



PROVVEDIMENTO
AFFIDAMENTO DIRETTO
PER SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE
LICENZE STAR SUPPORT BOMGAR
(AD18_099_MEPA)

PREMESSE

Viste le motivazioni di cui all'Allegato 1 "Motivazioni dell'approvvigionamento", ai sensi del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. (cd. Codice dei Contratti), si rende necessario procedere all'acquisizione del servizio di "Manutenzione delle licenze Star Support Bomgar" dalla società Gruppo Daman S.r.l., nei termini di seguito specificati.

PROSPETTO ECONOMICO COMPLESSIVO DELL'APPALTO

Il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l'acquisizione del servizio in oggetto, individua le seguenti voci:

A) Importo servizio oggetto d'appalto

A1	Importo a base d'asta per manutenzione software	Euro 3.900,00
A2	Importo a base d'asta per supporto specialistico	Euro 300,00
	Totale A	Euro 4.200,00

B) Importo per oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso

B1	Oneri per la sicurezza da interferenza	Euro 0,00
	Totale B	Euro 0,00

	Totale A + B	Euro 4.200,00
--	---------------------	----------------------

C) Somme a disposizione dell'Amministrazione

C1	Spese per contributo ANAC (<i>Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici</i>)	Euro 0,00
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C2	IVA (al 22%) di A)	Euro 924,00
C3	IVA (al 22%) di B)	Euro 0,00
	Totale C	Euro 924,00

	Totale A + B + C	Euro 5.124,04
--	-------------------------	----------------------

Il valore dell'appalto, ai sensi dell'art. 35 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., comprensivo degli oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso, è pari a Euro 4.200,00 (oltre oneri di legge), salvo eventuali maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto.

DURATA

Il servizio di manutenzione delle licenze “Star Support Bomgar” deve essere garantito per il periodo compreso tra la stipula del Contratto e il 31 ottobre 2018.

Il Fornitore deve inoltre rendere disponibili tutti gli aggiornamenti software a decorrere del 1° novembre 2017.

TIPOLOGIA DI PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

In ragione dell'importo, come sopra evidenziato, trova applicazione quanto previsto all'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., in relazione a cui si evidenzia quanto segue.

La società Gruppo Daman S.r.l. è l'unico distributore in Italia del prodotto “Star Support Bomgar”.

Nel caso specifico, non è stata espletata un'indagine di mercato al fine di individuare una soluzione tecnologica alternativa a quella attualmente utilizzata per l'erogazione del servizio in oggetto in quanto l'eventuale trasferimento del servizio ad altro fornitore comporterebbe oneri sproporzionati rispetto all'entità del presente affidamento.

Pertanto, vista la normativa in materia di appalti pubblici, considerato tutto quanto sopra, tenuto conto della qualità della prestazione erogata nel corso del precedente rapporto contrattuale, nonché della diseconomicità di un eventuale cambio di soluzione tecnologica in termini di costi/benefici, si procede con la formalizzazione del rinnovo del servizio di manutenzione delle licenze Bomgar alla società Gruppo Daman S.r.l., unico distributore in Italia del prodotto “Star Support Bomgar”.

Si applica il criterio di aggiudicazione del minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, lett. c), del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

L'acquisizione sarà gestita tramite il canale del Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) (Rif. “Procedura di acquisto tramite Trattativa diretta”).

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 - il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) per la presente procedura è Maria Medda - Direzione Gestione Soluzioni e Prodotti.

Considerato quanto sopra descritto, il Direttore Amministrazione e Approvvigionamenti:

- autorizza, ai sensi della normativa vigente in materia, la procedura di affidamento diretto del servizio di “Manutenzione delle licenze Star Support Bomgar” alla società Gruppo Daman S.r.l., per il periodo compreso tra la stipula del Contratto e il 31 ottobre 2018, per un importo a base d'asta pari a Euro 4.200,00 (oltre oneri di legge), da esperirsi tramite il canale del Mercato

Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) (Rif. "Procedura di acquisto tramite Trattativa diretta").

Gli oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso sono pari a Euro zero (oltre oneri di legge), salvo maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto;

- approva il prospetto economico complessivo degli oneri necessari per l'appalto in oggetto;
- approva la documentazione della procedura: Capitolato Speciale d'Appalto – Requisiti Tecnici, Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati.

Si allega:

- Motivazioni dell'Approvvigionamento della Direzione Gestione Soluzioni e Prodotti (Allegato 1)
- Capitolato Speciale d'Appalto – Requisiti Tecnici, Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati (Allegato 2)

Torino, 11 aprile 2018

Il Direttore Amministrazione e
Approvvigionamenti

FIRMATO IN ORIGINALE

(Franco Ferrara)

RdA	WBS	Codice Materiale CSI
2016000638 pos.30-40	G17-2000-BUKE	72267000-4-014
2016000638 pos.50		72260000-5-000

MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

AFFIDAMENTO DIRETTO

MANUTENZIONE DELLE LICENZE STAR SUPPORT BOMGAR

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

Nell'ambito dell'attività di assistenza applicativa specialistica, il CSI-Piemonte (di seguito anche "CSI") utilizza il prodotto "Star Support Bomgar" – distribuito in Italia esclusivamente dalla società Gruppo Daman S.r.l. – per erogare il servizio di teleassistenza su Enti/Clienti e Servizi, non necessariamente raggiungibili tramite la Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale (RUPAR).

Tale prodotto, utilizzato da ottobre 2014 è stato individuato a seguito di una valutazione di mercato su prodotti disponibili per l'attività di teleassistenza da remoto che fossero compatibili sia con l'architettura che con gli strumenti del CSI-Piemonte (a titolo esemplificativo, Teamviewer, DameWare).

La scelta tecnologica effettuata nel 2014 è ancora attuale e risponde pienamente alle esigenze del CSI.

L'attuale architettura del servizio di supporto definisce soluzioni in modalità punto-punto: la trasmissione dati avviene direttamente tra i due sistemi coinvolti, quella del centro servizi del CSI-Piemonte e quella dell'utente che ha formulato richiesta di assistenza supportando l'utente nella soluzione di eventuali problemi segnalati nella gestione ordinaria delle attività.

Ad esempio, il servizio "Folium", per la gestione del Protocollo Informatico è gestito dal CSI-Piemonte nei confronti degli Enti Locali che hanno la necessità di richiedere un supporto specialistico su tale tematica.

Inoltre, la soluzione "Star Support Bomgar":

- risponde all'obiettivo di integrare gli strumenti a disposizione del CSI-Piemonte, in logica di strumenti multiplatforma, per gestire servizi applicativi e per alcuni particolari servizi infrastrutturali quali, ad esempio, la gestione da remoto di alcune richieste di intervento su smartphone e tablet del CSI-Piemonte e occasionalmente di alcuni Clienti;
- è compatibile con la configurazione attualmente adottata centralmente dal CSI-Piemonte e trova la sua aderenza rispetto ai seguenti aspetti:
 - sicurezza;

- aderenza alle politiche sulla privacy; supporto multiplatforma (tablet e smartphone);
 - facilità di implementazione e gestione;
 - facilità d'uso;
 - applicabilità ai processi di lavoro;
 - architettura della soluzione.
- consente di generare, per ciascuna sessione, un file video che registra l'intervento e consente di mantenere traccia di tutte le operazioni svolte dall'operatore del supporto tecnico sulla postazione del cliente, in tal modo è possibile rispondere a requisiti di servizio specifici in caso di intervento su apparecchiature di Enti di cui il CSI non ha in carico il servizio di assistenza delle postazioni di lavoro.

Nel 2018 si procederà all'aggiornamento dell'attuale versione che comporterà il passaggio alla versione 15.2.1 che consentirà la compatibilità anche con il sistema operativo windows 10.

2. Oggetto

Il presente affidamento ha ad oggetto le seguenti attività per il periodo dalla data di stipula del Contratto fino al 31 ottobre 2018:

- servizio di manutenzione di n. 3 licenze "Star Support Bomgar". Il Fornitore dovrà rendere disponibili tutti gli aggiornamenti software a decorrere dal 1° novembre 2017;
- Supporto specialistico per aggiornamento alla nuova versione.

3. Spesa prevista

L'importo complessivo a base d'asta per l'affidamento in oggetto è pari a **Euro 4.200,00** (oltre oneri di legge, inclusi oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro zero) così suddivisi:

- **Euro 3.900,00** per servizio di manutenzione software;
- **Euro 300,00** per Supporto specialistico.

L'importo a base d'asta deriva dal corrispettivo definito nel contratto precedente e dalla stima economica effettuata in riferimento alle attività oggetto del supporto specialistico.

4. Istruttoria ex Legge 208/2015 e s.m.i.

La Legge 208/2015 del 28 dicembre 2015 e s.m.i. (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), della Centrale di Committenza Regionale (SCR-Piemonte S.p.A.) e della Città Metropolitana di Torino.

Il riscontro, alla data del 8 marzo 2018 è risultato come segue:

- sui cataloghi di Consip S.p.A., SCR-Piemonte S.p.A. e della Città Metropolitana di Torino non è presente alcuna Convenzione, Accordo Quadro o Avviso avente ad oggetto il software Star Support Bomgar;
- per quanto concerne, invece, il canale Consip del "Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA)", dalla consultazione del "Bando per l'abilitazione dei Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione" nell'ambito della categoria "Servizi per l'Information & Communication Technology" risulta disponibile il "Servizio di manutenzione software".

Configurandosi il presente affidamento come riconducibile al servizio sopra citato, risulta possibile l'attivazione di una "Trattativa diretta" tramite MEPA.

5. Giustificazione di richiesta affidamento diretto ad unico fornitore

In ragione dell'importo, come sopra evidenziato, trova applicazione quanto previsto all'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., in relazione a cui si evidenzia quanto segue.

La società Gruppo Daman S.r.l. è l'unico distributore in Italia del prodotto "Star Support Bomgar".

Nel caso specifico, non è stata espletata un'indagine di mercato al fine di individuare una soluzione tecnologica alternativa a quella attualmente utilizzata per l'erogazione del servizio in oggetto in quanto l'eventuale trasferimento del servizio ad altro fornitore comporterebbe oneri sproporzionati rispetto all'entità del presente affidamento.

Pertanto, vista la normativa in materia di appalti pubblici, considerato tutto quanto sopra, tenuto conto della qualità della prestazione erogata nel corso del precedente rapporto contrattuale, nonché della diseconomicità di un eventuale cambio di soluzione tecnologica in termini di costi/benefici, si richiede di procedere con la formalizzazione del rinnovo del servizio di manutenzione delle licenze Bomgar alla società Gruppo Daman S.r.l., unico distributore in Italia del prodotto "Star Support Bomgar".

Torino, 8 marzo 2018

Direzione Sviluppo e
Gestione Soluzioni e Prodotti
(Maria Medda)

FIRMATO IN ORIGINALE

Riservato Direzione Amministrazione e Approvvigionamenti

<input checked="" type="checkbox"/>	<p>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, nonché in ordine all'esistenza o meno del servizio oggetto di appalto sul MEPA, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 1, comma 502 e 503 della Legge 208/2015 e s.m.i. (Rif. Paragrafo 4)</p>	<p>Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle)</p> <p>FIRMATO IN ORIGINALE</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Visto attestante la coerenza del presente approvvigionamento con la "Pianificazione aziendale" (per appalto di importo uguale/superiore a 40.000,00 Euro)</p>	<p>Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle)</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Visto attestante l'adeguatezza dell'importo</p>	<p>Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle)</p> <p>FIRMATO IN ORIGINALE</p>