

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER
L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE
DELLE POSTAZIONI DI LAVORO INFORMATICHE DELLA REGIONE
BASILICATA**

SIMOG n.7367093

Allegato 1a

RELAZIONE DESCRITTIVA

Premessa

La presente relazione descrive in modo sintetico la tipologia degli interventi specialistici che si intendono acquisire mediante procedura di gara, e come è stata determinata la base d'asta.

Sin dall'introduzione negli uffici del Personal Computer come strumento di lavoro, la Regione Basilicata ha sentito l'esigenza di avvalersi di tecnici specialistici del settore ICT (*Information Communication Technology*) in grado di garantire la gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro informatiche dislocate in tutti gli uffici regionali.

Una corretta gestione delle apparecchiature costituenti l'infrastruttura tecnologica, durante tutto il loro ciclo di vita, che inizia dall'acquisto, passa per la gestione operativa, fino ad arrivare alla dismissione e rottamazione, permette all'Amministrazione di pianificare, gestire e garantire un buon livello di affidabilità di tutto il patrimonio informatico distribuito, massimizzando l'efficienza e la produttività degli utenti finali ed ottimizzando i relativi costi.

Con D.G.R. n.1264 del 2.10.2012 veniva indetta gara con procedura aperta per l'affidamento dei servizi oggetto del presente appalto della durata di 3 (tre) anni con opzione di rinnovo per ulteriori 3 (tre) anni, la cui base d'asta ammontava a € 2.580.000,00, e che si concludeva con l'affidamento alla Società A&S Informatica di Potenza e la sottoscrizione del contratto repertoriato in data 19.06.2013 con il numero 14761, della durata di tre anni per un importo di € 1.006.200 IVA esclusa, con opzione di rinnovo per ulteriori tre anni. Detto contratto opportunamente rinnovato con Rep. n.16615 del 17.06.2016, e di pari importo, scade il 17 giugno 2019.

Come avvenuto in passato, mediante gara ad evidenza pubblica, a Lotto unico, la Regione intende nuovamente acquisire in outsourcing il suddetto servizio, indispensabile per la vita lavorativa dell'Amministrazione Regionale. La scelta del Lotto unico è giustificata dalla peculiarità del servizio che raggruppa una serie di attività strettamente interconnesse tra loro, quali ad esempio la gestione del software di produttività individuale, la manutenzione hardware e altre, come più avanti dettagliato, che non consentono la suddivisione in Lotti.

Descrizione Infrastruttura

Gli uffici regionali raggruppati nei diversi Dipartimenti sono inseriti in una Community Network le cui caratteristiche strutturali e organizzative sono state ampiamente descritte nel Capitolato Speciale. E' specificata, inoltre, la dislocazione numerica, per ciascuna sede, delle PdL assegnate ai dipendenti per lo svolgimento delle proprie attività lavorative.

Il sistema di cablaggio comprende circa 2000 connessioni punto-punto, ed altrettanti punti utente a pannelli di concentrazione (*armadi di cablaggio*) allocati all'interno delle sedi degli uffici regionali. Gli armadi di cablaggio sono collegati fra di loro da tratte di dorsale. Buona parte degli apparati attivi della rete LAN sono coperti da contratto di manutenzione sottoscritto con l'ATI manutentrice della rete RUPAR.

Dislocazione delle PdL nelle sedi centrali e periferiche dell'Ente Regione Basilicata.

SEDI CENTRALI - POTENZA		SEDI PERIFERICHE	
		LOCALITA'	Num.SEDI
Dipartimento Presidente della Giunta		Roma	1
Dipartimento Presidenza		Melfi - PZ	1

Dipartimento Programmazione e Finanze
Dipartimento Politiche Agricole e Forestali
Dipartimento Ambiente ed Energia
Dipartimento Politiche di Sviluppo, Lavoro, Form.ne e Ricerca
Dipartimento Infrastrutture e Mobilità
Dipartimento Politiche della Persona
Dipartimento Stazione Unica Appaltante

Lagonegro - PZ	1
Marsicovetere - PZ	2
Muro Lucano - PZ	1
Senise - PZ	1
Matera	4
Policoro - MT	1
Bernalda - MT	2

In totale sono assegnati agli Uffici e Strutture dell'Amministrazione n.1654 PdL. Questo numero non è definitivo, in quanto suscettibile di variazioni in aumento o diminuzione.

L'ambiente operativo standard, utilizzato, è quello di Microsoft® Windows. Per quanto concerne la parte relativa al software di produttività individuale, è in fase di predisposizione la migrazione dalla soluzione on premise, finora adottata, a quella di cloud computing di Office 365®.

Descrizione dei servizi richiesti

La Ditta Appaltatrice (*brevemente DA*) dovrà farsi carico del complesso degli interventi volti all'eliminazione di qualsiasi guasto e del ripristino delle normali condizioni di funzionamento dell'hardware e del software di base e gestionale, le cui caratteristiche sono descritte nel Capitolato Speciale.

I servizi richiesti, pertanto, riguardano la "*gestione*" rivolta alla risoluzione di problemi software; la "*manutenzione*" per la risoluzione di problemi legati all'hardware; lo "*smaltimento delle attrezzature*" obsolete e non più funzionanti; la gestione dell' "*inventario dei beni mobili informatici*"

Dal punto di vista organizzativo, l'appalto prevede la messa a disposizione da parte della DA, presso la propria struttura situata nel perimetro della città di Potenza, di idonei locali presso i quali svolgere la maggior parte delle attività. Al fine di garantire un pronto intervento presso gli utenti, per richieste di assistenza e dare soluzione a problemi risolvibili in loco, due dei tecnici che la DA metterà a disposizione troveranno sistemazione presso locali già in precedenza messi a disposizione dalla Regione Basilicata, e precisamente al piano terra del palazzo di Via V. Verrastro 4.

E' richiesta alla DA, inoltre, la messa a disposizione di un locale idoneo, da adibire a magazzino, presso cui stoccare sia le attrezzature informatiche nuove che la Regione acquista per garantire l'immediata disponibilità ed efficientare il servizio, sia per depositare le attrezzature che a vario titolo necessitano di deposito temporaneo. Rientrano tra queste ultime quelle da assegnare agli Enti no Profit, quelle in attesa della rottamazione, e quelle in attesa di essere riparate.

Verifica esistenza Convenzione CONSIP

In ossequio alla normativa vigente in materia di appalti pubblici, si è proceduto ad accertare, preventivamente, l'esistenza sulla piattaforma CONSIP di specifica Convenzione da utilizzare, eventualmente, per l'espletamento dei servizi oggetto del presente appalto.

Attualmente è attiva in parte, ma non utilizzabile, la Convenzione denominata "*Servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro*". Tale Convenzione è suddivisa in 5 Lotti, ciascuno dei quali dedicato ad un determinato gruppo di Regioni. Di questi 5 Lotti, risultano essere ancora

attivi i Lotti 1 e 2; il Lotto 5 – CIG 6529757DED con massimale di € 85.400.000,00 - riservato alle Regioni Abruzzo, Molise, Campania, **Basilicata**, Puglia, Calabria e Sicilia è scaduto in data 11.01.2018.

Al fine di verificare la congruità del valore stimato come base d'asta per la gara, è stato valutato quale sarebbe stato l'impegno economico che l'Amministrazione Regionale avrebbe dovuto sostenere con l'adozione di detta Convenzione.

Da premettere che, sia la Convenzione CONSIP sia la gara in questione, pur prevedendo fondamentalmente gli stessi servizi, vale a dire: - **Gestione e assistenza, Manutenzione hardware, Servizio IMAC, Service Desk e Servizio di Presidio** -, dal punto di vista dei costi sono gestite diversamente. La Convenzione prevede un calcolo separato dei corrispettivi relativi a ciascun servizio. Per quanto riguarda, ad esempio, il servizio di Gestione e assistenza, è previsto un costo fisso mensile per ogni singola PdL, che prescinde dall'aver effettuato o meno interventi. La stessa cosa dicasi per il Servizio di manutenzione, per il quale il costo mensile per PdL è calcolato in percentuale (2,69%) sul costo di sostituzione dell'apparecchiatura. Il servizio IMAC è calcolato sulla base degli interventi effettuati; il Service Desk prevede un costo fisso per ogni ticket attivato, ed infine il Servizio di presidio che ha un costo fisso per ogni tecnico impiegato.

La gara, al contrario della Convenzione, non prevede la distinzione dei costi per servizio, ma li raggruppa in un unico canone mensile.

Si evidenzia che per quando concerne la misurazione dei servizi erogati, entrambe le soluzioni effettuano la rilevazione sulla base di SLA (*Livelli di Servizio*) ben definiti.

Nella tabella sottostante sono riportati i dati relativi all'anno 2017 del contratto in essere, vale a dire il numero delle PdL, il numero degli interventi IMAC effettuati ecc, e i costi previsti in Convenzione CONSIP. Dai calcoli effettuati si ottiene che il costo annuo che si sarebbe sostenuto è pari a € 485.680,00, IVA esclusa.

Descrizione	Costo Medio HW	Costo Ticket	Ticket gestiti nell'anno	Costo x PdL	N. PdL	N. Interv. IMAC	Totale Mese	Totale Anno
Servizio di gestione e assistenza PdL				2,64	1.640	==	4.329,60	51.955,20
Pacchetto IMAC				138,24	==	650	==	89.856,00
Manutenzione 2,69% del costo sostituzione	400	==		10,76	1.640	==	17.646,40	211.756,80
Service Desk – Prezzo a Ticket		12,15	3.000	==	==	==	==	36.450,00
Servizio di presidio – N. 2 Tecnici								95.662,00
								485.680,00

Tenuto conto che la stima della base d'asta da porre in gara è pari a € 444.015,00, si ha un risparmio rispetto ai costi in Convenzione di € 41.665,00 che tenderà ad aumentare per effetto del ribasso che sarà operato dalle Ditte concorrenti in gara.

Stima della base d'asta

Il costante monitoraggio del contratto di prossima scadenza, effettuato sin dalla sua sottoscrizione avvenuta nel 2013 ad oggi, e la verifica costante dei livelli di servizio definiti, ha dato modo di appurare che l'impianto del servizio, inteso nelle sue diverse componenti, ha dato buoni risultati consentendo di assicurare all'utenza tempestività negli interventi e nel ripristino delle funzionalità delle postazioni di lavoro informatiche.

Con il presente appalto si intende replicare tale impianto visti i buoni risultati riscontrati.

Di seguito sono elencate le voci che concorrono alla stima della base d'asta.

Come già previsto nella precedente gara d'appalto, anche nell'attuale capitolato tecnico il numero minimo di figure tecniche richieste è pari a 5, e per ogni figura tecnica in aggiunta oltre le 5, è previsto l'attribuzione di specifico punteggio. Attualmente nel contratto vigente, vengono impiegate 7 unità.

Il calcolo relativo al costo del lavoro, comunque, è fatto considerando n.7 unità lavorative; tecnici con tre profili professionali diversi, vale a dire n.1 "Coordinatore dei servizi", n.1 "Addetto all'Help Desk/Service Desk", n.5 "Tecnici di gestione e manutenzione Hardware e Software". Il costo del lavoro è stato calcolato prendendo a riferimento il CCNL del comparto metalmeccanico in vigore dall'1.1.2018, ed in particolare, per il Coordinatore il 7° livello, per l'addetto all'Help Desk/Service Desk il 6° livello e per i Tecnici di gestione e manutenzione Hardware e Software il 5° livello Super.

Livello 7° - Coordinatore dei servizi – n.1 unità	41.264,29
Livello 6° - Addetto Help Desk/Service Desk – n.1 unità	36.988,46
Livello 5° - Tecnico di gestione e manutenzione – n. 5 unità	172.382,80
Totale costo del lavoro	250.635,55

Il costo dei ricambi necessari per garantire la manutenzione hardware tiene conto del fatto che, rispetto agli anni 2015-2016-2017 il numero delle PdL è cresciuto, soprattutto nell'ultimo anno, per effetto dei trasferimenti in Regione di personale proveniente dalle Province, ARBEA e Comunità Montane, oltre ad altro personale arrivato in Regione a vario titolo.

Le spese per il mezzo di trasporto, per gli interventi da effettuarsi soprattutto presso le sedi periferiche, sono state calcolate sulla base delle tariffe ACI (*Automobile Club Italia*) per una percorrenza di 25.000 Km/anno con autovettura 1900 cc di cilindrata alimentata a gasolio per il quale il costo/Km è pari a € 0,8026.

Per la rottamazione delle attrezzature è stato previsto un costo di € 2,00 per Kg, ipotizzando, sulla base dei dati pregressi, una produzione di 5.000 Kg per anno.

Per quanto riguarda gli strumenti che la DA metterà a disposizione per l'espletamento dei servizi, sono stati quantificati i costi inerenti la Linea di Trasmissione dati dedicata con banda garantita di 8 Mb, del Centralino telefonico con doppia linea e risponditore automatico per l'Help Desk, e delle attrezzature informatiche dedicate all'espletamento dei servizi.

Sono state calcolate al 15% le spese generali e al 10% l'utile d'impresa.

L'importo del contratto conseguente alla gara in questione, sarà erogato mensilmente a rata costante.

Di seguito il quadro riepilogativo.

	Descrizione	Importo in Euro
--	-------------	-----------------

Pag.5 di 7

RELAZIONE DESCRITTIVA

Gara europea a procedura aperta telematica per l'affidamento del servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro informatiche della Regione Basilicata.

SIMOG N. 7367093

A.	Costo del lavoro (con arrotondamento per eccesso)	251.000,00
B.	Costo ricambi	30.000,00
C.	Spese per mezzo di trasporto	20.000,00
D.	Rottamazione attrezzature	20.000,00
E.	Linea TD + Centralino telefonico + Attrezzature Informatiche	30.000,00
F.	A+B+C+D+E	351.000,00
G.	Spese generali – 15 % di F.	52.65,00
H.	Utile d'impresa – 10 % di F+G	40.365,00
	Importo stimato per anno - TOTALE	444.015,00

Tenuto conto che l'appalto avrà la durata di 3 (tre) anni con opzione di rinnovo per ulteriori 3 (tre) anni si ha:

Importo per i primi 3 (tre) anni	1.332.045,00
Importo dell'intera durata dell'appalto 3 (tre) anni + 3 (tre) anni Da porre a base d'asta	2.664.090,00
Oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso – D.U.V.R.I.	4.450,00

Alla suddetta stima devono aggiungersi le seguenti spese che non rientrano nel calcolo della base d'asta:

- € 600,00 (euro seicento/00) quale contributo all'Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.A.C.) per l'iscrizione della gara sul sistema SIMOG e acquisire il Codice Identificativo di Gara (CIG);
- € 10.000,00 (euro diecimila/00) IVA compresa, stimato quale costo per le pubblicazioni sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sui quotidiani ai sensi della normativa vigente;
- € 6.000,00 (euro seimila/00) non soggetti ad IVA, quale costo stimato per i compensi ai componenti della Commissione giudicatrice che sarà nominata, dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte, ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- € 26.640,90 (euro ventiseimilaseicentoquaranta/90), stimato quale costo per incentivi di cui all'art. 113 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., pari al 2% di 1.332.045,00.

Considerazioni finali

Come già evidenziato, pur verificando l'impossibilità di poter utilizzare la Convenzione CONSIP per i motivi esposti, è stata effettuata una comparazione dei costi al fine di verificare, comunque, la congruità della base d'asta calcolata. Tale comparazione ha evidenziato che l'eventuale adesione alla Convenzione CONSIP avrebbe comportato, per la Regione, una spesa maggiore.

Alla riduzione della spesa, si aggiungono altri aspetti rilevanti che vanno tenuti in considerazione, ai quali la Convenzione non avrebbe potuto dare risposta, perché non previsti.

Il primo riguarda l'organizzazione del servizio intesa nella sua globalità. Come già accennato in precedenza, per ridurre al massimo i tempi di attesa ed efficientare il più possibile il servizio reso all'utenza, già nel contratto in essere e di prossima scadenza, era stato previsto che la Ditta



Appaltatrice mettesse a disposizione presso la propria sede operativa, un locale con caratteristiche idonee, dove poter stoccare un certo quantitativo di attrezzature informatiche nuove, acquistate mediante l'utilizzo di specifiche Convenzioni CONSIP, o attraverso il MePA, e dove allocare temporaneamente le attrezzature funzionanti, di riciclo, in attesa del loro riutilizzo.

Questo, come si può ben comprendere, ha consentito di ridurre al minimo i tempi di attesa per quegli interventi che richiedono la sostituzione dell'attrezzatura guasta, nonché dare immediato riscontro alle richieste di nuove assegnazioni, azzerando i tempi necessari per gli approvvigionamenti.

Altro aspetto importante riguarda la gestione dell'inventario dei beni mobili informatici, anch'esso affidato alla Ditta Appaltatrice, che grazie alla costante ricognizione assicura la razionalizzazione delle attrezzature informatiche.

C'è da considerare, anche, che oltre alle sedi centrali, vi sono quattordici sedi periferiche dislocate sul territorio regionale. Una Ditta con sede sul territorio è certamente in grado di garantire servizi migliori rispetto a quelli che può offrire una organizzazione, che per quanto ben strutturata, deve rispondere alle esigenze di più regioni come nel caso della Convenzione in questione.

E' importante considerare, inoltre, la costante e forte interazione che deve esserci tra le attività svolte dal servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro informatiche e quelle svolte dal Centro Tecnico Regionale, a cui è demandato il compito della gestione dei servizi connessi alla rete geografica regionale.

Tale interazione è più che mai necessaria in questo momento, in quanto è in fase di avvio la migrazione del software di produttività individuale Windows Office al sistema Cloud di Microsoft Office 365, che vede interessate tutte le postazioni di lavoro informatiche.