



# CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO

DIREZIONE GARE E CONTRATTI-INNOVAZIONE TECNOLOGICA

*Servizio Innovazione Digitale, Tecnologie Informatiche e di Comunicazione (ICT)*

## RELAZIONE TECNICA ILLUSTRATIVA

(ai sensi dell'art. 41, comma 12, del D.lgs n. 36/2023)

### 1 PREMESSA

Nel Piano Triennale per l'Informatica (PTI) 2022-2024 della Città Metropolitana di Palermo, approvato con il Decreto del Sindaco Metropolitan n. 269 del 14/12/2022, nel capitolo 4 riguardante le infrastrutture, è stata formalizzata la criticità dello stato di obsolescenza della strumentazione informatica infrastrutturale ed applicativa (asset informatico). In particolare, sono stati definiti Obiettivi (OB) e Linee di Azione (LA) per adeguare la disponibilità di Postazioni di Lavoro Informatiche ai bisogni rilevati.

Con il Piano Integrato di Attività e Organizzazione approvato con il Decreto del Sindaco Metropolitan n. 155 del 22/6/2023 è stato affidato al Dirigente della Direzione Gare e Contratti - Innovazione Tecnologica lo specifico obiettivo di potenziare i servizi di assistenza helpdesk ai dipendenti per quanto riguarda la postazione di lavoro informatica (hardware e software).

La Direzione Gare e Contratti – Innovazione Tecnologica della Città Metropolitana di Palermo intende procedere all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del D.Lgs. n. 36/2023 a mezzo trattativa diretta (TD) sul mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), dei "Servizi operativi a supporto per la gestione delle Postazioni di Lavoro Informatiche (PDLI)" dei dipendenti della Città Metropolitana di Palermo”.

#### 1.1 Studio del contesto ed analisi dei bisogni

La Città Metropolitana di Palermo svolge la propria attività amministrativa su tre sedi principali e conta, ad oggi, circa 600 utenti (amministratori e dipendenti) che utilizzano i servizi informatici.

Gli utenti, in base al tipo di incarico ricoperto, hanno a disposizione una postazione di lavoro informatica (PdLI) costituita da hardware, software generico e applicativi gestionali specifici.

Attualmente, purtroppo, nell'Ente si registra una drammatica carenza di personale con adeguate competenze tecnico-informatiche. Infatti, nell'organico della Direzione Gare e Contratti – Innovazione Tecnologica non sono presenti in numero sufficiente professionalità, con competenze in campo informatico, che possano gestire con efficienza ed efficacia il servizio di helpdesk alle Postazione di Lavoro Informatico in dotazione agli utenti.

La suddetta Direzione dispone in organico di n. 1 Funzionario Informatico, n. 1 Istruttore Amministrativo-Contabile e n. 6 Operatori Esperti e attualmente, tramite il Servizio Innovazione Digitale, Tecnologie Informatiche e di Comunicazione (ICT), provvede, tra l'altro, alla gestione dei seguenti servizi: telefonia fissa e mobile, collegamenti telematici, assistenza su hardware, software e applicativi preinstallati, stampanti desktop e dipartimentali, banche dati e servizi online.

L'Amministrazione ha in corso nuove procedure concorsuali per assumere nuovi dipendenti, infatti, il nuovo piano assunzionale approvato prevede, l'inserimento in pianta organica di n. 2 Funzionari Informatici e n. 7 Istruttori Informatici che tuttavia non si sono ancora concluse.

Il personale neoassunto, dovrà colmare le carenze d'organico del Servizio Innovazione Digitale, Tecnologie Informatiche e di Comunicazione (ICT) e sarà utilizzato per attività di gestione, programmazione e

progettazione non delegabili, come l'attuazione del nuovo Piano Triennale dell'Informatica 2022-2024 e la transizione al digitale.

Pertanto, nelle more del completamento delle procedure per assumere il suddetto personale, occorre mitigare tale carenza, garantendo la continuità operativa del servizio di gestione delle infrastrutture informatiche ed affidando i servizi operativi a supporto per la gestione delle Postazioni di Lavoro Informatiche ad un operatore economico specializzato che possa garantire l'attivazione di un helpdesk di I e di II livello, la manutenzione software e hardware, le piccole forniture e l'installazione di nuovi hardware e software.

## **2 INQUADRAMENTO GENERALE**

### **2.1 Oggetto dell'affidamento**

L'Amministrazione intende affidare ad un operatore economico i Servizi operativi a supporto per la gestione delle Postazioni di Lavoro Informatiche.

Occorre, pertanto, attivare la manutenzione, la gestione, il supporto e l'allineamento con l'evoluzione tecnologica della infrastruttura di base, costituita dalle PdLI appartenenti al patrimonio della Città Metropolitana di Palermo ed utilizzate dai dipendenti e dagli amministratori per espletare le attività lavorative informatizzate dell'Ente.

Le PdLI sono costituite dall'insieme di hardware e software connessi e configurati per il funzionamento nella rete aziendale.

### **2.2 Sedi operative**

Gli utenti da assistere prestano servizio nelle seguenti sedi principali dell'Amministrazione:

- Polo di Palazzo Comitini, Palazzo Belvedere e Palazzo Villafranca: Via Maqueda, n. 100 e Via del Bosco n. 12
- Palazzo delle Ferrovie: Via Roma, n. 19
- Palazzo Jung: Via Lincoln n. 71

### **2.3 Postazioni di lavoro**

L'erogazione dei servizi in oggetto riguarderà tutti gli hardware e software che compongono la postazione di lavoro standard in dotazione ai dipendenti dell'Amministrazione, denominata più specificamente anche Postazione di Lavoro Informatica.

I componenti che, ove presenti, rientrano nell'ambito tecnologico della Postazione di Lavoro in esame sono:

- PC desktop o notebook, comprensivo di dotazioni personali in termini di:
- Monitor, tastiera, mouse;
- Docking station;
- Sistema operativo Microsoft Windows 10 o superiore;
- Microsoft Office o Libre Office;
- Software di base (ad esempio web browser, antivirus, antispam e antispyware, lettori pdf, programmi di instant messaging, utilities di compressione file, gestione batteria, processore, display, camera e power management);
- Stampante desktop.

### **2.4 Definizione delle attività comprese nel servizio**

Devono essere incluse nel servizio le eventuali forniture, le prestazioni e i materiali di consumo necessari all'espletamento a regola d'arte, rimandando, per una descrizione più approfondita delle stesse, al Capitolato Tecnico ma che sommariamente si riassumono in: Servizi "a canone", Servizi "programmati" e Servizi "extra canone".

### **3 GOVERNO DEI SERVIZI**

#### **3.1 Sistema di gestione documentale**

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un sistema di gestione documentale finalizzato alla raccolta centralizzata, l'archiviazione, la gestione, l'aggiornamento e la consultazione dei documenti generati a partire dalla decorrenza contrattuale, quali ad esempio i documenti di cui ai successivi paragrafi, sia dal Fornitore che dall'Amministrazione, con lo scopo di aiutare le relazioni tra Fornitore e Amministrazione in maniera efficiente ed organizzata.

Tale sistema, dovrà essere facilmente consultabile secondo le moderne tecniche di gestione documentale, dovrà permettere la gestione di documentazione e dovrà poter essere utilizzabile dall'Amministrazione, rispettando i profili ed i diritti di accesso.

#### **3.2 Sistema di ticketing**

Le segnalazioni pervenute al Service desk dovranno essere registrate sul sistema di Trouble ticketing "Zoho Desk" ([Zoho Desk | Top Rated Customer Service Help Desk Software](#)) scelto dall'Amministrazione. Il software dovrà essere installato, configurato, gestito e mantenuto dal Fornitore per il periodo di 24 mesi.

Il Fornitore a proprio onere e spese acquisterà le licenze necessarie per i propri agenti e per l'Amministrazione, i servizi di configurazione, personalizzazione e sviluppo, la formazione per i propri agenti e per l'Amministrazione.

Le suddette licenze devono essere intestate alla Città Metropolitana di Palermo che manterrà il ruolo di Amministratore del Sistema.

Tale sistema, oltre che per l'apertura/gestione/chiusura delle richieste, sarà lo strumento ufficiale di rendicontazione dei livelli di servizio nei confronti dell'Amministrazione.

Il personale di ogni livello coinvolto nella gestione della richiesta provvederà ad aggiornare il sistema di Trouble ticketing, fino a chiusura del ticket all'atto della risoluzione del problema o dell'esecuzione dell'attività richiesta, affinché sia possibile un'efficace rendicontazione all'utente sullo stato dell'intervento.

Attraverso il sistema di ticketing sarà effettuata la rilevazione della soddisfazione degli Utenti per l'intera durata del contratto. L'Amministrazione potrà attivare anche altri sistemi di misurazione della qualità del servizio attraverso questionari online o interviste dirette, concordandone la metodologia con il Fornitore.

#### **3.3 Sistema di reportistica e SLA management**

Il software Zoho Desk è assunto come sistema per l'analisi automatica degli indicatori di performance di seguito indicati:

- Tempo di prima risposta;
- Tempo di risoluzione;
- Grado di soddisfazione dell'utente;
- altri scelti in accordo tra le parti.

Trattandosi di un servizio prestazionale orientato ad assicurare la performance complessiva del servizio e del sistema informatico, i risultati e le prestazioni del fornitore sono valutate sulla base degli obiettivi raggiunti, in particolare durante i primi due mesi di attività saranno registrati gli indicatori di riferimento e ci si aspetta nel corso del contratto un miglioramento degli indici come stabiliti e descritti dettagliatamente nel Capitolato Tecnico.

### **4 FASI E TIPOLOGIA DEI SERVIZI DA ESPLETARE**

#### **4.1 Le fasi: startup, fase d'esercizio e fase finale**

La fase di startup si pone l'obiettivo di permettere l'interazione tra la struttura di servizio in atto da parte dell'Amministrazione e quella del Fornitore. Tale periodo, di transizione e di avviamento, dovrà terminare entro massimo 30 giorni solari dalla data di stipula del contratto.

La fase di esercizio prevede l'erogazione dei servizi previsti secondo il piano generale della fornitura approvato; l'esercizio a regime inizierà al completamento della fase di startup e si estenderà fino al termine del contratto.

La fase finale prevede che al termine del periodo contrattualmente stabilito, il Fornitore dovrà garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo fornitore o alla presa in carico dei servizi da parte dell'Amministrazione, per un periodo minimo di 30 giorni solari.

#### **4.2 Servizi programmati**

L'Amministrazione intende acquisire nuove stampanti dipartimentali, si prevede di installarne almeno n. 40, il Fornitore dovrà configurarle presso le varie sedi dell'Amministrazione.

L'Amministrazione, inoltre, intende acquisire nuovi PC che andranno ad integrare quelli già in uso. Il Fornitore dovrà provvedere alla realizzazione dei kit di installazione e configurazione per le nuove apparecchiature fornite. La fornitura dei kit di installazione comprenderà la creazione di un disco immagine, realizzato appositamente per ogni lotto di computer. Ulteriori software da installare sulle postazioni di lavoro e i dettagli relativi ai software, dovranno essere concordati con il personale del Servizio Innovazione Digitale, Tecnologie Informatiche e di Comunicazione (ICT) della Città Metropolitana di Palermo.

#### **4.3 Servizi a canone**

Per mantenere efficiente il sistema informatico dell'Amministrazione, sono previste delle attività a canone riguardanti le seguenti prestazioni continuative:

1. Asset management;
2. Service desk/ Trouble ticketing
3. Presidio;
4. Help desk di I e II livello;
5. Gestione postazioni di lavoro;
6. IMAC;
7. Gestione dei sistemi di videoconferenza
8. Monitoraggio linee dati
10. Manutenzione server;
11. Gestione magazzino scorte / muletti;

#### **4.4. Servizi extra canone**

Al verificarsi di particolari eventi, potranno essere richieste prestazioni integrative straordinarie riguardanti gli interventi sul cablaggio e piccole forniture. Il Fornitore eseguirà le richieste "extra-canone" solo a seguito di:

- ordinativo dell'Amministrazione;
- formulazione del preventivo da parte del Fornitore che dovrà comprovare la congruità del prezzo con riferimento ai prezzi del MEPA o ad indagini di mercato;
- accettazione del preventivo e autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

Le modalità di richiesta ed espletamento del servizio riguardanti gli interventi sul cablaggio e le piccole forniture saranno svolte secondo quanto indicato e descritto nel Capitolato Tecnico.

## **5 REQUISITI E ORGANIZZAZIONE DEL FORNITORE**

### **5.1 Requisiti di ordine speciale (art. 100, comma 1 del D.Lgs. 36/2023)**

Il Fornitore dovrà essere regolarmente iscritto alla CCIAA per l'attività oggetto dell'appalto e dovrà possedere pregresse e documentate esperienze analoghe a quelle oggetto di affidamento.

## 5.2 Modello organizzativo e struttura generale per la gestione dei servizi

Il Fornitore dovrà garantire un modello organizzativo ed una struttura generale per la gestione dei servizi in oggetto, tale da assicurare un'elevata qualità delle prestazioni erogate all'Amministrazione

La composizione della struttura organizzativa si intende fissa e invariata per tutta la durata contrattuale e non potrà essere modificata senza il preventivo consenso dell'Amministrazione.

Eventuali sostituzioni di uno o più componenti della struttura organizzativa dovranno essere concordate con l'Amministrazione secondo quanto stabilito nel Capitolato Tecnico.

## 6. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO E VALORE DELL'APPALTO

### 6.1 Procedura di affidamento

Trattandosi d'appalto del valore inferiore a 140.000 euro, l'affidamento del servizio in oggetto avverrà mediante affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lettera b) del D.Lgs. n. 36/2023, tramite trattativa diretta (TD) del mercato elettronico della pubblica amministrazione con la seguente categoria di abilitazione del fornitore:

Categoria di abilitazione: "Supporto e consulenza in ambito ICT"

Bando: "Servizi"

CPV: 72150000 -1

Descrizione CPV: "Servizi di consulenza per verifiche di sistemi informatici e servizi di consulenza per attrezzature informatiche"

### 6.2 Importo dell'affidamento

Per i servizi previsti verrà corrisposto al Fornitore il compenso corrispondente all'offerta economica che sarà presentata nella Trattativa Diretta e successivamente accettata dall'Amministrazione.

### 6.3 Quadro economico del Servizio

PROGETTO DEL SERVIZIO				
	A – Importo del Servizio	Prezzo Unit.	Q.ta	Prezzo Totale
A1	Presidio on-site (1 FTE), Sistemista Senior, Sistemista Junior		1	€ 129.746,47
A2	Servizi Forniture extra budget		1	€ 10.000,00
A	Totale Servizio (A1+A2)			€ 139.746,47
	<b>Importo a base d'asta</b>			<b>€ 139.746,47</b>
	<b>B – Somme a disposizione della Stazione appaltante</b>			
B1	I.V.A. sul servizio		22%	€ 30.744,22
B2	Contributo A.N.A.C. dovuto dalla Stazione appaltante		1	€ 35,00
B3	Somme a disposizione		5%	€ 6.987,32
B	Totale (B1+B2+B3)			€ 37.766,54
	<b>Totale complessivo del progetto (A+B)</b>			<b>€ 177.513,01</b>

### 6.4 Copertura Finanziaria

Il valore del contratto e i costi connessi trovano copertura finanziaria con fondi propri dell'Ente.

### 6.5 Documento Unico di Valutazione del Rischio di Interferenze

Appurato che, sotto il profilo del rischio interferenziale, nell'esecuzione del presente appalto gli accertamenti effettuati hanno evidenziato la presenza di possibili rischi da interferenza e conseguentemente dovrà essere prodotto il DUVRI, che sarà reso disponibile all'operatore affidatario dell'appalto. Nel DUVRI saranno specificati i costi per l'attuazione delle misure di contrasto alle interferenze.

## **7. CONTRATTO**

### **7.1 Forma del Contratto**

Come stabilito dall'art. 18, comma 1, secondo periodo, del D.Lgs. 36/2023, trattandosi di affidamento sottosoglia, ai sensi dell'art. 50 del medesimo decreto, il rapporto contrattuale tra l'Amministrazione ed il Fornitore, sarà perfezionato mediante corrispondenza secondo l'uso commerciale, consistente in un apposito scambio di lettere, anche tramite posta elettronica certificata o sistemi elettronici di recapito certificato qualificato ai sensi del regolamento UE n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014.

### **7.2 Durata del Contratto**

L'appalto dei "Servizi operativi a supporto per la gestione delle Postazioni di Lavoro Informatiche (PDLI)" avrà la durata di 18 (diciotto) mesi, con decorrenza dalla data di consegna del servizio da parte dell'Amministrazione e non sono previsti il rinnovo e la proroga.

## **8. PAGAMENTI E FATTURAZIONE**

I servizi programmati e a canone verranno remunerati con un canone trimestrale posticipato di uguale importo e pari ai 3/12 del canone annuale, nel seguito denominato sinteticamente "canone", nel quale sono ricomprese tutte le prestazioni per eseguire i servizi indicati in questo documento.

Gli importi relativi ai servizi "programmati" saranno liquidati al loro completamento e nel primo trimestre utile di liquidazione delle somme a canone.

La fattura elettronica deve essere intestata alla Città Metropolitana di Palermo – Codice Univoco 4UV278.

## **9. PENALI**

Qualora siano riscontrati dall'Amministrazione ritardi o inadempimenti da parte del Fornitore nell'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'affidamento, rispetto ai termini e alle modalità pattuite, quest'ultima contesterà formalmente all'appaltatore l'inadempimento/ritardo rilevato, concedendogli un termine di cinque giorni lavorativi per poter produrre eventuali controdeduzioni. Trascorso inutilmente il predetto termine, ovvero qualora le giustificazioni addotte non siano riconosciute in tutto o in parte valide, l'Amministrazione provvederà all'applicazione una penale dell'1 per mille sull'ammontare netto contrattuale che complessivamente non potrà superare il 10% del valore dell'appalto ai sensi dell'art. 126, co. 1 del D.lgs 36/2023. L'applicazione delle penali previste non esime, altresì, il fornitore dal risarcimento di eventuali danni causati.

Il Responsabile Unico di Progetto  
Dott. Filippo Brugè

Il Direttore  
Ing. Filippo Cangialosi