



Relazione tecnico-illustrativa e stima della base d'asta relativa alla "Procedura Aperta per la fornitura del servizio di manutenzione, supporto operativo e assistenza specialistica per la gestione e l'evoluzione del patrimonio software della Regione Basilicata 2016-2020".

PREMESSE

La relazione descrive la definizione della base d'asta relativa ai servizi da erogare nell'ambito dell'appalto denominato "Procedura Aperta per la fornitura del servizio di manutenzione, supporto operativo e assistenza specialistica per la gestione e l'evoluzione del patrimonio software della Regione Basilicata 2016-2020".

Dal punto di vista amministrativo la Regione Basilicata, in data 10/06/2008 con la Deliberazione della Giunta Regionale n. 843 ha indetto la gara "Procedura ristretta per l'acquisizione dei servizi di assistenza specialistica per la gestione e l'evoluzione del patrimonio software della Regione Basilicata".

Con la Determinazione Dirigenziale n. 71AM.2009/D.02158 del 12/08/2009 è stata affidata la gara in oggetto al Consorzio Informatico Integra, per la durata di mesi 36, per un importo complessivo di € 6.300.000,00 IVA inclusa, così suddiviso:

- € 2.100.000,00 (euro duemilionicentomila/00) IVA inclusa, per le attività ricadenti nella Linea 1 del contratto;
- € 4.200.000,00 (euro quattromilioniduecentomila/00) IVA inclusa, per le attività ricadenti nella Linea 2 del contratto (Tale importo costituisce il limite massimo che si poteva raggiungere nel periodo della durata del contratto e, pertanto, era presunto e non vincolante per l'Amministrazione;

In attuazione della suddetta Determinazione è stato sottoscritto il contratto Rep. n. 11016 del 25/09/2009 tra la Regione Basilicata e il Consorzio Informatico Integra, registrato in data 30/09/2009 al n. 859 – CUP: G42E09000030008 - CIG: [0155719760].

Il precitato contratto Rep. 11016/2009, all'art. 4, prevedeva, la facoltà da parte della Regione di rinnovare, per ulteriori 36 mesi, il contratto mediante procedura negoziata da effettuarsi ai sensi dell'art. 57 comma 5 lett. b del D. Lgs. 163/06 per un valore aggiuntivo di 6.300.000,00 IVA inclusa.

L'Amministrazione, per ragioni di economicità ed efficienza, si è avvalsa della facoltà di procedere al rinnovo dei servizi, per ulteriori 36 mesi, così come previsto dal precitato contratto. A tal fine, con la Deliberazione della Giunta Regionale n. 1161 del 18/09/2012 ha, ai sensi dell'art. 57, comma 5 lett. b) del D. Lgs. 163/06 e s.m.i, proceduto ad affidare i servizi di assistenza specialistica per la gestione e l'evoluzione del patrimonio software della Regione Basilicata, già erogati nell'ambito del Contratto Rep. Reg. Bas. n. 11016/2009, al Consorzio Informatico Integra, per un importo complessivo di € 6.300.000,00 IVA inclusa, con scadenza al 24/09/2015 (per la durata di mesi 36).



STIMA BASE D'ASTA

Per la stima della base d'asta, sulla base delle pregresse evenienze, si è proceduto all'analisi dei costi sostenuti dall'Amministrazione per le due tipologie di servizi richiesti anche nell'ottica del contenimento della spesa.

Premesso che i servizi di assistenza tecnica erogati risultano essenziali e trasversali per il funzionamento dell'Amministrazione e, pertanto, necessitano di un elevato livello di continuità operativa attraverso il costante, efficace e tempestivo supporto/aggiornamento dei sistemi.

Durante le fasi contrattuali i servizi sono stati erogati regolarmente senza dare adito ad alcun contenzioso.

Tenuto conto, inoltre, delle attività di assistenza richieste dall'Amministrazione ed erogate dal fornitore attraverso il sistema di gestione GSA (circa 30.000 ticket), alle quali vanno aggiunte anche quelle fornite quotidianamente attraverso il supporto operativo, la consulenza telefonica e l'interazione, con i tecnici attestati su altri contratti di assistenza, attraverso la piattaforma di instant messaging (Skype).

L'assistenza non si è limitata al solo ambito tecnico ma bensì è stato fornito anche supporto amministrativo/contabile qualificato agli utenti per la predisposizione di provvedimenti amministrativi, bilancio, fatturazione elettronica, pubblicazione avvisi/bandi, ecc.

Nel complesso il contratto si è dimostrato uno strumento molto efficace che ha permesso di dare, rapidamente, risposte agli utenti interni ed esterni all'Amministrazione. Allo stesso tempo, in considerazione dell'elevato impatto e complessità degli interventi in domini applicativi eterogenei (strutture dipartimentali), ha consentito l'impiego di alte professionalità che hanno assicurato coerenza ed unitarietà agli interventi, salvaguardando gli investimenti realizzati e favorendo il processo di innovazione dell'Amministrazione.

L'evoluzione e la maggiore integrazione tra i sistemi ha permesso, inoltre, un maggiore controllo interno dei procedimenti amministrativi; il miglioramento della qualità ed efficacia del lavoro; una maggiore efficienza operativa dell'Ente; il monitoraggio delle attività e la Governance decisionale dei processi.

Si segnala, inoltre, che attraverso il contratto in essere, è stata sviluppata la piattaforma integrata per garantire il rispetto delle norme inerenti la Trasparenza e l'Anticorruzione. Tale infrastruttura è



stata utilizzata ed evoluta per alimentare la pubblicazione delle informazioni sul portale OpenData regionale.

Altro elemento qualificante da segnalare è stato lo sviluppo dell'infrastruttura di servizio dedicata alla Fatturazione elettronica che ha permesso alla Regione Basilicata di essere premiata, dalla School of Management del Politecnico di Milano e patrocinato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) della Presidenza del Consiglio dei Ministri, a livello nazionale tra le migliori Regioni italiane che hanno attivato progetti di Digitalizzazione con un approccio che non si limita al mero recepimento dell'obbligo normativo di "Fare" Fatturazione Elettronica, bensì ne coglie lo spunto per farne innesco di innovazione e miglioramento.

La finalità della Linea 2 del contratto è quella di mettere a disposizione delle strutture regionali uno strumento contrattuale, attivabile a richiesta, che supplisca ai bisogni di supporti i Dipartimenti regionali nei processi d'innovazione.

Infatti, la Linea 2 del Contratto è stata molto utilizzata dalle strutture dipartimentali per rispondere tempestivamente alle necessità di sviluppo e supporto tecnico per l'attività istituzionale ad elevato impatto sociale come ad esempio (Programma COPES, Bando PIEAR, Bando Risparmio Energetico, Osservatorio Regionale Lavori Pubblici, Basilicata Statistica, ecc...).

L'elevato numero di istanze gestite attraverso dette piattaforme ha consentito all'Amministrazione, nel complesso, di mettere a disposizione dei cittadini e delle imprese del territorio strumenti tecnologici che rendano più semplice e facile l'accesso ad una pluralità di nuovi servizi digitali.

Inoltre, lo sviluppo e l'evoluzione degli applicativi di proprietà dell'Amministrazione ha permesso di concedere in riuso tali soluzioni ad altre 22 pubbliche amministrazioni locali ottenendo economie di scala e efficienza funzionale.

Nella definizione dell'effort si è partiti, da un lato, dalla consapevolezza di garantire il medesimo livello di assistenza già fissato nel contratto in essere per i servizi e, dall'altro, garantire il contenimento della spesa, attraverso l'applicazione del 5% di riduzione dei servizi attualmente erogati così come previsto dall'art.8, comma 8 lett.A) del DL 66/2014.

Al momento non è stato possibile altresì quantificare l'impatto economico associato alle attività informatiche, derivanti dall'attuazione delle recenti norme regionali inerenti il del ruolo unico con il passaggio di competenze e servizi di alcuni Enti regionali come ad esempio l'ALSIA L.R. n.9/2015. Ciò rappresenta una criticità che bisognerà affrontare quando il quadro di riferimento sarà regolamentato.

Alla luce delle considerazioni espresse e dall'analisi del costo medio delle figure professionali, utilizzate nei diversi contratti ICT e nella consapevolezza di garantire l'assistenza al continuo cambiamento dell'assetto organizzativo dell'Ente e all'adeguamento normativo (fatturazione



elettronica, Digitalizzazione procedimenti amministrativi - DPCM 13/11/2014), si ritiene congruo, per i servizi afferenti alla Linea 1, n. **1.500** di giornate/uomo per anno.

Tali circostanze, conducono ad una riduzione del valore economico associato alla Linea 1 di circa 15% rispetto ai costi sostenuti nel precedente contratto.

Per quanto concerne i servizi di manutenzione afferenti alla Linea 2, si ritiene congruo garantire, al netto della riduzione del 5% prevista per legge sui servizi già erogati, il supporto tecnico per un numero di giorni\Uomo\Anno pari a **1.600** ciò ha comportato una riduzione del valore economico associato di circa il 60%.

Tutto ciò premesso, le considerazioni finora fatte coniugano sia la necessità di ridurre la spesa e, allo stesso tempo, garantire all'Amministrazione gli opportuni livelli di assistenza tecnica e di manutenzione/evoluzione dei sistemi informativi.

Per la stima della base d'asta, pertanto, si è proceduto alla definizione dei seguenti effort:

1. N. **1500** giorni\uomo\anno per le attività riconducibili alla Linea 1;
2. N. **1600** giorni\uomo\anno per le attività riconducibili alla Linea 2;
3. Figure professionali richieste: Project Manager, Sistemista, Analista Programmatore e Programmatore web, DataBase Administrator, Esperto in architetture SOA e Esperto in BPR.

Per la definizione del costo (giorno/uomo) delle figure professionali si è proceduto:

- Rilevare il costo medio delle figure professionali a valere sui diversi contratti ICT gestiti dall'Ufficio SIRS oggi Amministrazione Digitale;
- Rilevare la percentuale del ribasso medio applicato sui diversi contratti ICT gestiti dall'Ufficio SIRS oltre l'incremento del 10% quale utile per l'impresa;
- Confrontare il predetto costo medio, rispetto alle tariffe applicate dal Contratto Nazionale di Lavoro del settore dei Metalmeccanici (settore a cui fanno riferimento le aziende ICT), in maniera da garantire la coerenza del costo medio rispetto alle tariffe minime contrattuali.

In base alle precitate premesse, il costo medio delle figure professionali, incrementato della percentuale media di ribasso ottenuta in sede di gara su diversi contratti ICT pari a circa il 30%, è così calcolato:

Descrizione Figura Professionale	Costo medio Figure Professionali (Iva esclusa) contratti Ufficio SIRS	Percentuale media ribasso risultante dai contratti in essere 30% + 10% utile d'impresa	Costo medio FP a base d'asta (Iva esclusa)
Project Manager	€ 294,62	40	413,00
Sistemista	€ 231,98	40	324,80



Analista Programmatore	€ 225,40	40	315,00
Programmatore Web	€ 210,63	40	295,40
Database Administrator	€ 215,65	40	302,40
Esperto in Architetture SOA	€ 260,87	40	365,40
Esperto in BPR	€ 200,20		280,00

In considerazione della valenza e impatto dei servizi di assistenza si ritiene di prevedere un appalto che garantisca l'assistenza per 36 mesi, prevedendo l'opzione di rinnovo per ulteriori 24 mesi.

Tutto ciò premesso, moltiplicando il valore ottenuto per il numero delle giornate\uomo richieste si ottiene seguente prospetto economico:

STIMA COSTI DELL'APPALTO								
ATTIVITA'		GG/UOMO X ANNO	Costo Annuo	Totale Costi dell'appalto 2016 - 2018 IVA esclusa*	Totale Costi eventuale affidamento 2019 - 2020 IVA esclusa*	Totale Costi appalto + eventuale affidamento 2016 - 2020* IVA esclusa	IVA 22%	Totale Costi dell'appalto (periodo 2016 - 2020) Arrotondato IVA inclusa
LINEA 1 Fornitura servizi di Manutenzione (Correttiva, Adeguativa e Migliorativa) e Supporto Operativo per la gestione e l'evoluzione del patrimonio software della Regione Basilicata		1.500	492.138,00	1.477.000,00	985.000,00	2.462.000,00	541.640,00	3.004.000,00
LINEA 2 Sviluppo dei Sistemi Informativi Dipartimentali		1.600	501.914,00	1.506.000,00	1.004.000,00	2.510.000,00	552.200,00	3.063.000,00
TOTALE LINEA 1 e LINEA 2			994.052,00	2.983.000,00	1.989.000,00	4.972.000,00	1.093.840,00	6.067.000,00
Spese pubblicazioni per l'appalto	30.000,00							30.000,00
Spese rivalutazione prezzi ISTAT	3 anni		14.910,78	30.000,00	15.000,00			45.000,00
COSTO COMPLESSIVO APPALTO 3+2 (IVA inclusa)								6.142.000,00

* Arrotondato

Pertanto, i costi complessivi stimati a base d'asta pari a € **4.972.000,00** sono comprensivi della stima degli eventuali costi relativi ai servizi trasversali (Marca Temporale, Certificati SSL (Secure Sockets Layer) e SMS).

Mentre non sono oggetto della base d'asta i costi per:

- La rivalutazione dei prezzi su base ISTAT
- Le spese generali per l'appalto.



Confrontando i costi complessivi stimati a base d'asta € **4.972.000,00** con quelli sostenuti con il precedente appalto, pari a € 10.500.000,00, si evince una riduzione del costo che l'Amministrazione dovrebbe sostenere, pari circa al **53 %**.

Sulla base di tali valutazioni, si può concludere che il totale stimato dell'importo a base d'asta, arrotondato, ammonta a € **4.972.000,00 oltre I.V.A., di cui € 2.983.000,00 per il contratto principale di mesi 36 e di € 1.989.000,00** per l'eventuale rinnovo per ulteriori 24 mesi (ferme restando le condizioni giuridiche ed economiche previste negli atti dalla presente gara), da effettuarsi ai sensi dell'art.57 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i..

Alla base d'asta vanno aggiunti i costi relativi:

- alle spese di pubblicazione dell'appalto
- alla revisione periodica del prezzo secondo quanto definito dall'art.115 del D.Lgs. 163/2006, stimato nella misura del 1,5% a partire dal secondo anno contrattuale.

Base d'Asta	Importo €	IVA 22%	Totale*	Spese Pubblicazioni	Rivalutazione prezzi ISTAT	Totale Appalto
Contratto principale 2016-2018	2.983.000,00	656.260,00	3.640.000,00	15.000,00	30.000,00	3.685.000,00
Eventuale Rinnovo 2019-2020	1.989.000,00	437.580,00	2.427.000,00	15.000,00	15.000,00	2.457.000,00
Totale generale dell'appalto	4.972.000,00	1.093.840,00	6.067.000,00	30.000,00	45.000,00	6.142.000,00

*Importo arrotondato

Il Dirigente
Ing. Vincenzo Fiore

Il Responsabile della P.O.
Sistemi Informativi Regionali e Servizi
Dott. Nicola Petrizzi
0971.668390
nicola.petrizzi@regione.basilicata.it



DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Dal punto di vista tecnico i servizi di assistenza specialistica per la gestione e l'evoluzione del patrimonio software sono riconducibili a due principali linee di intervento:

Linea 1: Gestione ed evoluzione del patrimonio software della Regione Basilicata.

L'obiettivo fondamentale di tale linea di intervento è quello di gestire il patrimonio software della Regione Basilicata e di creare un sistema di qualità destinato a crescere, ad evolversi e finalizzato a garantire la manutenibilità e l'alta affidabilità dei sistemi, l'integrazione dei dati e la sicurezza in termini di continuità di servizio. Per far questo è necessario definire regole chiare che semplifichino la convergenza delle tecnologie e la uniformità di gestione dei progetti.

Ricadono in tale contesto i seguenti servizi:

- **Manutenzione del software di base e d'ambiente:** Manutenzione dei software di sistema e d'ambiente attivando le società fornitrici per i software che hanno contratti di manutenzione e per i software freeware garantendo le operazioni di: aggiornamento periodico finalizzato a migliorare funzionalità, efficienza ed affidabilità dei prodotti; pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata (dismissione, sostituzione, etc...); test e collaudo della operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione; soluzione di problemi estemporanei (ripristino della operatività di componenti affetti da malfunzioni); aggiornamento della configurazione dei sistemi, in funzione delle modifiche apportate all'ambiente;
- **Manutenzione dei software applicativi (MAC):** Manutenzione i software applicativi regionali conservandone l'integrità. Eventuali modifiche possono essere effettuate allo scopo di:
 - ripristinare le caratteristiche del software applicativo in esercizio venute meno a seguito di malfunzioni non evidenziate in fase di rilascio (manutenzione correttiva); mantenere le caratteristiche presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico (manutenzione adeguativa); migliorare le prestazioni, la facilità d'uso, la robustezza e la sicurezza a parità di funzioni svolte (manutenzione migliorativa);
 - Gestire le versioni dei software applicativi; assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento delle funzionalità del software per esigenze derivanti da variazioni organizzative e/o normative (reingegnerizzazione); gestire le eventuali attività di dismissione e migrazione del prodotto software;
- **Assistenza operativa:** Supporto alle strutture regionali finalizzato ad assicurare un corretto utilizzo dei sistemi informatici in dotazione; erogazione del servizio di help-



desk attraverso l'utilizzo del sistema informatico di gestione dei servizi di assistenza (GSA) in uso presso l'Amministrazione;

- **Manutenzione evolutiva (MEV):** assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità dei software applicativi oggetto dell'appalto rispetto a esigenze di sviluppo di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti, sia nuove funzioni); gestire, in modo graduale, il passaggio ad un'architettura distribuita orientata ai servizi (SOA), ovvero, gestire le strategie di integrazione sui tre livelli: Portal Integration (PI), Enterprise Information Integration (EII) ed Enterprise Application Integration (EAI) anche attraverso l'adozione di un middleware di disaccoppiamento; gestire gli ampliamenti e l'evoluzione tecnologica della server farm anche attraverso il monitoraggio delle prestazioni; gestire l'evoluzione del sistema di gestione dei livelli di servizio (GSA);
- **Servizi di consulenza (SC):** Studi di fattibilità e progettazioni esecutive relativi alle architetture software e a nuove soluzioni gestionali; verifica ed adeguamento periodico degli standard tecnologici; studio e analisi delle modifiche organizzative necessarie per la più efficiente introduzione di nuovi sistemi o di nuove modalità di gestione dei prodotti applicativi; programmazione ed erogazione di interventi formativi per adeguare i livelli di conoscenza del personale regionale all'evoluzione dei sistemi di ICT; trasferimento di conoscenze e competenze (knowledge transfer) dalla DA al personale della SA anche attraverso piattaforme di e-learning.

Linea 2: Sviluppo dei sistemi informativi dipartimentali.

Il principale obiettivo di questa linea di intervento consiste nel guidare l'innovazione tecnologica dei dipartimenti regionali. In particolare, consiste nel supportare le strutture dipartimentali nell'analisi dei processi amministrativi e del conseguente fabbisogno informatico, nello sviluppo e nella implementazione di soluzioni tecnologiche in coerenza con gli standard definiti nella linea di intervento precedente.

Per accedere a tale linea d'intervento è necessario:

- essere preventivamente autorizzati dall'Ufficio Amministrazione Digitale;
- avere un costo non superiore a 100.000,00 euro/anno, IVA inclusa;
- prevedere la copertura finanziaria a carico della struttura regionale richiedente;
- essere approvate con apposita Determinazione Dirigenziale dalla struttura regionale richiedente. A seguito dell'approvazione la SA, procederà, alla sottoscrizione del Contratto Attuativo specifico con la struttura regionale richiedente.

Ricadono in tale contesto i seguenti servizi:

- **Servizi di consulenza:** supporto specialistico per l'analisi del fabbisogno informativo dipartimentale; studi di fattibilità e progettazioni esecutive riguardanti nuove



soluzioni gestionali; indagini di mercato finalizzate all'eventuale riuso di soluzioni gestionali; studio e analisi delle modifiche organizzative necessarie per la più efficiente introduzione di nuovi sistemi o di nuove modalità di gestione dei prodotti applicativi;

- **Sviluppo software:** sviluppare applicazioni di piccola e media complessità, ovvero, applicazioni il cui valore stimato non superi i 100.000,00 euro l'anno; sviluppare servizi avanzati su web; garantire l'integrazione/interoperabilità con gli altri sistemi informativi regionali; affiancare il personale delle strutture dipartimentali all'uso delle nuove soluzioni tecnologiche;
- **Manutenzione dei software applicativi (MAC):** Manutenzione i software applicativi sviluppati nell'ambito di tale linea di intervento;
- **Manutenzione evolutiva (MEV):** Il servizio ha lo scopo di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità dei software applicativi sviluppati nell'ambito di tale linea di intervento rispetto a esigenze di sviluppo di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti, sia nuove funzioni).

Le modalità di erogazione e gestione dei servizi di assistenza sono disciplinate dalle regole definite all'interno del documento "Linee Guida per la gestione dei contratti ICT" pubblicate sul sito istituzionale nella sezione - standard tecnologici- <http://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/department.jsp?dep=100435&area=550439&level=1>

Una premessa importante da farsi prima descrivere i sistemi informativi è quella che non tutti i Sistemi Informativi presenti in Regione Basilicata sono sotto la completa gestione e il pieno controllo dell'Ufficio Amministrazione Digitale.

Molti Sistemi informativi, infatti, hanno un ciclo di vita che è totalmente riconducibile ai diversi uffici Dipartimentali che hanno una notevole autonomia in fatto di gestione di risorse e di possibilità di scelta tecnologica e metodologica.

Da qui la necessità e l'opportunità di dotarsi di uno strumento contrattuale che consenta di supportare le strutture dipartimentali nell'analisi dei processi amministrativi e del conseguente fabbisogno informatico, nello sviluppo e nella implementazione di nuove soluzioni tecnologiche.

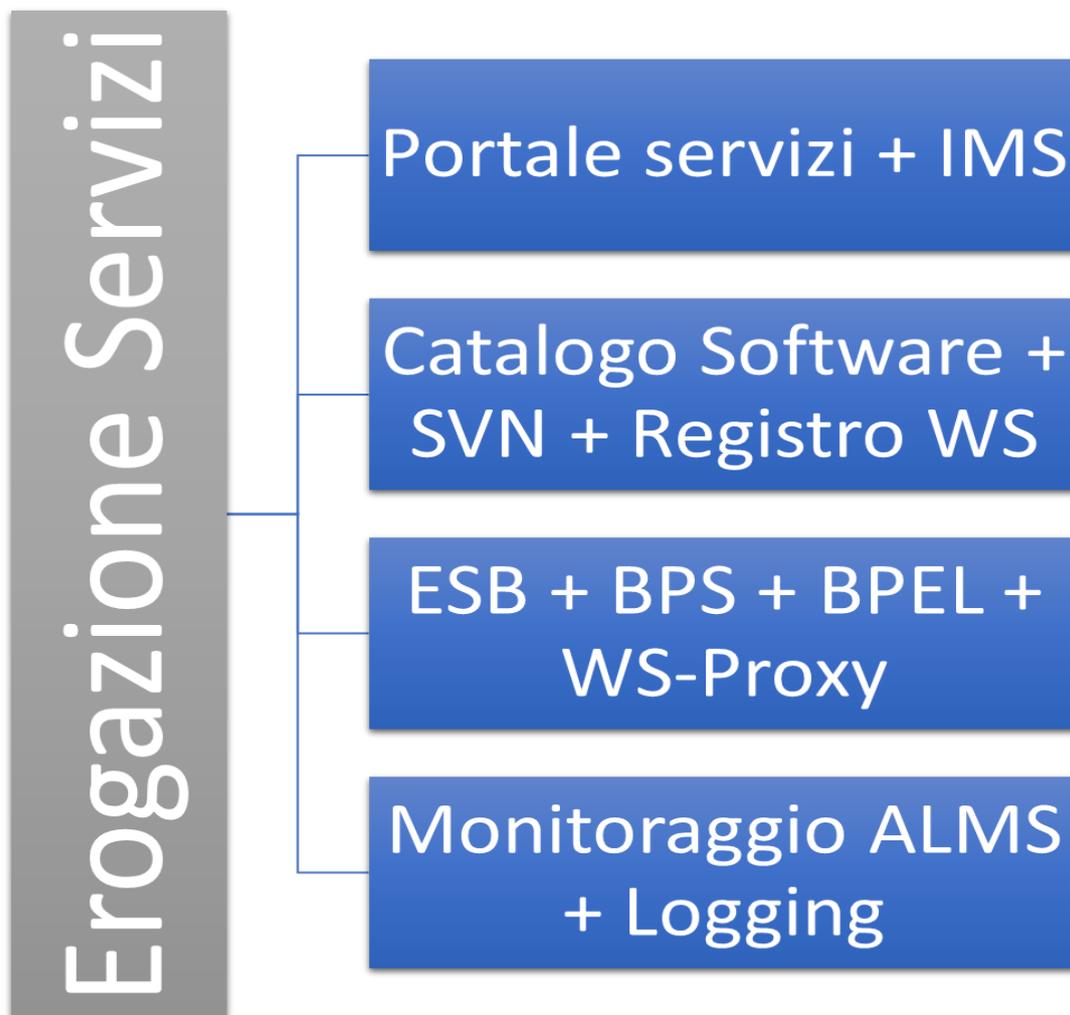
L' Ufficio SIRS, oggi Ufficio Amministrazione Digitale, ha da tempo attuato una politica che tende ad accentrare tutta una serie di servizi che per definizione hanno una impostazione di condivisione.



Tali servizi, ampiamente descritti nel documento “Descrizione Sistemi informativi regionali_Infrastruttura”, sono quindi a disposizione di tutti gli Uffici tecnici dipartimentali ed hanno lo scopo, nel medio lungo termine, di consolidare le procedure e l’erogazione dei servizi.

Molte informazioni di dettaglio, relative ad alcuni specifici servizi erogati dai Dipartimenti, sono reperibili solo ed esclusivamente presso gli uffici tecnici che sovrintendono a tali sistemi e che sono gli unici in grado di dare esaustive informazioni funzionali e di ambiente. Ogni Dipartimento ha, infatti, se non un intero ufficio deputato a tali attività, almeno una figura organizzativa P.O che ha incarico di gestire e coordinare le attività relative all’adozione ed utilizzo dei Sistemi Informativi.

Il dettaglio gli elementi infrastrutturali che fanno RETE nell’ambiente regionale e rappresentano le componenti indispensabili all’erogazione di un servizio e sono di seguito rappresentate:





Le informazioni tecniche relative ai servizi e alle applicazioni sono registrate nel Catalogo del Software regionale (<http://catalogo.regione.basilicata.it/CatalogoSoftware/garaSIRS>) e sono rese disponibili da diverse console di consultazione.

Sinteticamente dall'analisi del patrimonio software presente a catalogo emerge che la percentuale maggiore di distribuzione delle diverse tipologie di servizi vede un consolidamento principalmente di applicazioni Web Oriented a fronte di quelle che sono le applicazioni Client Server. Ancora basso il numero di servizi web, che rapportato al numero di applicazioni indica che queste ultime sono quasi sempre progettate per soddisfare specifiche esigenze e che quasi mai espongono, nativamente, servizi di esposizione e consultazione di dati tramite interfacce interoperabili. Questo stato di cose implica la rivisitazione costante delle applicazioni per far fronte, in casi specifici, ad esigenze di interoperabilità ad-hoc.