stesso con la presente deliberazione – tutti gli specifici elementi atti a precisare nel dettaglio e completare la suddetta documentazione di gara, ed in particolare la definizione puntuale dell'oggetto della gara;



- domanda al Responsabile Unico del Procedimento la verifica dell'eventuale anomalia/congruità delle offerte che verranno presentate.

Si allega:

- Motivazioni dell'approvvigionamento (Allegato 1)

Il Segretario del  
Consiglio di Amministrazione  
FIRMATO IN ORIGINALE  
(Ferruccio Ferranti)

Il Presidente  
FIRMATO IN ORIGINALE  
(Riccardo Rossotto)

Torino, 21 febbraio 2017

## INDIZIONE DELLA PROCEDURA NEGOZIATA PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE DELLA SUITE REMEDY E DI SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO

### MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

#### 1. Motivazione della richiesta e contesto in cui si inserisce l'approvvigionamento

Remedy è la piattaforma di Business Service Management che il CSI-Piemonte utilizza dal 2004 a supporto della gestione dei servizi di assistenza erogati internamente ed ai clienti del Consorzio.

L'impiego della piattaforma Remedy è stato progressivo e incrementale, inizialmente utilizzato per tracciare e gestire il work flow delle richieste di assistenza alle postazioni di lavoro, successivamente sono stati definiti ed adottati flussi standard per la gestione delle richieste di assistenza applicativa e in un tempo ulteriore è stata estesa a tutto il Consorzio. Segnatamente l'utilizzo per gli Enti è previsto nell'intero ciclo di vita dell'erogazione dei servizi agevolando l'invio delle richieste degli utenti all'indirizzo dei gruppi specializzati; l'utilizzo interno al CSI-Piemonte prevede inoltre un'organizzazione secondo logiche di 'portale di servizi' e comprende la possibilità di dialogare con gli utenti, la disponibilità di una bacheca messaggi, la ricerca per parola chiave all'interno del database delle soluzioni così come funzionalità che permettono di visualizzare le informazioni più richieste e visualizzate.

Per quanto riguarda i clienti, l'adozione della piattaforma ha supportato e favorito il miglioramento e l'industrializzazione dei processi operativi, consentendo la definizione e implementazione di flussi, responsabilità e tracciatura delle attività svolte. La tracciatura delle segnalazioni (ticket) ed il loro ciclo di vita sono la base su cui si poggia la misurazione dei livelli di servizio da garantire nei confronti dei Clienti del Consorzio.

All'interno del CSI-Piemonte, Remedy è oggi lo strumento di tracciatura e governo delle richieste per i servizi di supporto e di assistenza erogati ai dipendenti del CSI-Piemonte, i quali utilizzano la versione web di Remedy che permette a ogni singolo utente di classificare autonomamente la propria richiesta/segnalazione ed indirizzarla al gruppo di lavoro predefinito.

La robusta strutturazione dei flussi e le modalità operative adottate costituiscono la base su cui poggiare l'organizzazione dei servizi di supporto e di assistenza, permettendo analisi e revisioni di processo in ottica di efficientamento dei costi.

Attualmente, in sintesi, sono in produzione i seguenti moduli:

- Service Desk => a supporto delle attività degli operatori di primo livello, per la corretta risoluzione delle richieste al primo contatto piuttosto che per la loro corretta classificazione ed assegnazione ai gruppi competenti;
- Asset Management => per la gestione dell'asset dei beni aziendali e dei clienti sui quali viene erogato il servizio di assistenza e manutenzione;

- Knowledge Management => per la gestione della conoscenza dei processi e dei servizi, a supporto di una corretta tracciatura e gestione dei ticket;
- Approval Center => per l'approvazione preventiva alla lavorazione, da parte del Comune di Torino, di alcune tipologie di richieste (es. trattamento dati, gestione utenze).

Dal 2015, la Suite Remedy è fornita quale strumento unico di tracciatura, registrazione, risoluzione e gestione asset al Consiglio Regionale del Piemonte, in sostituzione del precedente prodotto di trouble ticketing (sviluppato internamente dal CSI-Piemonte).

Inoltre la possibilità di organizzare le attività secondo processi più aderenti alla richiesta di servizi da parte degli Enti permette di individuare modalità più rapide ed efficaci per il monitoraggio e il governo dei servizi erogati, ragione per la quale Remedy è anche strumento espressamente indicato all'interno dei processi aziendali in conformità ai requisiti ISO 9001.

In considerazione dei risultati ottenuti negli anni e delle potenzialità del prodotto, la scelta tecnologica originaria della Suite Remedy è da ritenersi come soluzione adeguata e ancora attuale per soddisfare le esigenze del Consorzio relative ai servizi di assistenza erogati internamente e ai clienti.

Nel corso del 2016 la Direzione Contact Center, Service Desk e Personale, con il supporto della Direzione Organizzazione e Strumenti di Governo e della Direzione Amministrazione e Approvvigionamenti, ha condotto un'analisi tecnica volta a valutare la presenza sul mercato di prodotti alternativi alla Suite Remedy da cui è risultato che il prodotto non è l'unico sul mercato.

Un'indagine tecnica di approfondimento svolta dalle competenti strutture del Consorzio nel 2016 ha verificato che si potrebbero implementare soluzioni economicamente vantaggiose (includendo anche i costi di un'eventuale change del prodotto con il mantenimento di tutte le integrazioni e personalizzazioni attualmente in uso) nel momento in cui si fosse in condizione di poter prevedere un affidamento su un orizzonte di medio-lungo periodo, almeno quinquennale. Peraltro, considerato che è attualmente in corso la Procedura di Dialogo Competitivo per la Valorizzazione degli Asset consortili, è importante salvaguardare l'attuale dotazione di strumenti gestionali e solo al termine di tale procedura potranno essere compiutamente definite nuove esigenze funzionali e tecnologiche; segnatamente per quanto attualmente svolto dalla Suite Remedy si conferma che le esigenze di tracciatura e monitoraggio delle attività erogate siano un ambito da presidiare con priorità e attenzione nel corso dell'esercizio 2017.

Poiché il supporto specialistico è funzionale all'implementazione di nuove soluzioni relative all'accoglienza, alla tracciatura del contatto/ticket, nonché al monitoraggio del controllo dei volumi, dei tempi di risposta e di ogni altra fase del ciclo di vita del servizio di assistenza, al fine di garantire la necessaria continuità di servizio e per mantenere adeguati gli strumenti a supporto dell'erogazione, si richiede di acquisire il servizio di manutenzione software e il supporto specialistico per il corrente anno 2017.

Una prima Procedura Negoziata per l'acquisizione dei "Servizi di manutenzione software della Suite Remedy e supporto tecnico specialistico" (n. 38/16), finalizzata



all'approvvigionamento per l'annualità 2017 dei medesimi servizi oggetto della presente proposta di deliberazione, si concludeva il giorno 19 dicembre 2016, con il riscontro della mancata partecipazione delle aziende invitate e quindi dell'impossibilità di procedere all'individuazione del Fornitore per i servizi di manutenzione per l'anno 2017. La società BMC Italia S.r.l. (filiale regionale di BMC Corporate), produttore della Suite Remedy, affermava che la mancata partecipazione era motivata dal fatto che la variazione del rapporto di cambio Dollaro – Euro rendeva inadeguata la base d'asta indicata dal CSI-Piemonte. L'importo contrattuale per l'erogazione del servizio di manutenzione per l'annualità 2016 è di Euro 145.900,00 (oltre oneri di legge, inclusi oneri per la sicurezza derivante da interferenza pari a zero); l'importo posto a base di gara della procedura negoziata per il medesimo servizio da erogarsi nel 2017 è di Euro 144.500,00 (oltre oneri di legge, inclusi oneri per la sicurezza derivante da interferenza pari a zero) (valore in linea con il canone annuale corrisposto nel biennio precedente).

Per questo motivo si ritiene necessario bandire una nuova procedura negoziata con la stessa finalità, adeguando il valore posto a base d'asta.

## 2. Oggetto

Oggetto del presente affidamento è il servizio di manutenzione e assistenza software per le seguenti licenze della Suite Remedy per l'anno 2017:

Descrizione	Q.tà
BMC Service Level Management (acquisita nel 2015)	1
BMC Service Level Management & BMC Remedy AR System Floating 1-Pk Lsn (acquisita nel 2015)	1
Remedy AR System Floating 1-Pk Lsn	180
Remedy AR System Fixed 1-Pk Lsn	175
Remedy Help Desk for the Enterprise Fixed 1-Pk Lsn	165
Remedy Help Desk for the Enterprise Floating 1-Pk Lsn	170
AR System Server MPSO	4
Asset Management Application	1
Remedy Asset Mgmt for the Enterprise Floating 1-Pk	10
Help Desk Application	2
Remedy Asset Mgmt for the Enterprise Fixed 1-Pk Lsn	10
Remedy Change Management Application	1
Remedy Change Management Application Dev Lsn	1
Remedy AR System Fixed  1-Pk Lsn	8
Remedy Change Management Fixed  1-Pk Lsn	8
Remedy AR System Floating  1-Pk Lsn	4
Remedy Change Management Floating  1-Pk Lsn	4
Remedy AR System Fixed 1-Pk Dev Lsn	1
Remedy Change Management Fixed 1-Pk Dev Lsn	1
BMC Analytics for BSM Flt 1-Pk Lsn	3
BMC Analytics for BSM	1
BMC Service Request Management User Add On 50-Pk Lsn	10
BMC Remedy Knowledge Management Application	1

BMC Remedy Knowledge Management - Floating License Add-on	3
BMC Service Request Management	1

Il servizio di manutenzione concede il diritto d'uso degli aggiornamenti software ed il supporto tecnico on line per la risoluzione di problematiche tecniche.

In particolare, per quanto concerne il livello dei servizi da erogarsi il Consorzio ha necessità di acquisire quanto incluso dal produttore nella definizione di "servizio di supporto Fast-Trak S4", in continuità con il 2016 ovvero:

- le attività di manutenzione volte a ripristinare, tramite correzioni di codice o workaround, il corretto funzionamento del software;
- l'aggiornamento tecnico del software tramite la fornitura delle nuove release di prodotto e/o della manutenzione;
- la Proactive Notification (sistema automatico di posta elettronica che permette di ricevere via e-mail le note informative sulle nuove release dei prodotti, Technical Bulletin e Flash riguardanti i prodotti installati);
- l'accesso a un Knowledge Database sempre aggiornato dal quale ottenere Fix, Solution e FAQ;
- l'accesso alla documentazione di tutti i prodotti BMC Software (Remedy);
- la possibilità di aprire, aggiornare e verificare lo stato dei problemi aperti al Customer Support di BMC Software (Remedy).

Si richiede inoltre il servizio di supporto tecnico specialistico, strutturato in giornate o frazioni di esse a consumo (stimate in 80 gg/uomo), da attivare a discrezione del CSI-Piemonte nel corso della durata contrattuale e in relazione a possibili esigenze che dovessero emergere.

In merito al supporto specialistico, la stima delle giornate e delle tariffe è la seguente:

Figure Professionali	Tariffa Giornaliera	Giorni Uomo
Analista/Sviluppatore di Prodotto	€ 350	80

### 3. Disponibilità di spesa prevista

Per il servizio oggetto dell'affidamento è previsto un importo complessivo di Euro 190.000,00 (oltre oneri di legge, inclusi oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro zero) così suddiviso:

- Euro 162.000,00 per manutenzione delle licenze "BMC Remedy";
- Euro 28.000,00 per supporto tecnico specialistico a consumo.

Per la definizione dell'importo a base d'asta è stato preso in considerazione l'importo definito nel contratto precedente, incrementato a seguito della variazione del rapporto di cambio Dollaro – Euro.

Il servizio trova copertura economica nelle previsioni di spesa comprese nel budget assegnato alla Direzione Contact Center, Service Desk e Personale ed è coperto dalle CTE/PTE verso i Clienti che utilizzano il servizio di tracciatura delle richieste di intervento tramite Remedy.

Si segnala altresì che anche nella "Programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi per il biennio 2017-2018", approvata da codesto Consiglio di Amministrazione in data 13 ottobre 2016, era riportato l'importo previsionale originario (Euro 148.000,00).

Tale scostamento, di minimo impatto sul piano complessivo, verrà recepito nell'ambito di un prossimo aggiornamento della "Programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi per il biennio 2017-2018".

#### **4. Istruttoria ex Legge 208/2015**

La Legge 208/2015 del 28 dicembre 2015 (nota anche come "Legge di Stabilità 2016"), in particolare ai commi 512-516, impone alle Pubbliche Amministrazioni ed alle società inserite nel conto economico consolidato della PA (c.d. "elenco ISTAT") l'obbligo di provvedere ai propri approvvigionamenti di beni e servizi informatici e di connettività esclusivamente tramite Consip S.p.A. o Soggetti Aggregatori, ivi comprese le Centrali di Committenza regionali.

Poiché il servizio oggetto dell'appalto rientra nella suddetta categoria, si è proceduto alla verifica della sussistenza di Convenzioni attive o di Accordi Quadro nei cataloghi di Consip S.p.A. ([www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)), della Centrale di Committenza Regionale (SCR-Piemonte S.p.A.) e della Città Metropolitana di Torino.

Il riscontro, alla data del 21 febbraio 2017, è risultato negativo.

In particolare sui cataloghi di Consip S.p.A., SCR-Piemonte S.p.A. e della Città Metropolitana di Torino non è presente alcuna Convenzione avente ad oggetto il servizio di manutenzione di licenze Remedy.

Per quanto concerne, invece, il canale Consip del "Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA)", dalla consultazione del bando "ICT 2009", nell'ambito del lotto "Prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" risulta disponibile il meta-prodotto "Manutenzione di software".

Configurandosi il presente affidamento come servizio riconducibile al meta-prodotto sopra citato, risulta possibile l'attivazione di una RdO tramite MEPA.

**5. Giustificazione della richiesta**

Alla luce di quanto sopra esposto, vista la normativa in materia di appalti pubblici, si richiede di procedere mediante "Procedura Negoziata ad Inviti" aggiudicata con il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'art 95, comma 4, lett. b), del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., da esperirsi tramite il canale del Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA).

**6. Richiesta d'acquisto (RdA)**

Visto quanto sopra, a copertura dell'impegno di spesa previsto, la Direzione Contact Center, Service Desk e Personale ha provveduto ad inserire nell'apposita procedura aziendale la "Richiesta di Acquisto" (RdA) n. 2017000105 (rif. "Codice materiale CSI": 72267000-4-079 Remedy Suite-Servizi Specialistici e 72260000-5-043 Remedy Suite-Servizi Specialistici), avente ad oggetto i "Servizi di manutenzione software della Suite Remedy e di supporto tecnico specialistico", per un importo pari a Euro 190.000,00 (oltre oneri di legge, inclusi oneri per la sicurezza derivanti da interferenza pari a Euro 0,00).

Tale RdA potrà essere evasa solo a fronte di apposita autorizzazione a procedere da parte del Consiglio di Amministrazione del Consorzio.

Torino, 21 febbraio 2017

FIRMATO IN ORIGINALE

Roberto Ajuzzi  
(Direzione Contact Center,  
Service Desk e Personale)

FIRMATO IN ORIGINALE

Pietro Bizzotto  
(Direzione Organizzazione e  
Strumenti di Governo)

*Riservato Direzione Amministrazione e Approvvigionamenti*

✓	Visto attestante l'avvenuta istruttoria, effettuata ai sensi dell'art. 1, comma 516 della Legge 208/2015, in ordine all'esistenza o meno di Convenzioni o Accordi Quadro stipulati da Consip S.p.A., Centrali di Committenza regionali o altri Soggetti Aggregatori, nonché in ordine all'esistenza o meno del metaprodotto oggetto di appalto sul MEPA, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 1, comma 502 e 503 della Legge 208/2015 (Rif. Paragrafo 4)	Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle) <b>FIRMATO IN ORIGINALE</b>
	Visto attestante la coerenza del presente approvvigionamento con la "Pianificazione aziendale" (per appalto di importo uguale/superiore a 40.000,00 Euro)	Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle)
✓	Visto attestante l'adeguatezza della base d'asta/dell'importo massimo spendibile	Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle) <b>FIRMATO IN ORIGINALE</b>

**PROCEDURA NEGOZIATA PER I SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE  
DELLA SUITE REMEDY E SUPPORTO SPECIALISTICO**

**ELENCO FORNITORI DA INVITARE**

Il CSI-Piemonte, per la gestione dei servizi di Contact Center erogati internamente e agli Enti consorziati, si avvale del prodotto BMC Remedy che garantisce la gestione del work flow delle richieste di assistenza alle postazioni di lavoro. Tale piattaforma garantisce la tracciatura dei ticket, la definizione di flussi operativi e responsabilità di processo oltre che l'autonoma classificazione e il conseguente indirizzamento della richiesta da parte dell'utente finale.

Oltre al coinvolgimento delle attività degli operatori di primo livello, la pianificazione di processi e la gestione dell'asset aziendale sul quale viene erogato il servizio di assistenza, tramite la Suite Remedy possono essere generati indicatori di performance sulla base dei quali intraprendere attività migliorative sui servizi erogati nei confronti dei Clienti.

Le Direzioni "Contact Center, Service Desk e Personale" e "Organizzazione e Strumenti di Governo" hanno necessità di garantire la continuità di servizio, gestire in modo proattivo i livelli di servizio dei contratti in essere con gli Enti Consorziati e rispondere alle esigenze di personalizzazione che dovessero emergere nel corso della durata contrattuale.

Pertanto hanno manifestato l'intenzione di procedere con l'espletamento di una "Procedura Negoziata ad inviti" avente ad oggetto il servizio di manutenzione software delle licenze della Suite Remedy già in uso presso il Consorzio, nonché l'attivazione di un servizio di supporto tecnico specialistico sull'intera piattaforma.

Sulla base delle indicazioni presenti sul sito del produttore, si propone di invitare a presentare offerta le seguenti Società in qualità di partner BMC iscritti all'elenco Operatori Economici del Consorzio ed abilitati al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) al bando di interesse (ICT 2009):

- Alten Italia S.p.A. (C.F. 00775900194 / P. IVA 08238310018)
- Cap Gemini Italia S.p.A (C.F. 10365640159 /P. IVA 04877961005)
- Devoteam Italia S.r.l. (C.F. / P. IVA 05472610962)
- Innovaway S.p.A. (C.F. / P.IVA 07145740630)
- NTT Data Italia S.p.A. (C.F. 00513990010 / P. IVA 07988320011)
- Moviri S.p.A. (C.F. / P.IVA 13187610152)

Torino, 2/02/2017

FIRMATO IN ORIGINALE

Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori  
(Enrica Valle)

