



**PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE**

**AFFIDAMENTO DIRETTO  
PER SERVIZI PROFESSIONALI PER LA REALIZZAZIONE DI UNA POC  
SULLA SOLUZIONE OTRS  
(DC19\_008\_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 di "Servizi professionali per la realizzazione di una POC sulla soluzione OTRS" dalla società E-Time 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 servizi professionali per la realizzazione di una POC sulla soluzione OTRS	Euro 29.500,00
	<b>Totale A</b>	<b>Euro 29.500,00</b>

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

B1	Oneri per la sicurezza da interferenza	Euro 0,00
	<b>Totale B</b>	<b>Euro 0,00</b>

	<b>Totale A + B</b>	<b>Euro 29.500,00</b>
--	---------------------	-----------------------

**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 6.490,00
C3	IVA (al 22%) di B)	Euro 0,00
	<b>Totale C</b>	<b>Euro 6.490,00</b>

	<b>Totale A + B + C</b>	<b>Euro 35.990,00</b>
--	-------------------------	-----------------------

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 29.500,00 (oltre oneri di legge), salvo eventuali maggiori oneri derivanti da rischi da interferenza come definiti preliminarmente alla stipula del Contratto.

## **DURATA**

La realizzazione della POC dovrà essere completata entro 4 mesi dalla data di stipula del Contratto.

Inoltre, viene richiesto supporto specialistico in merito alla POC medesima per un periodo di 6 mesi a decorrere dalla relativa realizzazione.

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

Visti il "Regolamento in materia di approvvigionamenti" del CSI Piemonte e la normativa in materia di appalti pubblici, e in particolare l'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs.50/216 e s.m.i., si procede mediante affidamento diretto alla società E-Time S.r.l. che ha presentato il progetto risultato con il punteggio più elevato in assoluto nell'indagine di mercato effettuata dal CSI Piemonte.

E-Time S.r.l. è risultata inoltre particolarmente qualificata in quanto ha già gestito il progetto di migrazione da Remedy a OTRS e quindi può vantare un'esperienza notevole sull'argomento, avendo la possibilità di riutilizzare soluzioni già studiate in passato per gestire i problemi più comuni sul porting delle funzionalità e dei dati.

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**

Visti i poteri delegati dal Consiglio di Amministrazione al Direttore Generale, il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) per la presente procedura, nominato dal Direttore Generale, è Roberto Aluffi, in qualità di Direttore della Direzione Gestione Contact Center, Servizi al Personale e di Supporto del Consorzio.

Considerato quanto sopra descritto, il Direttore Acquisti:

- autorizza, ai sensi della normativa vigente in materia, la procedura di affidamento diretto di "Servizi professionali per la realizzazione di una POC sulla soluzione OTRS" alla società E-Time S.r.l. – da erogarsi secondo le tempistiche previste: realizzazione della POC da completarsi entro 4 mesi dalla data di stipula del Contratto e supporto specialistico per un periodo di 6 mesi a decorrere dalla realizzazione della POC medesima – per un importo a base d'asta pari a Euro 29.500,00 (ventinovemilacinquecento/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 Contact Center, Servizi al Personale e di Supporto (Allegato 1)
- Capitolato Speciale d'Appalto – Requisiti Tecnici, Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati (Allegato 2)

Torino, 29 GENNAIO 2019

Il Direttore Acquisti

FIRMATO IN ORIGINALE

(Paola Tavella)



<i>RdA</i>	<i>WBS</i>	<i>Codice Materiale CSI</i>	<i>CUI</i>	<i>Approvvigionamento continuativo</i>
2018000566	G14-4104-PRG1	72210000-0-001	n.a.	NO

## MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

### AFFIDAMENTO DIRETTO

#### SERVIZI PROFESSIONALI PER LA REALIZZAZIONE DI UNA POC SULLA SOLUZIONE OTRS

##### 1. Oggetto

Oggetto dell'affidamento è l'attività di analisi volta al confronto della soluzione BMC Remedy, attualmente in uso in CSI Piemonte, con la soluzione base OTRS (Open Source Ticket Request System), individuandone le differenze salienti e formalizzando tutte le modifiche che si rendono necessarie su OTRS per soddisfare i requisiti di utilizzo in CSI Piemonte. Dovranno essere inoltre sperimentate e verificate tramite POC (Proof Of Concepts) le funzionalità con rischio progettuale più elevato, sviluppandole e installandole su un ambiente di test interno al CSI Piemonte.

La realizzazione della POC dovrà essere completata entro 4 mesi dalla data di stipula del contratto.

Inoltre, viene richiesto supporto specialistico in merito alla POC medesima per un periodo di 6 mesi a decorrere dalla relativa realizzazione.

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

Il CSI Piemonte utilizza BMC Remedy dal 2004 come piattaforma di Business Service Management a supporto della gestione dei servizi di assistenza erogati internamente ed ai propri Enti/Clienti.

L'impiego della piattaforma Remedy è stato progressivo e incrementale: inizialmente 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 si è 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 e favorito il miglioramento e l'industrializzazione dei processi operativi, consentendo la definizione e implementazione di flussi, responsabilità e tracciatura delle attività svolte. La tracciatura delle segnalazioni (ticket) ed il loro ciclo di vita è la base su cui si poggia la misurazione dei livelli di servizio da garantire nei confronti degli Enti/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 che permette a ogni singolo utente di classificare autonomamente la propria richiesta/segnalazione ed indirizzarla al gruppo di lavoro predefinito.

Nel corso del 2016, tuttavia, all'interno di pratiche che prevedono il costante monitoraggio del mercato e l'eventuale valutazione di scenari evolutivi, è stata condotta un'esplorazione finalizzata ad una successiva analisi tecnica che sulla base di quanto presente all'interno del "quadrante magico Gartner" ha preso in considerazione le soluzioni tecniche delle società ServiceNow Inc. e HP Development Company, L.P.

Entrambi i produttori contattati indicavano la necessità di un approfondimento tecnico di tipo progettuale sulla configurazione dello strumento attualmente utilizzato per poter definire una stima attendibile in riferimento ad una possibile sostituzione tecnologica.

Nel 2017 è stata quindi pubblicata un'indagine di mercato<sup>1</sup> finalizzata all'individuazione di soluzioni di Trouble Ticketing analoghe e/o innovative presenti sul mercato quali possibili sostituti del sistema in uso, oltre all'eventuale valore economico associato al change.

L'analisi della documentazione pervenuta da un numero esiguo di aziende sul mercato (n. 2 proposte), unitamente ad alcuni cambiamenti intercorsi nel fabbisogno di funzionalità, ha portato nel 2018 ad effettuare una nuova analisi ex art. 68 CAD<sup>2</sup>, che ha visto la partecipazione di molte aziende (n. 12 proposte) proponenti soluzioni commerciali e *open source*.

L'analisi dei risultati ha evidenziato come interessanti, rispetto a quanto dichiarato, le soluzioni *open source* che, oltre a non riportare costi di licenza, vengono descritte come complete rispetto alle funzionalità componenti il sistema attuale. In particolare la soluzione OTRS proposta dalla società E-Time S.r.l. che ha ottenuto il punteggio maggiore rispetto a tutte le altre, sia di mercato che *open source*.

Vista comunque la complessità del sistema Remedy che comprende, oltre a molte ed articolate funzionalità, diversi moduli e integrazioni con software aziendali, si è deciso di verificare sul campo l'adeguatezza di OTRS, acquisendo dal mercato servizi professionali che, sulla base delle specifiche tecniche fornite dal CSI, consentano di realizzare alcune funzionalità del sistema esistente in una POC, nonché per identificare e documentare le personalizzazioni e configurazioni da realizzare per costruire il sistema completo.

La POC realizzata costituirà, nel caso la soluzione si dimostri adeguata, un primo nucleo su cui sarà possibile costruire la soluzione completa.

### 3. Spesa prevista

L'importo a base d'asta previsto per il presente affidamento è pari a Euro 29.500,00 (oltre oneri di legge e inclusi oneri di sicurezza da interferenza pari a Euro zero).

L'importo è stato determinato tramite una stima di 70 giorni/uomo per la realizzazione della POC e della relativa documentazione.

Il totale dei giorni/uomo è stato poi usato come misura per la definizione della base d'asta considerando le seguenti figure professionali necessarie alla realizzazione del servizio:

Figure professionali	Tariffa unitaria giornaliera	Numero giornate	Totale
Analista di prodotto	Euro 400,00	40	Euro 16.000,00
Specialista di processo	Euro 450,00	30	Euro 13.500,00
Totale			<b>Euro 29.500,00</b>

### 4. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale

L'importo di spesa previsto trova copertura economica all'interno della previsione di Budget 2019 della Direzione Gestione Contact Center, Servizi al Personale e di Supporto.

<sup>1</sup> Rif. APIM17\_02 - Indagine di mercato preordinata a conoscere l'assetto del mercato in ordine ad una soluzione software per la gestione dell'ITSM

<sup>2</sup> Rif. APIM18\_02 - Indagine di mercato preordinata a conoscere l'assetto del mercato in ordine ad una soluzione software per la gestione dell'ITSM

## **5. 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, 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 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 l'appalto in questione si configura come "acquisto IT", si è quindi proceduto alla verifica della sussistenza di Convenzioni attive, Accordi Quadro e/o strumenti analoghi nei cataloghi di Consip S.p.A., della Centrale di Committenza Regionale (SCR-Piemonte S.p.A.) e del Soggetto Aggregatore Città Metropolitana di Torino, che potessero soddisfare le esigenze cui l'appalto intende rispondere.

Alla data del 23 gennaio 2019, 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 o Accordo Quadro o strumento analogo;
- per quanto concerne il canale Consip del "Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA)", dalla consultazione del bando "Prestatori di Servizi al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione" pubblicato nel relativo portale ([www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)) all'interno della Categoria "Servizi per l'Information Communication Technology" è risultato presente il prodotto "Servizi Applicativi" e il CPV "72000000-5 - Servizi applicativi", ai quali può essere ricondotta l'attività oggetto del presente affidamento.

Configurandosi come servizio riconducibile al prodotto sopra citato, risulta possibile l'attivazione di una "Trattativa Diretta" tramite MEPA e, pertanto, l'approvvigionamento in oggetto rientra nella fattispecie di cui all'art. 1, comma 512, della Legge 208/2015 e s.m.i.

## **6. Conformità alle disposizioni ISO 27001:2013**

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni ISO 27001:2013.

## **7. Conformità alla norma UNI CEI EN ISO 50001:2011**

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni UNI CEI EN ISO 50001:2011 e non presenta impatto sugli usi energetici significativi aziendali identificati.

## **8. Conformità alle disposizioni BS OHSAS 18001:2007**

Il presente approvvigionamento risulta conforme alle disposizioni BS OHSAS 18001:2007 e non richiede verifica preventiva di conformità da parte del Servizio Prevenzione e Protezione del CSI-Piemonte.

**9. Conformità alle disposizioni in materia di protezione dei dati personali**

Il presente approvvigionamento non rientra nell'ambito di applicazione delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

**10. Modalità di approvvigionamento**

Alla luce di quanto sopra esposto e della peculiarità dell'iniziativa che richiede specializzazioni altamente qualificate, visti il "Regolamento in materia di approvvigionamenti" del CSI Piemonte e la normativa in materia di appalti pubblici, e in particolare l'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs.50/216 e s.m.i., si richiede di procedere mediante affidamento diretto alla società E-Time S.r.l. che ha presentato il progetto risultato con il punteggio più elevato in assoluto nell'indagine di mercato effettuata dal CSI Piemonte.

E-Time S.r.l. è risultata inoltre particolarmente qualificata in quanto ha già gestito il progetto di migrazione da Remedy a OTRS e quindi può vantare un'esperienza notevole sull'argomento, avendo la possibilità di riutilizzare soluzioni già studiate in passato per gestire i problemi più comuni sul porting delle funzionalità e dei dati.

Torino, 23 gennaio 2019

Il RUP  
Direzione Gestione Contact Center,  
Servizi al Personale e di Supporto  
(Roberto Aluffi)

FIRMATO IN ORIGINALE

Responsabile Acquisti Servizi Professionali  
e Facility Management  
(Enrica Valle)

FIRMATO IN ORIGINALE