



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
DEL 24 GENNAIO 2018

PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE DELLA PROCEDURA NEGOZIATA PER
L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA
SOFTWARE PER LICENZE DELLA SUITE REMEDY

1. Oggetto

Per le motivazioni nel seguito illustrate e tenuto conto degli elementi di dettaglio riportati nelle "Motivazioni dell'Approvvigionamento" (Allegato 1), il Consiglio di Amministrazione autorizza l'indizione di una procedura negoziata – da effettuarsi tramite il "Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione" (MePA) -, per l'acquisizione del servizio di manutenzione e assistenza **software** per le licenze della *Suite Remedy*.

2. Motivazione alla base del provvedimento

Per la gestione dei servizi di assistenza erogati internamente e agli Enti Consorziati, il CSI-Piemonte si avvale – dal 2004 - del prodotto "*Suite Remedy*", che consente la gestione del *work flow* di tutte le richieste di intervento pervenute, garantendo - tra l'altro - la tracciatura delle singole segnalazioni (*trouble ticketing*) nel rispetto dei flussi operativi e delle responsabilità di processo predefiniti.

Tale piattaforma di *business service management* presenta caratteri tecnici-operativi ancora adeguati.

Tuttavia, in linea con una strategia di costante verifica del mercato, nell'ottobre 2017 il CSI ha avviato un'indagine di mercato *ad hoc*, finalizzata anche alla determinazione del costo di un'eventuale operazione di *change*, da attuarsi nel triennio 2019-2021.

Quanto sopra, anche considerando che la prevista nuova *release* del prodotto in uso, inclusa nel servizio di manutenzione presenta elementi di maggiore avvicinamento agli standard di mercato, permettendo peraltro - unitamente alle attività di riconfigurazione effettuate dal CSI-Piemonte come di seguito indicato - di superare, almeno parzialmente, le forti personalizzazioni realizzate nel corso del tempo sul prodotto in uso (che fino ad oggi hanno costituito un forte lock-in).

Nel 2017 il CSI ha infatti anche proceduto a verificare il perimetro tecnico della soluzione in uso, con opportuni revisione/adeguamento del parco licenze installato effettuata a fine 2017, al fine di renderlo maggiormente aderente alle attuali esigenze del CSI Piemonte.

Stante tutto quanto sopra, l'analisi della documentazione pervenuta nell'ambito della suddetta indagine, congiuntamente agli esiti dell'approfondimento in merito ad eventuali soluzioni di riuso e/o strumenti *open source*, permetteranno di redigere un "*Business Case*" nel quale, alla luce della comparazione di scenari alternativi e della valutazione di eventuali nuove soluzioni individuate, sarà possibile dettagliare le motivazioni alla base della scelta tecnologica da adottare dal 2019.

Tutto ciò premesso, al fine di garantire la necessaria continuità di servizio, nelle more delle valutazioni di cui sopra, si intende acquisire per il 2018 il servizio di manutenzione *software* sulla *Suite Remedy* come attualmente definita, comprensivo del diritto d'uso degli aggiornamenti *software* e del supporto tecnico *on line* per la risoluzione di problematiche tecniche secondo i livelli di servizio inclusi dal Produttore nella definizione "Servizio di supporto Fast-Trak S4".

Nel seguito è riportato il riepilogo dei costi sostenuti per il servizio in oggetto negli anni dal 2015 al 2017 e la previsione di spesa per il 2018:

	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
Servizio di manutenzione delle licenze <i>Remedy</i>	€ 147.701,84	€ 145.900,00	€ 161.000,00	€ 182.000,00
Servizio di supporto tecnico specialistico	€ 32.298,16*	€ 33.000,00*	€ 25.200,00*	non previsto
Totale	€ 180.000,00	€ 178.900,00	€ 186.200,00	€ 182.000,00

*Attività a consumo, l'effettivo impegno economico era soggetto a variazioni rispetto all'ordinato

Giova precisare che, in considerazione della maggiore standardizzazione della prevista nuova release del prodotto e in virtù dell'internalizzazione di attività tecnico-specialistiche, si prevede per l'anno in corso di non necessitare di ulteriore servizio di supporto tecnico specialistico.

Si evidenzia inoltre che l'importo previsto per il servizio di manutenzione, collegato al parco licenze così come revisionato nel corso del 2017. Si precisa che la riconfigurazione tecnica non comporta sostanziali modifiche al valore del prodotto installato e al conseguente canone di manutenzione. L'aumento sensibile dei costi (+13% rispetto al 2017, almeno quale base d'asta) è dovuto alle politiche di pricing del produttore come illustrato nelle "Motivazioni dell'Approvvigionamento" (Allegato 1).

3. Modalità di approvvigionamento e criterio di aggiudicazione

In considerazione delle disposizioni normative in materia di contratti pubblici applicabili al caso di specie, con particolare riferimento ai commi 512-517 della L. 208/15 e s.m.i., si informa che dagli esiti dell'istruttoria effettuata dai competenti uffici del CSI-Piemonte si evince che, alla data odierna - 24 gennaio 2018 -, per l'approvvigionamento in oggetto ricorrono le condizioni per l'acquisto mediante il canale Consip del MePA, specificatamente nell'ambito del "Bando per l'abilitazione dei Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione" - categoria "Servizi per l'*Information & Communication Technology*", "Servizio di manutenzione *software*".

Tutto ciò considerato, l'acquisizione in oggetto:

- rientra nella fattispecie di cui all'art.1, c. 512 della Legge sopra richiamata;
- sarà esperita tramite **procedura negoziata ad inviti**¹ tramite MePA e con le modalità di cui al "Regolamento per lo svolgimento di procedure di gara elettroniche" in vigore;
- vista la quantità delle licenze e la tipologia del servizio, non si ritiene opportuna la suddivisione in lotti, in quanto potrebbe determinare delle difficoltà nella gestione dell'erogazione del servizio stesso.

Trattandosi di un servizio con caratteristiche standardizzate, l'**aggiudicazione della procedura** avverrà secondo il criterio del **minor prezzo**².

Come meglio dettagliato nell'"Allegato 2" della presente proposta di deliberazione³, ai fini degli inviti per la presentazione dell'offerta si procederà con la **selezione di operatori economici** indicati dal Produttore delle licenze in argomento quali partner italiani in grado di erogare il servizio di manutenzione secondo le esigenze del Consorzio, individuando, tra questi, quelli abilitati al MePA. Ai sensi della normativa vigente, verrà eventualmente eliminato da tale elenco il fornitore aggiudicatario dell'ultimo appalto formalizzato dal Consorzio per il medesimo servizio di cui all'oggetto.

4. Durata

Il contratto derivante dalla procedura negoziata in argomento avrà **decorrenza dalla stipula** - o, in caso di motivata urgenza⁴, dall'eventuale esecuzione anticipata dello stesso - e **terminerà il 31 dicembre 2018**.

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 al 31 dicembre 2018.

5. Motivazione della determinazione del prezzo/condizioni di fornitura

L'importo a base di gara è stato determinato considerando il nuovo perimetro tecnico - così come revisionato nel corso del 2017 - e sulla base della quotazione ufficiale del produttore.

¹ Ai sensi degli articoli 58 e 36 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

² Ai sensi dell'art. 95 c. 4, lett. b) del D. Lgs. 50/2016 s.m.i.

³ Documento: "Criterio per l'individuazione degli operatori economici da invitare"

⁴ Ai sensi dell'art. 32, comma 13 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

6. Prospetto economico complessivo dell'appalto

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

A) Importo a base di gara per i servizi oggetto d'appalto		
A1)	Servizio di manutenzione e assistenza software per le seguenti licenze della <i>Suite Remedy</i> – Anno 2018	Euro 182.000,00
	Totale A	Euro 182.000,00

B) Importo oneri per la sicurezza derivanti da rischi 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 182.000,00

C) Somme a disposizione dell'Amministrazione		
C1)	Spese per contributo A.N.A.C. (<i>Autorità Nazionale Anticorruzione Vigilanza Contratti Pubblici</i>)	Euro 225,00
	IVA ed eventuali altre imposte:	
C2)	IVA (al 22%) di A):	Euro 40.040,00
C3)	IVA (al 22%) di B):	Euro 0,00
	Totale C	Euro 40.265,00
	TOTALE A+B+C	€ 222.265,00

Ai sensi dell'art. 35 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., il valore dell'appalto comprensivo degli oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza non soggetti a ribasso - pari a Euro zero, salvo eventuali maggiori oneri come definiti preliminarmente alla stipula del contratto per mezzo di apposito DUVRI⁵ -, è pari ad Euro 182.000,00 (oltre oneri di legge e spese per contributo ANAC).

7. Responsabile Unico del Procedimento

In linea con quanto indicato nella "Programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi 2018 – 2019" approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 24 novembre 2017, il RUP per l'approvvigionamento in oggetto è individuato in Roberto Aluffi, Direttore della Direzione "Contact Center, Service Desk e Personale" del Consorzio.

⁵ Documento Unico di Valutazione dei Rischi (art. 26, c. 3 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.)

Tutto quanto sopra premesso e considerato, visti gli esiti dell'istruttoria condotta dai competenti uffici del CSI-Piemonte, così come sopra sinteticamente riportati e dettagliati nelle "Motivazioni dell'approvvigionamento" allegate, da cui si evince che per l'approvvigionamento in oggetto risulta possibile l'espletamento di una procedura negoziata tramite MePA e che, pertanto, esso rientra nella fattispecie di cui all'art.1, comma 512 della L. 208/2015 e s.m.i., il Consiglio di Amministrazione, accertata la fondatezza degli esiti dell'istruttoria di cui sopra e fatte proprie le risultanze della stessa:

- approva l'indizione - da espletarsi tramite il canale Consip del "Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione" - della procedura negoziata ad inviti per l'affidamento del servizio di manutenzione e assistenza *software* per licenze *Remedy*, per l'anno 2018 ed un importo a base di gara pari a Euro 182.000,00 (oltre oneri di legge), comprensivo degli oneri relativi alla sicurezza derivanti da rischi da interferenza non soggetti a ribasso (pari a Euro 0,00), 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;
- approva il prospetto economico complessivo dell'appalto così come proposto;
- approva il criterio per l'individuazione degli operatori economici da invitare, così come proposto;
- nomina Roberto Aluffi (Direttore della Direzione "Contact Center, Service Desk e Personale" del Consorzio) Responsabile Unico del Procedimento per l'approvvigionamento in oggetto;
- delega al Direttore Generale, ai sensi dell'art. 16, c. 1, lett. p) dello Statuto del CSI-Piemonte, la definizione dei documenti di gara, tramite l'emanazione di apposito atto di approvazione degli stessi da effettuarsi entro 30 giorni dalla data dell'odierna seduta, esplicitando e definendo – entro i limiti approvati dal Consiglio stesso con la presente deliberazione – tutti gli specifici elementi atti a precisare nel dettaglio e completare la suddetta documentazione di gara;
- delega Franco Ferrara (Direttore della Direzione "Amministrazione e Approvvigionamenti" del Consorzio) ad approvare l'elenco nominativo degli operatori economici da invitare, individuati secondo il criterio di cui sopra.

Si allegano:

- Motivazioni dell'approvvigionamento (Allegato 1)
- Criterio per l'individuazione degli operatori economici da invitare (Allegato 2)

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

Il Presidente
FIRMATO IN ORIGINALE
(Claudio Artusi)

Torino, 24 gennaio 2018

**INDIZIONE DELLA PROCEDURA NEGOZIATA PER L'ACQUISIZIONE DEL
SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SOFTWARE
PER LICENZE DELLA SUITE REMEDY**

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 propri Clienti.

L'impiego della *Suite Remedy* è stato progressivo e incrementale: inizialmente la Suite è stata utilizzata per tracciare e gestire il *work flow* delle richieste di assistenza alle postazioni di lavoro, successivamente (a seguito della definizione ed adozione di flussi standard) l'uso è stato esteso alla gestione delle richieste di assistenza applicativa e, infine, a tutte le richieste di intervento del CSI Piemonte.

L'adozione della piattaforma ha quindi supportato 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 CSI Piemonte.

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

La strutturazione dei flussi presenti nella soluzione in oggetto e le modalità operative adottate dal CSI Piemonte costituiscono la base su cui poggia l'organizzazione dei servizi di assistenza; essa permette anche analisi e revisioni di processo in ottica di efficientamento dei costi.

Altra funzionalità presente ed utilizzata è la possibilità di organizzare le attività secondo processi più aderenti alla richiesta di servizi da parte degli Enti; ciò permette di individuare modalità più rapide ed efficaci per il monitoraggio e il governo dei servizi erogati. *Remedy* è anche strumento espressamente indicato per l'erogazione dei servizi di assistenza all'interno dei processi aziendali in conformità ai requisiti ISO 9001.

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

Infine, a seguito dell'adozione del catalogo e listino dei servizi 2017 (approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 29 novembre 2016), che imponeva che la correlazione tra le forniture e i processi produttivi fosse supportata da sistemi di rendicontazione dei volumi consolidati e stabili, *Remedy* è stato impiegato al fine

di organizzare le attività di registrazione, tracciatura e misura secondo consolidati processi di erogazione, monitoraggio e governo.

Rispetto allo scenario sopra sintetizzato ed agli ambiti di impiego attuali della soluzione, nonché delle relative esigenze come sopra rappresentate, la Suite *Remedy* risulta sotto il profilo tecnico-operativo ancora adeguata sia rispetto ai servizi di assistenza erogati internamente che ai Clienti.

Nondimeno, nel corso del 2016, in una logica di costante monitoraggio del mercato e di valutazione di eventuali scenari evolutivi, è stata condotta un'esplorazione del mercato, finalizzata ad una successiva analisi tecnica, volta a valutare la presenza di prodotti alternativi alla *Suite Remedy*. In tale contesto, facendo riferimento al "quadrante magico Gartner" sono state prese in considerazione le soluzioni tecniche delle società ServiceNow Inc. e HP Development Company, L.P.

Entrambi i produttori contattati indicavano all'epoca tuttavia la necessità di un approfondimento tecnico di tipo progettuale, in relazione alla configurazione dello strumento in uso (anche in ragione delle progressive personalizzazioni realizzate negli anni), per poter definire una stima attendibile in riferimento ad una possibile sostituzione tecnologica.

Poiché era in corso la Procedura di Dialogo Competitivo per la Valorizzazione degli Asset consortili, si è allora ritenuto di salvaguardare la dotazione degli strumenti gestionali in uso e, segnatamente al servizio di manutenzione software della *Suite Remedy* per l'anno 2017, si è proceduto con l'espletamento di una Procedura Negoziata (PN 04/17), aggiudicata alla società Devoteam Italia S.r.l..

Rispetto a quanto sopra, nel mese di ottobre 2017 (anche in considerazione del tempo intanto trascorso e del venire meno del processo suddetto) è stata quindi condotta una nuova indagine di mercato finalizzata a verificare la presenza sul mercato – latamente inteso – di soluzioni di *trouble ticketing* analoghe e/o innovative quali possibili sostituti del sistema in uso, nonché alla definizione del relativo valore economico per l'eventuale *change* per il triennio 2019-2021.

Quanto sopra, anche considerando che la prevista nuova *release* del prodotto in uso, inclusa nel servizio di manutenzione presenta elementi di maggiore avvicinamento agli standard di mercato, permettendo peraltro - unitamente alle attività di riconfigurazione effettuate dal CSI-Piemonte come di seguito indicato - di superare, almeno parzialmente, le forti personalizzazioni realizzate nel corso del tempo sul prodotto in uso (che fino ad oggi hanno costituito un forte lock-in).

Nel 2017 il CSI ha infatti anche proceduto a verificare il perimetro tecnico della soluzione in uso, con opportuni revisione/adeguamento del parco licenze installato effettuati a fine 2017, al fine di renderlo maggiormente aderente alle attuali esigenze del CSI Piemonte.

Stante tutto quanto sopra, l'analisi della documentazione pervenuta nell'ambito della summenzionata indagine, congiuntamente all'approfondimento di soluzioni di riuso e strumenti *open source*, permetterà quindi la comparazione di scenari alternativi e la valutazione di eventuali nuove soluzioni per il futuro, che definiranno la scelta tecnologica da adottare a decorrere dal 2019.

Anche perché come si vedrà a proposito dei costi, il produttore tende a incentivare operazioni di re-licensing (penalizzando invece i contratti più datati con elevati costi di manutenzione per garantire il miglior upgrading). Tale operazione troverebbe

però ragion d'essere solo nel momento in cui Remedy venisse di nuovo confermato come prodotto standard per il CSI su un orizzonte temporale adeguato

Tutto ciò premesso, al fine di garantire la necessaria continuità di servizio, si intende intanto acquisire, anche per l'anno 2018, il servizio di manutenzione software sulla *Suite Remedy* sulla base del perimetro tecnico dettagliatamente descritto al successivo paragrafo, mediante l'espletamento di una procedura negoziata.

2. Oggetto

Oggetto del presente affidamento è il servizio di manutenzione e assistenza software per le seguenti licenze della *Suite Remedy* per l'anno 2018:

Denominazione commerciale del prodotto	Quantità
BMC Service Level Management	1
BMC Service Level Management Flt 1-Pk Lsn	1
BMC Service Request Management	1
BMC Service Request Management Dev Lsn	1
BMC Service Request Management User Add On 50-Pk Lsn	10
Remedy AR System Fixed 1-Pk Dev Lsn	1
Remedy AR System Fixed 1-Pk Lsn	38
Remedy AR System Fixed 5-Pk Lsn	7
Remedy AR System Flt 1-Pk Lsn	59
Remedy AR System Server	4
Remedy Asset Management & AR System Flt 5-Pk Lsn	1
Remedy Asset Management Application	1
Remedy Asset Management Application Dev Lsn	2
Remedy Asset Management Fixed 1-Pk Lsn	10
Remedy Asset Management Flt 1-Pk Lsn	5
Remedy Knowledge Management - Floating License Add-on	3
Remedy Knowledge Management Application	1
Remedy Service Desk & AR System Fixed 1-Pk Lsn	5
Remedy Service Desk & AR System Fixed 5-Pk Lsn	21
Remedy Service Desk & AR System Flt 1-Pk Lsn	55
Remedy Service Desk & AR System Flt 5-Pk Lsn	13
Remedy Service Desk Application	2
Remedy Service Desk Application Dev Lsn	1
Remedy Service Desk Fixed 1-Pk Lsn	20
Remedy Service Desk Fixed 5-Pk Lsn	7
Remedy Service Desk Flt 1-Pk Lsn	50

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 CSI Piemonte ha necessità di acquisire, in continuità con il 2017, quanto incluso dal produttore nella definizione di "servizio di supporto Fast-Trak S4" 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*).

3. Disponibilità di spesa prevista

Per il servizio oggetto del presente approvvigionamento è previsto un importo a base di gara pari a Euro 182.000,00 (oltre oneri di legge, inclusi oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza pari a Euro zero):

L'importo a base di gara è stato determinato considerando il nuovo perimetro tecnico - così come revisionato nel corso del 2017 - e sulla base della quotazione ufficiale del produttore. Si precisa che la riconfigurazione tecnica non comporta sostanziali modifiche al valore del prodotto installato e al conseguente canone di manutenzione. L'aumento sensibile dei costi (+13% rispetto al 2017, almeno quale base d'asta) è dovuto alle politiche di pricing del produttore come prima illustrato.

Si riporta nel seguito il riepilogo dei costi sostenuti negli anni precedenti e la previsione di spesa per l'anno 2018 per il servizio di manutenzione delle licenze *Remedy*.

	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
Servizio di manutenzione delle licenze <i>Remedy</i>	€ 147.701,84	€ 145.900,00	€ 161.000,00	€ 182.000,00
Servizio di supporto tecnico specialistico*	€ 32.298,16	€ 33.000,00	€ 25.200,00	non previsto
Totale	€ 180.000,00	€ 178.900,00	€ 186.200,00	€ 182.000,00

**Attività a consumo, l'effettivo impegno economico è soggetto a variazioni rispetto all'ordinato*

Giova precisare che, in considerazione della maggiore standardizzazione della prevista nuova release del prodotto e in virtù dell'internalizzazione di attività tecnico-specialistiche, si prevede per l'anno in corso di non necessitare di ulteriore servizio di supporto tecnico 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 512-517, 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 Consip S.p.A. o Soggetti Aggregatori, ivi comprese le Centrali di Committenza regionali.

Il CSI-Piemonte, pur non rientrando, alla lettera, nelle categorie sopra citate, ha conformato in via prudenziale il proprio iter autorizzativo per gli acquisti IT a quanto disposto dall'art. 1, commi da 512 a 516 della Legge n. 208/2015 e s.m.i.

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.

Alla data del 24 gennaio 2018, il riscontro è il seguente:

- 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 delle Licenze *Remedy*;
- 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" nella categoria "Servizi per l'*Information & Communication Technology*" risulta disponibile il "Servizio di manutenzione software".

Configurandosi il presente affidamento come riconducibile al prodotto e al servizio sopra citati, 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", da esperirsi tramite il canale del Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA), da aggiudicare applicando il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'art 95, comma 4, lett. b), del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., trattandosi di un servizio con caratteristiche standardizzate definite dal produttore stesso del software e non modificabili da parte dei concorrenti.

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. 2018000009 (rif. "Codice materiale CSI": *Remedy Suite* - Manutenzione 72267000-4-079), avente ad oggetto "manutenzione e assistenza software per le licenze "BMC *Remedy*"; per un importo pari a Euro 182.000,00 (oltre oneri di legge, inclusi oneri per la sicurezza derivanti da rischi da interferenza pari a Euro zero).

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

Torino, 24 gennaio 2018

FIRMATO IN ORIGINALE

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

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, nonché in ordine all'esistenza o meno del prodotto 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)	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) FIRMATO IN ORIGINALE
✓	Visto attestante l'adeguatezza dell'importo	Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori (Enrica Valle) FIRMATO IN ORIGINALE



**INDIZIONE DELLA PROCEDURA NEGOZIATA PER L'ACQUISIZIONE DEL
SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SOFTWARE
PER LICENZE DELLA SUITE REMEDY**

**CRITERIO PER L'INDIVIDUAZIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI
DA INVITARE**

Il CSI-Piemonte, per la gestione dei servizi di assistenza 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, di assistenza applicativa e di tutte le richieste di intervento del CSI-Piemonte.

Tale piattaforma garantisce la tracciatura delle segnalazioni (*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 al gruppo di lavoro predefinito.

La Direzione "Contact Center, Service Desk e Personale" ha 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 ha 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.

Al fine di individuare i fornitori da coinvolgere nella procedura in oggetto, si procederà con la selezione di Operatori Economici indicati dal produttore BMC Software Inc., quali partner in grado di erogare il servizio di manutenzione secondo le esigenze del Consorzio.

In considerazione dell'istruttoria positiva su MEPA, verranno individuati tra tali fornitori quelli abilitati sul Mercato della Pubblica Amministrazione (MEPA) al "Bando per l'abilitazione dei Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione", nella categoria "Servizi per l'*Information & Communication Technology*".

Ai sensi della normativa vigente in materia di rotazione degli inviti e degli affidamenti, verranno eliminati da tale elenco il contraente uscente e – ove presenti e salvo motivata ragione - i fornitori non affidatari invitati alle precedenti procedure inerenti il servizio di manutenzione software analogo a quello oggetto della presente procedura negoziata.

FIRMATO IN ORIGINALE

Responsabile Acquisti e Gestione Fornitori
(Enrica Valle)

Torino, 24 gennaio 2018