



## PROVVEDIMENTO DI INDIZIONE

### PER L'ACQUISIZIONE DELLA MANUTENZIONE DELLE LICENZE STAR SUPPORT BOMGAR

(DC19\_124\_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 di n. 3 licenze "Star Support Bomgar", e del relativo servizio di supporto specialistico "a consumo", 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 l'implementazione <i>una tantum</i> del nuovo sistema con gli <i>appliance</i> virtuali	Euro 7.650,00
A2	Importo a base d'asta per il servizio triennale di manutenzione delle licenze Star Support	Euro 11.450,00
A3	Importo stimato di spesa per servizio di supporto specialistico a consumo (max 6 giornate)	Euro 4.950
<b>Totale A</b>		<b>Euro 24.050,00</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 24.050,00</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 5.291,00
C3	IVA (al 22%) di B)	Euro 0,00
<b>Totale C</b>		<b>Euro 5.291,00</b>

<b>Totale A + B + C</b>		<b>Euro 29.341,00</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 24.050,00 (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 in oggetto, nonché il relativo servizio di supporto specialistico "a consumo", dovranno essere garantiti per un periodo di 36 mesi a decorrere dalla data di stipula del Contratto.

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

Visti il "Regolamento in materia di approvigionamenti" del CSI-Piemonte e la normativa in materia di appalti pubblici, e, in particolare, l'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., si procede mediante affidamento diretto alla società Gruppo Daman S.r.l. in quanto unico distributore in Italia del prodotto "Star Support Bomgar", nonché unico soggetto in grado di erogare il servizio oggetto di appalto.

Si applica il criterio di aggiudicazione del minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, 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 ordine diretto").

## **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 Franco Gola, in qualità di Direttore della Direzione "P.A. Digitale" del Consorzio.

Considerato quanto sopra descritto, il Direttore Acquisti:

- autorizza, ai sensi della normativa vigente in materia, la procedura di affidamento diretto per l'acquisizione della "Manutenzione delle licenze Star Support Bomgar" dalla società Gruppo Daman S.r.l., per un periodo di 36 mesi a decorrere dalla data di stipula del Contratto, per un importo complessivo pari a Euro 24.050,00 (oltre oneri di legge), da esperirsi tramite il canale del Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) (Rif. "Procedura di acquisto tramite ordine diretto").

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 P.A. Digitale (Allegato 1)
- Capitolato Speciale d'Appalto – Requisiti Tecnici, Condizioni Particolari di Contratto e relativi allegati (Allegato 2)

Torino, 1<sup>o</sup> agosto 2019

FIRMATO IN ORIGINALE

Il Direttore Acquisti  
(Paola Tavella)



<i>RdA</i>	<i>WBS</i>	<i>Codice Materiale CSI</i>	<i>CUI</i>	<i>Approvvigionamento continuativo</i>
2018000509	S19-2071-GOAF G17-2000-BUKE	72267000-4-014 72260000-5-000	n.a.	SI

## MOTIVAZIONI DELL'APPROVVIGIONAMENTO

### AFFIDAMENTO DIRETTO

#### MANUTENZIONE DELLE LICENZE STAR SUPPORT BOMGAR

##### 1. Oggetto

Il presente affidamento ha ad oggetto il servizio di manutenzione di n. 3 licenze "Star Support Bomgar" e il relativo servizio di supporto specialistico "a consumo", per 36 mesi dalla data di stipula del Contratto.

##### 2. 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 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.

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 è proceduto al passaggio alla versione 15.2.1 consentendo la compatibilità anche con il sistema operativo windows 10.

L'attuale sistema installato risulta essere composto dai seguenti item:

- n. 1 Sistema StarSupport composta da un appliance B200 e di un appliance storage SR300;
- n. 3 licenze StarSupport per operatore concorrente.

Si evidenzia che gli appliance fisici (B200 e SR300) sono in "end of support" il prossimo mese di luglio e quindi occorrerebbe sostituirli "ex-novo" con altrettanti appliance fisici oppure adottare la nuova versione virtuale.

Dalla valutazione dei preventivi informali proposti dal fornitore risulta più conveniente sostituire gli attuali appliance fisici con quelli virtuali, attivando il servizio di manutenzione triennale a decorrere dalla data di formalizzazione del contratto.

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 decisamente superiori rispetto ai costi legati al mantenimento della configurazione attuale. Occorre considerare, infatti, che il presente approvvigionamento contempla, oltre ai canoni di manutenzione, anche i costi *una tantum* per la virtualizzazione - che per motivi tecnologici, non può essere rinviata - del sistema StartSupport Appliance, composto da un B200 ed un SR300.

### **3. Spesa prevista**

L'importo complessivo previsto per l'affidamento in oggetto è pari a **Euro 24.050,00** (oltre oneri di legge, inclusi oneri di sicurezza da interferenza pari a € zero) così suddiviso:

- per l'implementazione *una tantum* del nuovo sistema con gli appliance virtuali: importo a base d'asta pari a Euro 7.650,00, ripartiti come mostra la tabella che segue:

<i>Prodotti</i>	<i>Q.tà</i>	<i>Prezzo unitario</i>	<i>Importo</i>
Nuovo Sistema StartSupport Appliance virtuale composto da un B200 ed un SR300	1	€ 6.050,00	€ 6.050,00
Servizio di supporto on-site per installazione nuovi appliance	2	€ 800,00	€ 1.600,00

- per la manutenzione triennale delle licenze StarSupport: importo a base d'asta pari a Euro 11.450,00, ripartiti come mostra la tabella che segue:

<i>Prodotti</i>	<i>Q.tà</i>	<i>Prezzo unitario</i>	<i>Importo</i>
Manutenzione evolutiva Bomgar	1	€ 4.550,00	€ 4.550,00
Manutenzione annua StarSupport 3 licenze concorrenti	3	€ 2.300,00	€ 6.900,00

- per il servizio di Supporto Specialistico a consumo (stimate 6 giornate nel corso della durata contrattuale): importo stimato massimo di spesa pari a Euro 4.950,00.

Gli importi derivano dall'offerta informale del distributore italiano che comprende per la Soluzione StarSupport anche l'implementazione dei nuovi appliance virtuali, oltre che il servizio di manutenzione e supporto specialistico.

La tabella sottostante mostra il prospetto riassuntivo dei costi sostenuti per il servizio di manutenzione delle licenze Star Support negli ultimi 3 anni:

	novembre 2015 - ottobre 2016	novembre 2016 - ottobre 2017	novembre 2017 - ottobre 2018	
			Importo ordinato	Importo speso
Manutenzione licenze StarSupport	€ 3.900,00	€ 3.850,00	€ 3.850,00	€ 3.850,00
Servizio di supporto specialistico	-	-	€ 300,00	-
<b>TOTALE</b>	€ 3.900,00	€ 3.850,00	€ 4.150,00	€ 3.850,00

#### 4. Fonti di finanziamento e Pianificazione aziendale

L'importo di spesa previsto trova copertura economica nelle CTE dei servizi in continuità a favore degli Enti/Consoziati.

#### 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 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 servizi disponibili presso gli stessi Soggetti Aggregatori.

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 22 luglio 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, 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 prodotto "Servizi di Manutenzione software".

Configurandosi il presente affidamento come servizio riconducibile al prodotto sopra citato, risulta possibile la gestione tramite MEPA (Rif. "Procedura di acquisto tramite "Ordine diretto") 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.



**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, 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. 50/2016 e s.m.i., si richiede di procedere mediante affidamento diretto alla società Gruppo Daman S.r.l. in quanto unico distributore in Italia del prodotto "Star Support Bomgar", nonché unico soggetto in grado di erogare il servizio oggetto di appalto.

Torino, 22 luglio 2019

Il RUP  
Direzione P.A. Digitale  
(Franco Gola)

FIRMATO IN ORIGINALE

Responsabile Acquisti Beni e Servizi ICT  
(Barbara Gallizia)

FIRMATO IN ORIGINALE

