



## PROVVEDIMENTO

**CONTRATTO ESECUTIVO PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI SUPPORTO ORGANIZZATIVO, DI SVILUPPO SOFTWARE, GESTIONE, MANUTENZIONE E ASSISTENZA IN AMBITI AMMINISTRATIVI-GESTIONALI DERIVANTE DALL'ADESIONE AL CONTRATTO QUADRO CONSIP "SISTEMI GESTIONALI INTEGRATI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - LOTTO 2" (CA19\_001\_CONSIP)**

**INTEGRAZIONE DEL "PIANO DEI FABBISOGNI" E DEL RELATIVO "PROGETTO ESECUTIVO" (MO19\_004\_CONSIP)**

Il Direttore Generale:

- visto il Provvedimento del Consiglio di Amministrazione del CSI-Piemonte del 22 gennaio 2019, con il quale veniva autorizzata l'adesione del CSI-Piemonte al Contratto Quadro Consip "Sistemi Gestionali Integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) – Lotto 2", il cui fornitore è il RTI Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. - Municipia S.p.A. (già Engineering Tributi S.p.A.) – Engiweb Security S.r.l. - NTT Data Italia S.p.A. - PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. – SQS Italia S.p.A. (ora Expleo Italia S.p.A.), per l'acquisizione dei servizi di supporto organizzativo, di sviluppo software, gestione, manutenzione e assistenza in ambiti amministrativi-gestionali, per un periodo complessivo di 48 mesi dalla stipula del Contratto Esecutivo, per un importo complessivo massimo pari a Euro 7.502.836,00 (oltre oneri di legge e spese per contributo CONSIP, inclusi oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro zero);
- visto il Contratto Esecutivo per l'acquisizione dei servizi di supporto organizzativo, di sviluppo software, gestione, manutenzione e assistenza in ambiti amministrativi-gestionali stipulato con il RTI Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. - Municipia S.p.A. – Engiweb Security S.r.l. - NTT Data Italia S.p.A. - PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. – SQS Software Quality Systems Italia S.p.A. (già SQS Italia S.p.A., ora Expleo Italia S.p.A.), per il periodo di 48 mesi a decorrere dal 7 maggio 2019, per un importo complessivo massimo pari a Euro 7.226.246,74 (oltre oneri di legge, inclusi oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro zero);
- viste le "Motivazioni dell'approvvigionamento" dell'11 giugno 2019 (Allegato 1)

autorizza la formalizzazione dell'integrazione del "Piano dei Fabbisogni" e del relativo "Progetto Esecutivo" nell'ambito del Contratto Esecutivo in essere con il RTI Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. - Municipia S.p.A. – Engiweb Security S.r.l. - NTT Data Italia S.p.A. - PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. – Expleo Italia S.p.A. (già SQS Software Quality Systems Italia S.p.A., già SQS Italia S.p.A.), per l'acquisizione di servizi di "Gestione, Manutenzione e Assistenza" per "Servizio Trasversale di Assistenza Applicativa", per un periodo di cinque mesi a decorrere dal 1° luglio 2019, per un importo pari a Euro 270.322,92 (oltre oneri di legge, inclusi oneri

per la sicurezza derivanti da interferenza pari a Euro zero).

Si allega:

- Motivazioni dell'Approvvigionamento

Torino, 13 GIUGNO 2019

FIRMATO IN ORIGINALE

(Allegato 1)

Il Direttore Generale  
(Pietro Pacini)

RdA	WBS	Codice Materiale CSI	CUI	Approvvigionamento continuativo
2019000317	G19-1000-CRT1	72210000-0-000	S1995120019201900049	NO

### MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

**CONTRATTO ESECUTIVO PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI SUPPORTO ORGANIZZATIVO, DI SVILUPPO SOFTWARE, GESTIONE, MANUTENZIONE E ASSISTENZA IN AMBITI AMMINISTRATIVI-GESTIONALI DERIVANTE DALL'ADESIONE AL CONTRATTO QUADRO CONSIP "SISTEMI GESTIONALI INTEGRATI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - LOTTO 2"**

**(CA19\_001\_CONSIP)**

**INTEGRAZIONE DEL "PIANO DEI FABBISOGNI"  
E DEL RELATIVO "PROGETTO ESECUTIVO"**

#### 1. Oggetto

La presente richiesta ha ad oggetto l'integrazione del "Piano dei Fabbisogni" e del relativo "Progetto Esecutivo" che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto Esecutivo stipulato dal CSI-Piemonte nell'ambito dell'adesione al Contratto Quadro Consip "Sistemi Gestionali Integrati per le pubbliche amministrazioni - Lotto 2" (rif. CA19\_001\_CONSIP – CIG derivato: 78980794F9), in ottemperanza a quanto previsto nell'Allegato A Capitolato Tecnico, *paragrafo 8.5.3* del suddetto Contratto Quadro<sup>1</sup> e nel *paragrafo 8* del medesimo Contratto Quadro.

Il Contratto in questione soddisfa la necessità di rispondere alle esigenze produttive degli ambiti elencati in oggetto.

Nello specifico, per:

- "Sistema di gestione dei Tributi comunali per la Città di Torino"
- "Sistema di gestione dei Tributi della Regione Piemonte"
- "Sistema di gestione Raccolta Dati Elettorali (RDE)"
- "Sistema di gestione catasto della Città di Torino – Portale Amministratori"
- "Gestione portfolio iniziative verso Enti Consorziati"
- "Gestione del presidio informatico nei progetti di *outsourcing*"
- "Sistema Informativo *Procurement* di Regione ed Enti Locali del Piemonte".

Allo stato attuale, si rende necessario acquisire servizi di "Gestione, Manutenzione e Assistenza", originariamente non richiesti, per garantire un "Servizio Trasversale di

<sup>1</sup> "(...) Nel corso di durata del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione contraente beneficiaria potrà variare (in aumento o in diminuzione) e/o aggiornare il Piano dei Fabbisogni ogni qualvolta lo ritenga necessario in ragione delle proprie esigenze ed al mutare delle stesse; il fornitore dovrà di conseguenza aggiornare il Progetto Esecutivo nei tempi e nei modi di cui agli articoli 7 e 8 del Contratto quadro"

Assistenza Applicativa”, per un periodo di cinque mesi a decorrere dal 1° luglio 2019, che prevede le seguenti attività:

- Ricezione, classificazione, inserimento delle richieste aperte negli strumenti di troubleticketing;
- Gestione delle richieste accolte con gli strumenti di troubleticketing;
- Consultazione della base dati della conoscenza RKM, al fine di poter reperire le informazioni necessarie alla gestione/risoluzione delle richieste;
- Erogazione delle attività/informazioni richieste, anche attraverso l'eventuale inoltro delle chiamate verso personale specializzato per problematiche di difficile risoluzione;
- Analisi del problema con risoluzione immediata di problematiche semplici o ricorrenti, con chiusura delle chiamate relative;
- Analisi del problema in modalità offline per problematiche più complesse e richiamata degli utenti per la chiusura delle richieste;
- Eventuale contatto con personale specializzato per problematiche di difficile risoluzione o richieste non ricorrenti e successiva richiamata dell'utente per la chiusura della problematica;
- Processo di escalation nel caso di problematiche complesse e bloccanti.

Per la gestione dei servizi elencati saranno utilizzati i seguenti strumenti forniti dal CSI Piemonte:

- sistemi di trouble ticketing per il tracciamento e gestione delle attività,
- sistemi di knowledge management per la gestione delle attività,
- sistema di phone bar telefonica con possibilità di ascolto passivo per addestramento, verifica della telefonata,
- sistemi di monitoraggio e gestione delle code telefoniche.

## **2. Motivazione della richiesta e contesto in cui si inserisce**

Il Consiglio di Amministrazione del CSI-Piemonte nella seduta del 22 gennaio 2019 ha autorizzato l'adesione al Contratto Quadro Consip “Sistemi Gestionali Integrati per le pubbliche amministrazioni (SGI) – Lotto 2” - Fornitore aggiudicatario: RTI Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. - Municipia S.p.A. (già Engineering Tributi S.p.A.) – Engiweb Security S.r.l. - NTT Data Italia S.p.A. - PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. – SQS Italia S.p.A. (ora Expleo Italia S.p.A.) - per l'acquisizione di Servizi di Supporto Organizzativi, di Sviluppo Software, Gestione, Manutenzione e Assistenza in ambiti Amministrativi-Gestionali, per un periodo di 48 mesi dalla data di stipula del Contratto Esecutivo e per un importo complessivo massimo pari a Euro 7.502.836,00 (oltre oneri di legge e spese per contributo CONSIP, inclusi oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro zero).

A seguito dell'autorizzazione del Consiglio di Amministrazione citata, in data 22 marzo 2019, è stato stipulato con il RTI Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. - Municipia S.p.A. (già Engineering Tributi S.p.A.) – Engiweb Security S.r.l. - NTT Data Italia S.p.A. - PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. – SQS Software Quality Systems Italia S.p.A. (già SQS Italia S.p.A.) il Contratto Esecutivo per un importo complessivo pari a Euro 7.226.246,74 (oltre oneri di legge, inclusi oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro zero) (rif. CA19\_001\_CONSIP).

Nel dettaglio, allo stato attuale, il Contratto Esecutivo in oggetto prevede l'acquisizione delle seguenti attività:

- Servizi di "Sviluppo Software", relativi all'Analisi, Progettazione e Realizzazione Software *ad Hoc*, alla Parametrizzazione e Personalizzazione, alla Migrazioni di Sistemi ed Applicazioni e al Servizio di Manutenzione Evolutiva;
- Servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza, per la Gestione Applicativa e Supporto agli Utenti, alla Manutenzione Adeguativa e Correttiva, all'Assistenza da remoto e supporto specialistico ed alla Conduzione tecnica dell'infrastruttura;
- Servizi di "Supporto Organizzativo", inerenti servizi di Supporto Tematico-Funzionale di Program Management, di Demand & Change Management, Supporto Architeturale ed attività di supporto alla revisione dei processi.

A fronte di valutazioni successive a quelle che hanno portato alla definizione del perimetro originario del Contratto Esecutivo in essere, allo stato attuale, sussistono per il CSI-Piemonte maggiori esigenze in termini di assistenza (Help Desk di I e II livello) nell'ambito dei servizi ai cittadini ed agli utenti degli Entri/Clienti.

Risulta dunque necessaria l'acquisizione di ulteriori servizi di "Gestione, Manutenzione e Assistenza", e, in particolare servizi di gestione applicativa e supporto utenti Trasversali.

Il Contratto Quadro Consip citato permette la possibilità di variare (in aumento o in diminuzione) e/o di aggiornare il "Piano dei Fabbisogni" sulla base delle attività che verranno via via dettagliate e quantificate.

Pertanto, per l'acquisizione dei servizi di "Gestione, Manutenzione e Assistenza" di cui è sorta l'esigenza, si intende procedere con l'integrazione del "Piano dei Fabbisogni" e del relativo "Progetto Esecutivo" con la rimodulazione dei servizi richiesti.

### 3. Spesa prevista

La presente richiesta comporta un'integrazione economica dell'originario importo contrattuale pari a **Euro 270.322,92** (oltre oneri di legge, incusi oneri per la sicurezza da interferenza pari a Euro zero), con una rimodulazione ad integrazione dei servizi previsti, secondo il seguente prospetto:

**Attuale articolazione dei servizi:**

Ambito	Valore Iva Esclusa Totale	Piano Corrispettivi Iva Esclusa Intera Durata Contrattuale			
		Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
AMBITO SISTEMA DI GESTIONE TRIBUTI COMUNE DI TORINO - SIGE (durata 36 mesi)	€ 1.674.046,10	€ 656.074,08	€ 540.996,35	€ 476.975,67	€ 0,00
AMBITO SISTEMA DI GESTIONE TRIBUTI COMUNE DI TORINO - LEGACY (durata 36 mesi)	€ 306.002,03	€ 178.850,70	€ 84.309,75	€ 42.841,58	€ 0,00
AMBITO SISTEMA DI GESTIONE TRIBUTI REGIONE PIEMONTE (durata 36 mesi)	€ 2.893.808,48	€ 831.727,43	€ 1.031.040,53	€ 1.031.040,53	€ 0,00
AMBITO SISTEMA DI GESTIONE RACCOLTA DATI ELETTORALI (RDE) - (durata 36 mesi)	€ 512.663,89	€ 335.720,50	€ 88.471,70	€ 88.471,70	€ 0,00
AMBITO SISTEMA DI GESTIONE CATASTO COMUNE DI TORINO - PORTALE AMMINISTRATORI (durata 7 mesi)	€ 26.051,00	€ 26.051,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
AMBITO GESTIONE PORTFOLIO INIZIATIVE VERSO ENTI CONSORZIATI (durata 12 mesi)	€ 395.010,00	€ 395.010,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
AMBITO GESTIONE TECNICA DEL PRESIDIO INFORMATICO NEI PROGETTI DI OUTSOURCING PER L'INTEGRAZIONE DEGLI ECOSISTEMI DEGLI ENTI LOCALI (durata 12 mesi)	€ 38.946,60	€ 38.946,60	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
AMBITO SISTEMA INFORMATIVO PROCUREMENT DI REGIONE ED ENTI LOCALI DEL PIEMONTE (durata 48 mesi)	€ 1.379.718,65	€ 361.989,15	€ 391.714,25	€ 313.007,63	€ 313.007,63
<b>TOTALE</b>	<b>€ 7.226.246,74</b>	<b>€ 2.824.369,45</b>	<b>€ 2.136.532,58</b>	<b>€ 1.952.337,09</b>	<b>€ 313.007,63</b>

**Nuova articolazione dei servizi:**

Ambito	Valore Iva Esclusa Totale	Piano Corrispettivi Iva Esclusa Intera Durata Contrattuale			
		Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
AMBITO SISTEMA DI GESTIONE TRIBUTI COMUNE DI TORINO - SIGE (durata 36 mesi)	€ 1.674.046,10	€ 656.074,08	€ 540.996,35	€ 476.975,67	€ 0,00
AMBITO SISTEMA DI GESTIONE TRIBUTI COMUNE DI TORINO - LEGACY (durata 36 mesi)	€ 306.002,03	€ 178.850,70	€ 84.309,75	€ 42.841,58	€ 0,00
AMBITO SISTEMA DI GESTIONE TRIBUTI REGIONE PIEMONTE (durata 36 mesi)	€ 2.893.808,48	€ 831.727,43	€ 1.031.040,53	€ 1.031.040,53	€ 0,00
AMBITO SISTEMA DI GESTIONE RACCOLTA DATI ELETTORALI (RDE) - (durata 36 mesi)	€ 512.663,89	€ 335.720,50	€ 88.471,70	€ 88.471,70	€ 0,00
AMBITO SISTEMA DI GESTIONE CATASTO COMUNE DI TORINO - PORTALE AMMINISTRATORI (durata 7 mesi)	€ 26.051,00	€ 26.051,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
AMBITO GESTIONE PORTFOLIO INIZIATIVE VERSO ENTI CONSORZIATI (durata 12 mesi)	€ 395.010,00	€ 395.010,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
AMBITO GESTIONE TECNICA DEL PRESIDIO INFORMATICO NEI PROGETTI DI OUTSOURCING PER L'INTEGRAZIONE DEGLI ECOSISTEMI DEGLI ENTI LOCALI (durata 12 mesi)	€ 38.946,60	€ 38.946,60	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
AMBITO SISTEMA INFORMATIVO PROCUREMENT DI REGIONE ED ENTI LOCALI DEL PIEMONTE (durata 48 mesi)	€ 1.379.718,65	€ 361.989,15	€ 391.714,25	€ 313.007,63	€ 313.007,63
SERVIZIO TRASVERSALE DI ASSISTENZA APPLICATIVA (durata 5 mesi)	€ 270.322,92	€ 270.322,92			
<b>TOTALE</b>	<b>€ 7.496.569,67</b>	<b>€ 3.094.692,38</b>	<b>€ 2.136.532,58</b>	<b>€ 1.952.337,09</b>	<b>€ 313.007,63</b>

**SERVIZIO TRASVERSALE DI ASSISTENZA APPLICATIVA**

Di seguito si riporta il valore complessivo dei servizi di "Gestione, Manutenzione e Assistenza" per il "Servizio Trasversale di Assistenza Applicativa":

Servizio	Modalità Rendicontazione	Valore Iva Esclusa	Piano Corrispettivi Iva Esclusa Intera Durata Contrattuale	
			Anno 1	Anno 2
<i>Servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza</i>				
Servizio di Assistenza da Remoto e Supporto Utenti	A Canone	€ 270.322,92	€ 270.322,92	€ 0,00
<b>TOTALE</b>		<b>€ 270.322,92</b>	<b>€ 270.322,92</b>	<b>€ 0,00</b>

Si precisa che la somma dell'originario importo contrattuale (Euro 7.226.246,74) e dell'importo della presente richiesta (Euro 270.322,92) non supera l'importo complessivo massimo pari a Euro 7.502.836,00 autorizzato dal Consiglio di Amministrazione in data 22 gennaio 2019.

**4. Giustificazione della richiesta**

Alla luce di quanto sopra esposto, visto quanto previsto dal Contratto Quadro Consip "Sistemi Gestionali Integrati per le pubbliche amministrazioni - Lotto 2" e dal Contratto Esecutivo attualmente in essere (rif. CA19\_001\_CONSIP), si richiede di procedere nei confronti del RTI Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. - Municipia S.p.A. (già Engineering Tributi S.p.A.) - Engiweb Security S.r.l. - NTT Data Italia S.p.A. - PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A. - Expleo Italia S.p.A. (già SQS Software Quality Systems Italia S.p.A., già SQS Italia S.p.A.), con la formalizzazione dell'integrazione del "Piano dei Fabbisogni" e del relativo "Progetto Esecutivo" nell'ambito del Contratto Esecutivo in essere.

Torino, 11 giugno 2019

Il RUP  
(Franco Gola)

FIRMATO IN ORIGINALE

Il DEC  
(Ennio Caggiati)

FIRMATO IN ORIGINALE

Responsabile Acquisti Servizi Professionali e Facility Management  
(Enrica Valle)

FIRMATO IN ORIGINALE

