



**CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
DEL 27 LUGLIO 2018**

**PROVVEDIMENTO DI AUTORIZZAZIONE ALL'ADESIONE ALLA CONVENZIONE
CONSIP "SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI IP E POSTAZIONI
DI LAVORO - LOTTO 2" PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI GESTIONE,
MANUTENZIONE HARDWARE ON SITE, SERVICE DESK, PRESIDIO ED IMAC DA
EROGARSI PRESSO IL CSI PIEMONTE ED ENTI CONSORZIATI**

1. Oggetto

Vista la proposta di adesione alla Convenzione Consip "Sistemi di Gestione e Manutenzione di Sistemi IP e postazioni di lavoro - Lotto 2" (di seguito "SGM") per l'acquisizione dei servizi di gestione, assistenza, manutenzione hardware on site, Service Desk, presidio ed IMAC (Install, Move, Add e Change) presso le postazioni di lavoro installate presso il CSI-Piemonte (pari a 1.218) e presso gli Enti Consorziati¹ (pari a 16.368) per un totale di 17.586, rispettivamente per una durata di 48 mesi e di 36 mesi a decorrere dall'avvio dei servizi.

2. Motivazione alla base del provvedimento

Preso atto di quanto riportato nella nota "Motivazioni dell'Approvvigionamento" (Allegato 1), nella quale le Direzioni "Gestione Contact Center, Servizi al Personale e di Supporto" e "Governo Infrastrutture Strumenti e Ricerca" del CSI-Piemonte illustrano le motivazioni alla base della proposta di adesione alla Convenzione Consip in oggetto, e in particolare:

- nell'ambito dei servizi che il Consorzio eroga ai propri Enti/Clienti - i cui contenuti sono strettamente correlati all'organizzazione del Sistema Informativo regionale (Sir) – è incluso, tra gli altri, il servizio di "End Point Management" che ricomprende tutte le attività di supporto e assistenza relative agli strumenti hardware e software che compongono le postazioni di lavoro (di seguito "PDL") e che hanno l'obiettivo di garantirne la piena funzionalità;
- attualmente, la maggior parte delle attività che compongono il servizio di End Point Management prevede l'allocazione di personale interno congiuntamente ai servizi acquisiti nell'ambito del Contratto Quadro stipulato con il C.I.C. s.r.l. ed in scadenza il 31 dicembre 2018.

Osservato che:

- poiché le necessità di CSI-Piemonte per l'esecuzione del servizio di "End-Point Management" nel periodo 2019-2022 trovano corrispondenza con quanto

¹ Città di Torino, Regione Piemonte Giunta, Agenzia Interregionale per il Fiume Po, Consiglio Regionale del Piemonte, Società Riscossioni Spa, Città Metropolitana di Torino, Agenzia Regionale del Piemonte per le Erogazioni in Agricoltura, ASL Biella, Comune di Biella, Comune di Rivalta, Agenzia Regionale per le Adozioni Internazionali, Sviluppo Piemonte Turismo, Agenzia Torino 2006, Autorità d'Ambito Torinese per il Governo dei Rifiuti

previsto dalla Convenzione Consip “Sistemi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro – Lotto 2”, attingendo sia ai “servizi obbligatori” (Servizi di Gestione) e sia ai “servizi opzionali” (Servizi IMAC, di manutenzione, di presidio, di Service Desk), si è valutato positivamente di aderire alla suddetta Convenzione. Tale scelta permetterà conseguentemente di utilizzare le sole risorse messe a disposizione dall’Aggiudicatario con conseguente possibilità di “liberare” le risorse interne, fino ad oggi allocate nella prestazione dei servizi in oggetto.

3. Modalità di approvvigionamento

Visto quanto riportato nella nota “Motivazioni dell’Approvvigionamento” di cui sopra:

- relativamente agli esiti dell’istruttoria ex Legge 208/2015 e s.m.i. svolti dai competenti Uffici del CSI-Piemonte si evince che:
 - alla data odierna – 27 luglio 2018 – per l’approvvigionamento in oggetto ricorrono le condizioni per l’acquisto mediante adesione alla Convenzione Consip “Sistemi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro – Lotto 2”;
 - l’acquisizione in oggetto rientra pertanto nella fattispecie di cui all’art.1, c. 512 della Legge 208/2015 e s.m.i.;

Considerato altresì che:

- la Convenzione Consip “Sistemi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro – Lotto 2”, attivata in data 30 novembre 2016, è stata aggiudicata al RTI Fastweb S.p.A. e Maticmind S.p.A. e prevede la sottoscrizione di Contratti attuativi fino al 28 maggio 2019 per una durata che varia da 24 a 48 mesi;
- i singoli Contratti attuativi vengono stipulati sulla base di quanto determinato nel documento “Piano di esecuzione dei servizi”, nel quale vengono esplicitate le modalità di erogazione dei servizi oggetto di approvvigionamento.

4. Durata

Il Contratto attuativo relativo ai servizi oggetto del presente approvvigionamento avrà decorrenza dalla data di stipula sino al termine del periodo di 48 mesi dall’avvio dei servizi, in particolare:

- 36 mesi per le PDL installate presso gli Enti Clienti
- 48 mesi per le PDL installate presso il CSI-Piemonte

5. Motivazione della determinazione del prezzo/condizioni di fornitura

Viste le modalità di calcolo della spesa prevista per l’approvvigionamento in oggetto, così come dettagliate nell’allegato alla proposta di deliberazione, l’importo complessivo massimo è stato determinato in Euro 10.601.053,76 (oltre oneri di legge e oneri per la sicurezza derivanti da interferenza pari a Euro 35.450,00, oltre oneri di legge).

6. Prospetto economico complessivo dell'appalto

Dato atto che:

- il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l'acquisizione dei servizi oggetto del presente provvedimento è individuato come di seguito esposto:

A) Importo per i servizi oggetto d'appalto

A1	Importo per servizi di gestione, assistenza, manutenzione hardware on site, Service Desk, presidio ed IMAC per PDL installate presso gli Enti Clienti per un periodo di 36 mesi	Euro 8.996.922,36
A2	Importo per servizi di gestione, assistenza, manutenzione hardware on site, Service Desk, presidio ed IMAC per PDL installate presso il CSI-Piemonte per un periodo di 48 mesi	Euro 1.604.131,40
	Totale A	Euro 10.601.053,76

B) Importo per oneri per la sicurezza da interferenze

B1	Oneri per la sicurezza da interferenza	Euro 35.450,00
	Totale B	Euro 35.450,00

	TOTALE A + B	Euro 10.636.503,76
--	---------------------	---------------------------

C) Somme a disposizione dell'Amministrazione

C1	Spese per contributo ANAC (<i>Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici</i>)	non dovuta
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C2	IVA (al 22%) di A)	Euro 2.332.231,82
C3	IVA (al 22%) di B)	Euro 7.799,00
	TOTALE C	Euro 2.340.030,82

	TOTALE A + B + C	Euro 12.976.534,58
--	-------------------------	---------------------------

- il valore dell'appalto ex art. 35 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., comprensivo degli oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza – pari a Euro 35.450,00, salvo eventuali maggiori oneri come definiti preliminarmente alla stipula del contratto per mezzo di apposito DUVRI² -, è pari ad Euro 10.636.503,76 (oltre oneri di legge).

² Documento Unico di Valutazione dei Rischi (art. 26, c. 3 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.)

7. Responsabile Unico del Procedimento

Considerato che, il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) per la presente procedura viene individuato nella persona di Paola Tavella, Direttore della Direzione "Governo Infrastrutture Strumenti e Ricerca" del Consorzio.

8. Deliberazione assunta dal Consiglio di Amministrazione

Tutto ciò premesso e considerato:

- visti gli esiti dell'istruttoria ex Legge 208/2015 e s.m.i. condotta dai competenti uffici del CSI-Piemonte, così come dettagliati nelle "Motivazioni dell'Approvvigionamento";
- considerato che la procedura in oggetto rientra pertanto nella fattispecie di cui all'art. 1, comma 512, della Legge 208/2015 e s.m.i.;
- accertata la fondatezza degli esiti dell'istruttoria di cui sopra e fatte proprie le risultanze della stessa;

il Consiglio di Amministrazione:

- autorizza l'adesione del CSI-Piemonte alla Convenzione Consip "Sistemi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro – Lotto 2", il cui fornitore aggiudicatario è il RTI Fastweb S.p.A. – Maticmind S.p.A., per l'acquisizione dei servizi di gestione, assistenza, manutenzione hardware on site, Service Desk, presidio ed IMAC da erogarsi presso il CSI-Piemonte ed Enti Consorziati, il cui Contratto attuativo avrà decorrenza dalla data di stipula sino al termine del periodo di 48 mesi dall'avvio dei servizi (durata del servizio per le PDL degli Enti Clienti: 36 mesi; durata del servizio per le PDL del CSI-Piemonte: 48 mesi), per un importo complessivo massimo pari a Euro 10.601.053,76 (oltre oneri di legge e oneri per la sicurezza derivanti da interferenza pari a Euro 35.450,00, oltre oneri di legge);
- approva il prospetto economico complessivo dell'appalto così come sopra riportato;
- nomina Paola Tavella (Direttore della Direzione Governo Infrastrutture Strumenti e Ricerca del CSI-Piemonte) Responsabile Unico del Procedimento per l'approvvigionamento in oggetto;
- delega il Direttore Generale alla sottoscrizione della documentazione relativa all'adesione alla Convenzione Consip "Sistemi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro – Lotto 2" ed agli eventuali atti conseguenti.

Si allega:

- nota "Motivazioni dell'approvvigionamento" (Allegato 1)

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

Il Presidente
FIRMATO IN ORIGINALE
(Claudio Artusi)

Torino, 27 luglio 2018

**ADESIONE ALLA CONVENZIONE CONSIP
"SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI IP E POSTAZIONI DI
LAVORO - LOTTO 2" PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI GESTIONE,
MANUTENZIONE HARDWARE ON SITE, SERVICE DESK, PRESIDIO ED
IMAC DA EROGARSI PRESSO IL CSI-PIEMONTE ED ENTI CONSORZIATI**

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

1. Introduzione

Il Consorzio ha l'esigenza di affidare ad un soggetto esterno lo svolgimento dei servizi, non altrimenti erogabili tramite risorse interne, relativi alla gestione delle postazioni di lavoro e alle attività connesse, necessarie al mantenimento della continuità operativa degli utenti operanti presso Enti clienti ed il Consorzio medesimo.

Tali servizi sono classificati all'interno del "Catalogo e Listino dei Servizi 2018" del CSI come 'Servizi di End-Point Management' e trovano corrispondenza nel perimetro contrattuale previsto dalla Convenzione Consip "Servizi di Gestione e Manutenzione di Sistemi IP e Postazioni di Lavoro – Lotto 2".

2. Contesto di riferimento

Nell'ambito dei servizi che il Consorzio eroga ai propri Clienti - i cui contenuti sono strettamente correlati all'organizzazione del Sistema Informativo regionale (Sir) – è incluso, tra gli altri, il servizio di "End Point Management" che ricomprende tutte le attività di supporto e assistenza relative agli strumenti hardware e software che compongono le postazioni di lavoro (di seguito PDL) e che hanno l'obiettivo di garantirne la piena funzionalità. Si definisce PDL una postazione costituita da una dotazione hardware (personal computer, monitor, stampanti, accessori e periferiche) da una dotazione software di base (Sistema Operativo) e di produttività personale (suite per ufficio); completa la configurazione della PDL la eventuale dotazione di software specialistico presente in base al profilo del singolo utente.

Il CSI, pertanto, per tutta la durata del ciclo di vita di una PDL, è responsabile dell'installazione, configurazione, amministrazione, assistenza e ripristino delle funzionalità hardware e software, anche a seguito di interventi di riparazione/sostituzione di componenti hardware dovuti a guasti meccanici.

Il servizio di End Point Management garantisce l'esecuzione delle azioni sopra indicate ed è organizzato nelle macro-attività di seguito descritte:

- **Gestione PDL - Base:** consiste nella gestione delle chiamate di assistenza da parte del "Service Desk" che accoglie le richieste di intervento, le classifica, fornisce il servizio di assistenza software remota,

e instrada le chiamate non risolte verso i gruppi specialistici o i centri di competenza. Si occupa, infine, della gestione dell'elenco degli asset.

- **Gestione PDL - Servizio On Site Standard:** consiste nella macro-attività "Gestione PDL – Base" integrata dal servizio di assistenza software erogata on site, dalla gestione delle stampanti multifunzione e dal servizio IMAC (acronimo *Install, Move, Add, Change* ovvero installazione hardware e software di nuove PDL, movimentazione di PDL già in uso, aggiornamento e disinstallazione di componenti hardware e software)
- **Gestione PDL - Servizio On Site VIP:** comprende tutte le precedenti macro-attività e si caratterizza in quanto nella loro esecuzione garantiti all'utente finale livelli di servizio (SLA) più stringenti.
- **Manutenzione HW delle postazioni di lavoro:** consiste nella sostituzione delle parti hardware non funzionanti e nel ripristino dell'apparecchiatura, nella fornitura dei materiali di consumo (come per es. fusori, toner, ecc). Tali attività vengono svolte su tutte le componenti hardware della PDL che sono presenti all'interno dell'elenco degli asset fornito dagli Enti aderenti.

Si precisa che nello svolgimento delle macro-attività indicate viene garantito il coordinamento dei singoli interventi e il monitoraggio dei relativi tempi di esecuzione fino alla chiusura della richiesta dell'utente.

Le attività sopra descritte sono garantite in modo analogo sulle postazioni di lavoro installate presso le sedi del Consorzio, e sono realizzate attraverso la medesima struttura tecnico-organizzativa dedicata all'erogazione dei servizi per gli Enti clienti.

Attualmente, l'insieme delle attività che compongono il servizio di End Point Management prevede l'allocazione di personale interno congiuntamente a servizi acquisiti da società terze. In particolare sono state predisposte soluzioni tecnico-operative che si avvalgono di servizi acquisiti nell'ambito del Contratto Quadro stipulato con il C.I.C. s.r.l.¹ e mediante risorse acquisite attraverso l'espletamento di un appalto specifico nell'ambito di un Accordo Quadro Consip².

In considerazione della scadenza di entrambi i contratti in essere fissata al 31 dicembre 2018, risulta pertanto necessario garantire la continuità delle attività di "End Point Management" mediante l'approvvigionamento dei servizi che allo stato attuale non risulta possibile internalizzare, ciò in quanto il personale interno necessario a sopperire al venir meno dei contratti in questione risulta già diversamente allocato e/o non dotato delle necessarie specifiche professionalità richieste per l'attività in oggetto.

¹ Delibera del CDA del 4 novembre 2015

² PN17/16, la cui aggiudicazione è stata approvata dal CDA nella seduta del 13 ottobre 2016 - Appalto Specifico per la fornitura di supporto specialistico in ambito "System Management" basato sull'accordo quadro di cui all'art.59 comma 8 D.Lgs n. 163/2006 relativo alla prestazione di servizi di System Management per le PP.AA. concluso da Consip Spa aggiudicata al RTI Leonardo Finmeccanica S.p.A. - Fastweb S.p.A. Consorzio Kairos.

Si conferma pertanto la valutazione di proseguire con l'approvvigionamento all'esterno del servizio in questione.

Per soddisfare l'esigenza sopra menzionata si è quindi proceduto alla verifica della sussistenza di Convenzioni attive o di Accordi Quadro nei cataloghi della Consip S.p.A., della Centrale di Committenza Regionale (SCR-Piemonte S.p.A.), nonché di avvisi relativi alle iniziative del soggetto aggregatore Città Metropolitana di Torino.³

Il riscontro è risultato positivo relativamente alle iniziative attive presso Consip S.p.A. ed in particolare ai servizi resi disponibili dalla Convenzione denominata "Servizi di Gestione e Manutenzione di Sistemi IP e Postazioni di Lavoro" (di seguito SGM).⁴

Tuttavia, per alcuni Enti Clienti, la Convenzione SGM non è risultata applicabile per quelle esigenze di supporto specialistico soddisfatte mediante l'erogazione di servizi ad-hoc che richiedono la messa a disposizione di attività svolte espressamente tramite risorse professionali. Inoltre, si precisa che non risulta applicabile nei casi di Enti clienti che si avvalgono di una struttura interna integrata nel proprio CED.

Nei casi sopra citati, al fine di garantire la continuità dei servizi, è quindi già in corso di svolgimento un procedimento di gara (Appalto Specifico) per la fornitura di supporto specialistico in ambito "System Management" basato sull'Accordo Quadro Consip di cui all'art. 59 comma 8 D.Lgs n. 163/2006 relativo alla prestazione di servizi di System Management per le PP.AA.⁵

³ La Legge 208/2015 del 28 dicembre 2015 e s.m.i. (nota anche come "Legge di Stabilità 2016"), in particolare all'art. 1, commi 512-516, pone in capo 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 gli strumenti di acquisto e di negoziazione di Consip S.p.A. o dei "Soggetti Aggregatori", ivi comprese le Centrali di Committenza regionali, per i beni e i servizi disponibili presso gli stessi soggetti. Il CSI-Piemonte, pur non rientrando, alla lettera, nelle categorie sopra citate, ha comunque conformato - in via prudenziale - il proprio iter autorizzativo per gli acquisti IT a quanto disposto dalla normativa sopra richiamata

⁴ Risultando possibile l'approvvigionamento in oggetto mediante il canale Consip, esso rientra nella fattispecie di cui all'art.1, c. 512 della L. 208/2015 e s.m.i.

⁵ PN18_008, la cui indizione è stata autorizzata dal CDA nella seduta del 23 marzo 2018.

3. La Convenzione Consip “Servizi di Gestione e Manutenzione di Sistemi IP e Postazioni di Lavoro”

La Convenzione Consip per la fornitura di “Servizi di Gestione e Manutenzione di Sistemi IP e PDL - Lotto 2” (di seguito SGM), aggiudicata al R.T.I. Fastweb S.p.A. - Maticmind S.p.A., è stata attivata in data 30.11.2016 e permette la sottoscrizione dei singoli contratti attuativi sino al 28.05.2019 per una durata che varia da 24 a 48 mesi.

La Convenzione prevede la possibilità di affidare all'Appaltatore i servizi di gestione e manutenzione relativamente a specifici macro-ambiti tecnologici: centrali telefoniche, apparati di reti locali, postazioni di lavoro, server, sistemi di sicurezza e sistemi di cablaggio.

Per ciascun macro-ambito tecnologico vengono, inoltre, delineate le caratteristiche del servizio ed i livelli di performance che l'Appaltatore deve garantire nel corso della durata del contratto. Infine, viene fissato il “Listino dei prezzi unitari” dei singoli servizi, al quale è obbligatorio fare riferimento per la determinazione del costo complessivo da addebitare all'Amministrazione che intende aderire.

Il catalogo della Convenzione si suddivide in servizi da acquisire in via obbligatoria (Servizi di Gestione), senza i quali non risulta possibile aderire, e servizi opzionali (Servizi IMAC, Servizi Manutenzione, Servizi Presidio, Servizio di Service Desk).

Per quanto concerne il macro-ambito tecnologico “postazioni di lavoro” le soluzioni tecnico-operative che il CSI-Piemonte intende adottare per l'esecuzione del servizio di “End-Point Management” nel periodo 2019-2022 trovano corrispondenza con quanto previsto dalla Convenzione fruita nel suo insieme, ovvero attivando sia i servizi obbligatori e sia la totalità dei servizi opzionali.

Di seguito vengono descritti nel dettaglio i servizi oggetto di acquisizione sulla base delle specifiche esigenze espresse dai singoli Enti e formalizzate con il Consorzio, e degli utenti del CSI medesimo:

- Servizi di Gestione (obbligatorio)

Il servizio prevede la gestione del malfunzionamento delle PDL degli utenti sino alla sua risoluzione: per “malfunzionamento” si intende un problema che comporta l'interruzione o il degrado delle performance della postazione di lavoro dovuto al software in dotazione alla postazione di lavoro o alla sua configurazione.

La gestione e risoluzione dei malfunzionamenti comprende le seguenti attività svolte da remoto:

- accoglienza delle chiamate
- registrazione e assegnazione del ticket;
- diagnosi ed esecuzione dell'intervento;

- eventuale trasferimento a gruppi specialistici o ai centri di competenza;
- soluzione e chiusura dell'intervento;
- analisi di problemi ricorrenti e propagazione delle soluzioni agli utenti

La Convenzione prevede la possibilità di fruire di livelli di servizio differenziati in modo da rispondere alle esigenze di servizio adeguate alle diverse classi utente: si ritiene opportuno suddividere le PDL in 2 macro-gruppi per i quali rendere disponibile il *servizio di gestione* in 2 differenti finestre temporali:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00 (Orario Base)
- dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 13.00 (Orario Esteso)

Relativamente ai livelli di servizio (SLA), ovvero alle tempistiche che l'Appaltatore è tenuto a rispettare nella risoluzione dei malfunzionamenti software, il Consorzio intende avvalersi per l'intero parco delle PDL dei medesimi SLA, erogati come riportato nella seguente tabella:

Tipologia Attività	Descrizione KPI	SLA Standard	
		SLA Limite	SLA Minimo
Risoluzione malfunzionamento software	Tempo di risoluzione malfunzionamento	entro 12 ore	entro 5 ore

Tabella 1 - SLA Servizi di Gestione

- Servizio IMAC (opzionale)

Il Servizio IMAC, acronimo per Install, Move, Add e Change comprende tutte le attività che possono rendersi necessarie nel corso del ciclo di vita di una PDL ma che non scaturiscono da malfunzionamenti software o da guasti hardware. Tali attività vanno a soddisfare esigenze pianificabili e sono svolte sulla base di una programmazione concordata con l'Appaltatore.

Di seguito si sintetizza l'elenco delle attività IMAC, le quali sono portate a termine mediante intervento on site presso la PDL dell'utente:

- Install - Installazione di nuova Pdl: installazione, configurazione e verifica di tutte le componenti hardware e software in dotazione alla Postazione di Lavoro assegnata all'utente.
- Move - Disinstallazione di una Pdl: Disinstallazione di componenti e altre attività comprendenti la disattivazione funzionale hardware e software.
- Add - Aggiunta ad una Pdl: Installazione e configurazione di un nuovo dispositivo hardware esterno (come hard disk, stampante, scanner, ecc.); installazione di nuove componenti software in aggiunta alla dotazione iniziale; personalizzazione, e parametrizzazione comprensive delle verifiche di funzionamento della dotazione software della PDL.
- Change - Modifiche ad una Pdl: upgrade hardware o software di una PDL comprensivo del test di verifica della funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione.

Di seguito vengono indicati i livelli di servizio che si intende acquisire per il Servizio IMAC e che saranno comuni a tutte le PDL oggetto del servizio:

Tipologia Attività	Descrizione KPI	SLA Standard	
		SLA Limite	SLA Minimo
Servizio IMAC	Tempo di completamento intervento IMAC	entro 3 giorni	entro 1 giorno

Tabella 2 - SLA Servizio IMAC

- Servizio di Manutenzione (opzionale)

Il servizio di manutenzione include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware, sia segnalati dall'utente a cui è assegnata la PDL, sia rilevati automaticamente dal sistema di gestione o da altri sistemi di monitoraggio. Nelle attività previste è comprensivo il ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site. Qualora ritenuto necessario l'intervento può prevedere la sostituzione di componenti hardware o dell'intera dell'apparecchiatura.

In particolare, la Convenzione, al fine di consentire all'Amministrazione di evitare frequenti interruzioni dell'operatività degli utenti, prevede la possibilità da parte dell'Appaltatore di esaminare il parco PDL del proprio cliente e concordare in via preventiva la sostituzione, senza oneri aggiuntivi, delle apparecchiature obsolete (ovvero con anzianità di utilizzo maggiore di 5 anni) con PDL nuove o che garantiscano almeno lo stesso grado di performance.

Di seguito vengono indicati i livelli di servizio che si intende acquisire per il Servizio di Manutenzione e che saranno comuni a tutte le PDL oggetto del servizio:

Tipologia Attività	Descrizione KPI	SLA Standard	
		SLA Limite	SLA Minimo
Servizio di Manutenzione	Tempo di risoluzione del malfunzionamento	entro 72 ore	entro 24 ore

Tabella 3 - SLA Servizi di Manutenzione

- Servizio di Presidio (opzionale)

Il servizio consiste nella presenza continuativa e stabile nel tempo di risorse professionali tecniche; viene attivato presso le sedi ove le esigenze degli utenti, la numerosità e la criticità delle PDL richiedano la presenza di una o più figure specialistiche in loco. Il Servizio di Presidio consente quindi di ottenere dei livelli di servizio maggiori relativamente alle attività ricomprese nel "Servizio di Gestione" e/o nei servizi opzionali attivati. Inoltre, permette l'esecuzione di attività di supporto e assistenza proattiva all'utente e agevola la presa in carico delle problematiche più complesse.

Di seguito viene indicata la finestra temporale in cui il Presidio sarà attivo nelle sedi prescelte:

Tipologia Attività	Descrizione KPI	Orario Esteso
Presidio	Finestra di Erogazione del Servizio di Presidio	Lun-Ven 8.00 - 17.00; Sab 8.00 - 13.00

Tabella 4 - SLA Presidio

- Servizio di Service Desk (opzionale)

La Convenzione, al fine di garantire un unico punto di contatto (di seguito SPOC) a cui gli utenti delle PDL si rivolgono per le richieste di assistenza e per tutte le problematiche di supporto alla loro operatività, mette a disposizione il servizio di Service Desk.

L'aspetto distintivo del Service Desk è quello di individuare le diverse possibili cause o implicazioni della segnalazione dell'utente, fornendo supporto di primo livello, o, eventualmente, veicolando la richiesta verso il supporto di secondo livello.

Tale servizio è strutturato in modo da identificare le motivazioni e le necessità dell'utente che ha attivato la chiamata di assistenza, registrare la richiesta e fornire l'eventuale primo livello di supporto sulla base di risposte predefinite a problemi standardizzati e classificati nella documentazione tecnica in possesso del Service Desk (FAQ). Qualora la risoluzione della chiamata di assistenza richieda un'attività aggiuntiva, il servizio comprende l'instradamento verso i centri di supporto specialistico di secondo livello.

Il Servizio di Service Desk prevede, infine, l'attività di informazione proattiva verso gli utenti relativamente a problematiche diffuse o a interruzioni di servizio programmate che impattano sulle PDL, facendosi carico di ogni comunicazione all'utente sullo stato di avanzamento delle segnalazioni.

Il Servizio di Service Desk viene attivato mediante canale telefonico, il quale prevede il rispetto del seguente SLA:

Tipologia Attività	Descrizione KPI	SLA Standard	
		SLA Limite	SLA Minimo
Call Center del Service Desk	Tempo di attesa (% di risposte entro 120 secondi)	almeno 70%	almeno 95%

Tabella 6 - SLA Call Center

Per quanto concerne i tempi di esecuzione e risoluzione delle attività del Service Desk, le attività prevedono la suddivisione del perimetro delle PDL in due gruppi ai quali sono assegnati due differenti livelli di servizio:

Tipologia Attività	Descrizione KPI	SLA 1 Standard		SLA 2 Gold	
		SLA Limite	SLA Minimo	SLA Limite	SLA Minimo
Richieste al Service Desk	Tempo di gestione richieste service desk	entro 8 ore	entro 2 ore	entro 4 ore	entro 1 ora
	Tasso di risoluzione ticket al service desk	Almeno 35%	Almeno 50%	Almeno 60%	Almeno 70%

Tabella 7 - SLA Service Desk

Come indicato in precedenza, l'adesione alla Convenzione "SGM" consente di garantire la continuità delle attività che compongono il servizio di End Point Management; nella seguente tabella viene data evidenza della corrispondenza rispetto ai servizi previsti in Convenzione e descritti nel presente paragrafo:

		SERVIZIO END POINT MANAGEMENT			
		Gestione PDL - Base	Gestione PDL - Servizio On Site Standard	Gestione PDL - Servizio On Site VIP	Manutenzione HW delle PDL
SGM	Servizi di Gestione	X			
	Servizio IMAC		X	X	
	Servizio di Manutenzione				X
	Servizio di Presidio		X	X	
	Servizio di Service Desk	X	X	X	

Tabella 8 – Corrispondenza Convenzione "SGM" SLA e Servizio di End Point Management

4. Oggetto dell'acquisizione e spesa prevista

Oggetto dell'affidamento è la fornitura dei servizi di Gestione, IMAC, Manutenzione, Presidio e Service Desk sulle postazioni di lavoro installate presso le sedi del CSI-Piemonte e di Enti Consorziati nelle modalità stabilite nella Convenzione Consip "Servizi di Gestione e Manutenzione di Sistemi IP e Postazioni di Lavoro – Lotto 2" (SGM), per una durata complessiva di 48 mesi a decorrere dalla data di attivazione dei servizi.

Rispetto alle PDL, il perimetro complessivo è il seguente:

- PDL installate presso i clienti del Consorzio ed oggetto del servizio di End Point Management: 16.368 postazioni di lavoro, che coinvolgono i seguenti Enti: Città di Torino, Regione Piemonte Giunta, Agenzia Interregionale per il Fiume Po, Consiglio Regionale del Piemonte, Società Riscossioni Spa, Città Metropolitana di Torino, Agenzia Regionale del Piemonte per le Erogazioni in Agricoltura, ASL Biella, Comune di Biella, Comune di Rivalta,

Agenzia Regionale per le Adozioni Internazionali, Sviluppo Piemonte Turismo, Agenzia Torino 2006, Autorità d'Ambito Torinese per il Governo dei Rifiuti;

- PDL installate presso le sedi del CSI-Piemonte: 1.218;

per un quantitativo complessivo di PDL - che costituiscono il perimetro del contratto derivante dall'adesione alla Convenzione Consip "SGM" - di 17.586. Si precisa che il quantitativo così risultante è stato calcolato sulla base delle PDL in uso alla data attuale e comprende le variazioni già note e pianificate dagli Enti Clienti.

Rispetto a detto perimetro, il calcolo dei relativi costi derivanti dall'adesione alla Convenzione "SGM" è stato effettuato tenendo conto delle rispettive esigenze di servizio, che corrispondono ad un arco temporale di 36 mesi relativamente alle PDL degli Enti Clienti e di 48 mesi relativamente alle PDL del CSI-Piemonte.

Si precisa che per quanto riguarda l'erogazione del servizio per le PDL installate presso gli Enti Clienti è stato determinato un periodo di 36 mesi per allineare tale durata alla scadenza dell'affidamento attualmente in essere con la Città di Torino, che rappresenta il Cliente quantitativamente più rilevante per questo servizio.

Per quanto riguarda le PDL del CSI-Piemonte, vista la convenienza economica della Convenzione Consip in questione, è stato valutato di considerare il periodo massimo di durata dei servizi previsto dalla Convenzione medesima (48 mesi).

Nella seguente tabella viene riportato il piano dei fabbisogni degli Enti Clienti e del CSI-Piemonte nei rispettivi archi temporali in precedenza indicati, suddivisi in base ai servizi oggetto di acquisizione:

Servizio	Metrica	Fabbisogno Complessivo	Fabbisogno Enti Clienti 36 mesi	Fabbisogno CSI-Piemonte 48 mesi
Gestione	PDL	17.586	16.368	1.218
Manutenzione	PDL	15.949	14.731	1.218
Presidio	Risorse Professionali	22	19	3
Service Desk	Chiamate effettuate	317.000	261.000	56.000
IMAC	Attività effettuate	36.160	31.800	4.360

Tabella 9 – Piano dei Fabbisogni

Al perimetro sopra indicato è stato applicato il listino ufficiale della Convenzione relativo al macro-ambito "postazioni di lavoro" esposto nel documento "Listino di fornitura – Lotto 2" pubblicato sul sito www.acquistinretepa.it nella sezione dedicata alla Convenzione Consip S.p.A. "Servizi di Gestione e Manutenzione di Sistemi IP e Postazioni di Lavoro".

L'importo complessivo previsto di spesa ammonta ad Euro 10.601.053,76 (oltre oneri di legge e oneri per la sicurezza derivanti da interferenza pari a Euro 35.450,00, oltre oneri di legge), di cui Euro 1.604.131,40 relativamente al servizio erogato sulle PDL del Consorzio ed Euro 8.996.922,36 sulle PDL degli Enti Clienti.

Si indica nella tabella seguente l'importo di spesa previsto suddiviso in base ai servizi oggetto di acquisizione come da piano dei fabbisogni indicato nella Tabella 9:

Servizio	Costo Annuale		Costo Complessivo		Costo Totale
	Enti Clienti	CSI	Enti Clienti	CSI	
Gestione	€ 527.960,16	€ 38.928,24	€ 1.583.880,48	€ 155.712,96	€ 1.739.593,44
Manutenzione	€ 215.963,83	€ 17.358,72	€ 647.891,49	€ 69.434,88	€ 717.326,37
Presidio	€ 1.014.639,33	€ 160.206,21	€ 3.043.917,99	€ 640.824,84	€ 3.684.742,83
Service Desk	€ 961.350,00	€ 154.700,00	€ 2.884.050,00	€ 618.800,00	€ 3.502.850,00
IMAC	€ 279.060,80	€ 29.839,68	€ 837.182,40	€ 119.358,72	€ 956.541,12
	€ 2.998.974,12	€ 401.032,85	€ 8.996.922,36	€ 1.604.131,40	€ 10.601.053,76

Tabella 10 – Costi adesione Convenzione Consip "SGM"

Rispetto agli anni precedenti, la rappresentazione dei costi viene esposta qui di seguito in funzione delle macro-attività descritte nel paragrafo 2, relative al servizio di End-Point Management – sia per le PDL degli Enti Clienti sia per le PDL del CSI-Piemonte - e tiene altresì conto delle soluzioni tecnico-operative internamente utilizzate nel triennio 2016-2018.

		COSTI STORICI		
		2016	2017	2018 (previsione)
SERVIZIO END POINT MANAGEMENT	Gestione PDL - Base	€ 3.103.465,12	€ 3.054.566,59	€ 2.922.994,76
	Gestione PDL - Servizio On Site Standard			
	Gestione PDL - Servizio On Site VIP	non attivo	€ 49.889,00	€ 64.938,93
	Manutenzione HW delle PDL	€ 462.437,32	€ 429.148,00	€ 460.046,57
	Totale	€ 3.565.902,44	€ 3.533.602,27	€ 3.447.980,26

Tabella 11 – Costi Storici del Servizio di End Point Management

Premessa la diversa metrica utilizzata dalla Convenzione SGM rispetto a cui si propone l'adesione, ai fini del raffronto tra i costi storici sostenuti su base annuale evidenziati nella tabella sopra riportata ed i costi previsti dalla Convenzione in questione, si evidenzia che il valore complessivo annuale previsto pari a Euro 3.400.006,97 (rif. Tabella 10) risulta nel complesso inferiore rispetto ai costi sostenuti nel biennio 2016-17 e previsti per il 2018.

Si precisa, infine, che in fase di elaborazione del Programma Biennale degli Approvvigionamenti 2018-2019, approvato dall'Assemblea del Consorzio in data 18 dicembre 2017, nell'ottica di garantire la continuità del servizio di End Point Management, sono stati considerati fabbisogni coerenti con le soluzioni tecnico-operative attualmente in uso, erogate, come già osservato, nell'ultimo triennio con l'apporto di personale interno e, in misura variabile, avvalendosi di servizi professionali forniti da società terze.

Dall'analisi sopra riportata consegue che l'adesione alla Convenzione Consip SGM determinerà una diversa allocazione delle risorse interne al momento impiegate nell'erogazione del servizio di "End Point Management".

Si precisa pertanto che l'approvvigionamento oggetto della presente richiesta è solo parzialmente riconducibile alla "Programmazione Biennale degli acquisti di beni e Servizi 2018-2019", allegata al "Piano di attività 2018 e programmazione 2018-2020"⁶, in quanto la diversa allocazione delle risorse sopra evidenziata non era prevedibile nella quantificazione e nella modalità di attuazione al momento dell'approvazione della Programmazione medesima.

5. Conformità alle disposizioni ISO 27001:2013

L'approvvigionamento rientra nell'ambito di certificazione del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni secondo la norma ISO 27001:2013 in quanto comprende asset in perimetro.

6. Richiesta d'acquisto (RdA)

Visto quanto sopra, a copertura dell'impegno di spesa previsto, la Direzione Governo Infrastrutture Strumenti e Ricerca ha provveduto ad inserire nell'apposita procedura aziendale la "Richiesta di Acquisto" (RDA) n. 2018000385 avente ad oggetto "Servizi di Gestione e Manutenzione di Sistemi IP e Postazioni di Lavoro – Lotto 2", per un importo complessivo di Euro 10.601.053,76 (oltre oneri di legge e oneri per la sicurezza derivanti da interferenza pari a Euro 35.450,00, oltre oneri di legge).

⁶ Validato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 24 novembre 2017 e approvato dall'Assemblea degli Enti consorziati in data 18 dicembre 2017

Visto l'importo dell'approvvigionamento in oggetto, tale RdA potrà essere evasa solo a fronte di apposita autorizzazione a procedere da parte del Consiglio di Amministrazione del Consorzio.

Torino, 27 luglio 2018

Roberto Aluffi
(Direzione Gestione Contact Center,
Servizi al personale e di supporto)

FIRMATO IN ORIGINALE

Paola Tavella
(Direzione Governo Infrastrutture
Strumenti e Ricerca)

FIRMATO IN ORIGINALE

Riservato Direzione Amministrazione e Approvvigionamenti

✓	Visto attestante l'avvenuta istruttoria, effettuata ai sensi dell'art. 1, comma 516 della Legge 208/2015 e s.m.i., 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, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 1, comma 502 e 503 della Legge 208/2015 e s.m.i.	Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle) FIRMATO IN ORIGINALE
☐	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 dell'importo	Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle) FIRMATO IN ORIGINALE