



ESTRATTO DAL VERBALE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Martedì 28 novembre 2023

Il giorno 28 novembre 2023, alle ore 14.30, si è riunito il Consiglio di amministrazione dell'Università degli Studi di Milano.

La riunione si è svolta sia in presenza, presso la Sala Consiglio del Rettorato, via Festa del Perdono n.7, Milano, sia in forma telematica mediante l'utilizzo da remoto della piattaforma Teams di Microsoft, ai sensi del Regolamento transitorio sulle modalità di svolgimento telematico delle sedute degli Organi collegiali di Ateneo.

Sono presenti:

Prof. Elio Franzini	Rettore – Presidente	<i>In presenza</i>
Prof.ssa Maria Pia Abbracchio	Prorettrice Vicaria con delega alla Ricerca e innovazione	<i>In presenza</i>
Prof. Francesco Blasi	Componente interno docente	<i>In presenza</i>
Prof. Marco Giuliani	Componente interno docente	<i>Da remoto</i>
Prof. Stefano Poli	Componente interno docente	<i>In presenza</i>
Prof.ssa Chiara Tenella Sillani	Componente interna docente	<i>In presenza</i>
Dott.ssa Marina Tavassi	Componente esterna	<i>In presenza</i>
Dott. Ferruccio Capelli	Componente esterno	<i>In presenza</i>
Dott.ssa Silvia Panigone	Componente esterna	<i>Da remoto</i>
Dott. Andrea Cerini	Componente interno PTAB	<i>In presenza</i>
Sig.ra Elisabetta Catherine Giampaoli	Rappresentante degli studenti	<i>In presenza</i>
Sig. Tommaso Bertacco	Rappresentante degli studenti	<i>In presenza</i>

Assistono alla seduta:

Dott.ssa Luisa Motolese, Presidente del Collegio dei Revisori dei Conti.

Dott. Luigi De Paola, componente del Collegio dei Revisori dei Conti.

Dott. Nicola Di Lascio, componente del Collegio dei Revisori dei Conti, in collegamento da remoto, il quale lascia la seduta nel corso della trattazione del punto 4 all'o.d.g.

Partecipano alla seduta:

Dott. Roberto Conte, Direttore Generale – Segretario, assistito per le operazioni relative dalla dott.ssa Antonella Esposito, dalla dott.ssa Maria di Nardo e dalla dott.ssa Alina Bovi.

Prof.ssa Antonella Baldi, Prorettrice delegata all'Internazionalizzazione.

Prof.ssa Marina Brambilla, Prorettrice delegata alla Programmazione e all'organizzazione dei servizi per la didattica, gli studenti e il personale.

Prof.ssa Maria Elisa D'Amico, Prorettrice delegata a Legalità, trasparenza e parità di diritti.

Prof.ssa Marina Carini, Prorettrice delegata a terza missione, attività culturali e impatto sociale.

Partecipano altresì alla seduta:

Dott.ssa Tiziana Manfredi, Dirigente responsabile della Direzione Contabilità, bilancio e programmazione finanziaria.

Dott.ssa Anna Luisa Caterina Canavese, Dirigente responsabile della Direzione Trattamenti economici e lavoro autonomo, in collegamento da remoto, limitatamente alla trattazione del punto 4 all'o.d.g.



9. LAVORI, FORNITURE E SERVIZI.

...omissis...

9.18 Servizi della Direzione ICT di Single Point of Contact (SPOC) e di assistenza specialistica hardware e software di primo e secondo livello alle postazioni di lavoro - Autorizzazione espletamento gara d'appalto (Direzione Centrale Acquisti; Direzione ICT).

Il Rettore preliminarmente ricorda quanto già rappresentato in occasione della seduta del CdA dello scorso 26 settembre 2023 e cioè che, con l'obiettivo (incluso nel Piano Strategico 2022-2024) di garantire una gestione unitaria, coordinata ed omogenea del servizio di assistenza informatica assicurato dalla Direzione ICT alla comunità accademica, nel 2022 è stata autorizzata l'adesione dell'Ateneo alla Convenzione Contact Center in Outsourcing 2 tra Consip SpA e l'operatore Consorzio Leonardo Servizi e Lavori soc. coop consortile stabile che ha portato alla sottoscrizione di un contratto di affidamento per il Servizio di assistenza informatica di primo livello in modalità remota attraverso il Single Point of Contact (SPOC) dedicato ai servizi tecnologici della Direzione ICT per un periodo pari a 12 mesi e per un importo pari a € 283.957,25 oltre IVA.

A tale contratto, giunto a scadenza in data 17 luglio scorso è seguito un affidamento diretto alla medesima Società (disposto con ordinativo di fornitura n. 82 del 14 luglio dalla Direzione ICT) per un importo pari a 39.341,00€ oltre IVA, in scadenza a sua volta il 30 settembre scorso.

Il Rettore ricorda inoltre che, nel corso del medesimo anno 2022, la Direzione ICT ha contestualmente indetto una gara per l'affidamento del Servizio di assistenza hardware e software delle postazioni di lavoro (d'ora in avanti PDL) dell'Amministrazione allo scopo di mantenere in efficienza le apparecchiature utilizzate dal personale e di garantire la fruizione ottimale delle applicazioni gestionali e dei pacchetti applicativi di produttività individuale.

La gara, esperita attraverso l'indizione di una procedura negoziata sulla piattaforma digitale del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione, è stata aggiudicata alla Società Syntax S.c.a.r.l. con sede legale in Roma, Via Rionero n.6, per l'importo di € 142.089,36 oltre IVA, e ha garantito la presenza di tre unità di personale specializzato che hanno operato sotto la direzione e controllo del personale della Direzione ICT.

Al suddetto contratto, giunto a scadenza il 14 aprile scorso a seguito dell'erogazione del sesto quinto dell'importo di gara del contratto e della contestuale proroga della durata contrattuale (rif. delibera del Consiglio d'Amministrazione del 31 gennaio scorso), è susseguito un affidamento diretto alla medesima Società (disposto con ordinativo di fornitura n. 48 del 13/04/2023 della Direzione ICT) per un importo pari a 39.900,00€ oltre IVA, in scadenza il 30 settembre p.v.

Sulla base di tali premesse ed in ragione della volontà dell'Amministrazione - anch'essa già ricordata in occasione di precedenti sedute del CdA - di provvedere all'indizione di una unica gara finalizzata ad accorpate le attività di gestione e manutenzione delle PDL con quelle di assistenza informatica di primo livello in remoto, rappresentando servizi tra loro in forte sinergia, si è intervenuti per sincronizzare, da un lato i tempi di conclusione dei due contratti in essere e, dall'altro, i tempi di attivazione del nuovo contratto così da contenere il rischio di possibili sovrapposizioni tra attività di contratti concorrenti o di periodi di vacanza contrattuale disagiati per gli utenti dei servizi.

Tuttavia, nonostante in un primo tempo, si sia agito con l'intento di indire la gara entro il 2023, l'articolazione e la complessità delle attività derivanti dall'unificazione dei servizi, nonché la rimodulazione dei tempi di durata degli stessi, hanno concorso a determinare la decisione di rinviarla all'avvio dell'esercizio finanziario 2024 con la derivante necessità di attuare i provvedimenti necessari affinché i servizi erogati dalle società Syntax SCARL e Consorzio Leonardo Servizi e Lavori soc. coop consortile stabile, fossero gestiti in continuità almeno sino all'espletamento della procedura di gara.

Da qui la decisione, deliberata dal Consiglio d'amministrazione dello scorso 26 settembre 2023, di autorizzare gli affidamenti, ad un costo complessivo pari a € 168.938,26 per il servizio di gestione remota delle assistenze di primo livello e 118.873,29 per il servizio di assistenza alle apparecchiature HW e SW delle PDL in gestione alla Direzione ICT, IVA inclusa, per il periodo 1° ottobre 2023 – 31 maggio 2024.



Descrizione dei servizi in essere ed elementi di miglioramento

Nel merito delle valutazioni condotte preliminarmente all'impostazione della gara per il Servizio unificato, il Rettore ricorda come la Direzione ICT abbia avviato nel corso del 2023, una ricerca di mercato volta alla determinazione degli operatori economici in grado di soddisfare le richieste di unificazione dei due servizi e, contestualmente, abbia condotto uno studio interno atto a verificare l'effettiva rispondenza e i reali dimensionamenti del nuovo servizio SPOC alle necessità operative della Direzione nonché, la possibilità di estendere il perimetro di interesse di entrambi i servizi anche all'area dipartimentale, con l'obiettivo di superare il limite storico di applicazione rappresentato dal solo ambito dell'Amministrazione.

In particolare, in relazione al servizio SPOC, lo studio condotto ha preso avvio da una rivalutazione di quanto effettuato in sede di definizione del Disegno Tecnico nella primavera del 2022 sulla base delle metriche imposte dalla Convenzione "Contact Center in Outsourcing 2" che aveva determinato il dimensionamento effettuando un'analisi delle assistenze da gestire in ingresso, stimate in circa 25.000/anno, in modo da derivare un quantitativo mensile di ore necessarie per smaltirle. Sulla base di questi calcoli, grazie al configuratore messo a disposizione da Consip, si era giunti alla determinazione di un fabbisogno di numero 6 unità di personale FTE da destinare al servizio.

Nel corso dei diversi esercizi contrattuali susseguitsi, tale dimensionamento si è rivelato superiore alle effettive necessità in ragione della non corretta stima del numero di richieste di assistenza in ingresso - imputabile a sua volta alle oggettive difficoltà nella raccolta di dati omogenei derivanti da canali di richiesta allora in uso (telefonate, mail,...) molto diversi l'uno dall'altro - nonché della non semplice adozione dei necessari cambiamenti nei processi organizzativi interni, correlati all'adozione del nuovo servizio.

Ciò debitamente premesso, il servizio ha comunque messo in evidenza l'efficacia della soluzione adottata, - si pensi che nel corso del periodo novembre 2022 - ottobre 2023, infatti il numero di ticket complessivamente gestiti con successo è stato pari a circa 7.000 - sia da un punto di vista squisitamente tecnico che procedurale, confermandone la validità e consentendo al personale della direzione ICT di demandare allo SPOC una quantità di richieste di assistenza in gran parte di piccola rilevanza ma tipicamente time-consuming.

In relazione al servizio di assistenza hardware e software, di cui ai suddetti contratti con Syntax srl e sino ad ora riservato unicamente al personale dell'Amministrazione centrale, va detto che lo stesso si inserisce nel contesto dei servizi coordinati e gestiti dalla Direzione ICT che, nei suoi ambiti di attività, ha anche la responsabilità di definire le configurazioni delle PDL - composte tipicamente oltre che da un desktop e/o un laptop anche da apparecchiature accessorie, quali ad esempio schermo, microfono, webcam - assicurandone il corretto funzionamento.

Le richieste di assistenza sono gestite attraverso la stessa piattaforma di help desk operante via web basata sulla tecnologia S-MAX (Service Management Automation X) in uso per lo SPOC mentre, per gli interventi sul territorio il servizio in essere, garantisce la presenza di 3 unità di personale specializzato coordinato dal personale dell'Ufficio Gestione, Manutenzione e Distribuzione Strumenti IT della Direzione ICT.

Le strutture organizzative dell'Amministrazione che hanno usufruito del servizio sono situate sul territorio del Comune di Milano, Segrate, Sesto S. Giovanni e Lodi con un bacino d'utenza costituito da circa 1.100 utenti e relative PDL collocate prevalentemente nelle sedi di Festa del Perdono, S. Antonio, Mercalli e S. Sofia nonché, presso le altre zone di Città Studi, Segrate, Sesto San Giovanni e Lodi.

Il servizio è efficace nella resa e indispensabile agli utenti, tuttavia, l'esperienza acquisita e l'analisi condotta allo scopo di verificarne l'adequatezza, in previsione dell'indizione di una gara su base triennale, hanno permesso di evidenziare come alcuni ambiti non siano oggi coperti, o lo siano solo parzialmente. A titolo esemplificativo: la fornitura del materiale di consumo (toner, fusori quando integrati con i toner e le cartucce delle stampanti) è attualmente demandata a processi di gestione collaterali, poco sinergici tra loro, che determinano scarsa tempestività nell'esecuzione dell'intervento e insoddisfazione da parte degli utenti; le attività di installazione/aggiornamento massivo delle applicazioni software, essendo di diretta responsabilità del personale del suddetto Ufficio della Direzione ICT, possono essere effettuate solo previa pianificazione e programmazione ma sempre in subordine alle attività quotidiane; le attività massive di IMAC (*install, move and change*), per effetto di trasferimento



di personale tra sedi, sono condotte tra molte difficoltà e sottopongono a forte stress tutte le unità di personale addette al servizio e richiedono necessariamente tempi molto lunghi.

Analisi dei servizi, nuovo modello

L'analisi delle *offering* e delle statistiche di utilizzo del servizio SPOC ha permesso di fare emergere due tipologie di attività di supporto, tipicamente richieste dagli utenti dell'Ateneo: la prima di carattere trasversale e più strettamente orientata a servizi tecnologici eterogenei, non strettamente correlati a una specifica dotazione hardware e software di cui dispone l'utente e la seconda, orientata in maniera specializzata alla risoluzione di diverse problematiche hardware e software, dipendenti dalla PDL fornita dall'Ateneo.

In ragione di questo, riflettendo sulle sinergie che possono esserci tra i due servizi - Single Point of Contact (SPOC) e Assistenza specialistica hardware e software di primo e secondo livello alle postazioni di lavoro - per motivi di efficienza ed efficacia nonché di ottimizzazione delle risorse, sebbene si confermi la necessità di mantenere una medesima piattaforma di single point of contact - declinata nelle sue forme sincrone e asincrono e già in uso in ateneo - appare preferibile differenziarne le risorse, distinguendo il servizio remoto di primo livello riservato ai servizi tecnologici eterogenei, da quello riservato al supporto delle postazioni PDL di Ateneo che deve essere assicurato attraverso un supporto remoto e uno onsite.

Tale scelta risulta altresì motivata dalla necessità di individuare nel mercato da un lato, corrette competenze di carattere trasversale e, dall'altro, competenze tecnico-specialistiche più strettamente correlate all'ambito della gestione delle PDL.

Il mantenimento della piattaforma SPOC garantirà inoltre all'Ateneo la possibilità di integrare e specializzare ulteriori servizi rivolti all'utenza fruendo della stessa piattaforma indipendentemente dalla localizzazione delle risorse o dalla loro afferenza ad uno specifico fornitore.

Ulteriori riflessioni, sempre in tema di servizio di supporto alle PDL hanno fatto, inoltre, emergere la necessità di rivedere, in maniera estensiva la definizione stessa di PDL, arrivando così a identificarla come *“l'insieme che comprende le attrezzature munite di videoterminale, eventualmente con tastiera ovvero altro sistema di immissione dati, incluso il mouse, il software per l'interfaccia uomo-macchina, gli accessori opzionali, le apparecchiature connesse, comprendenti l'unità a dischi, il telefono, il modem, la stampante, il supporto per i documenti, la sedia, il piano di lavoro, nonché l'ambiente di lavoro immediatamente circostante”*.

Sulla base della definizione sopra riportata, si specifica qui di seguito l'ecosistema dei dispositivi da inserire nel supporto della PDL: desktop, laptop, tablet, smartphone, tastiera, mouse, stampante locale, stampante/multifunzione di rete, scanner, altri dispositivi eventuali come dischi esterni, webcam, etc.

In ragione di quanto rappresentato, per assicurare alti livelli di continuità di servizio, risulta opportuno prevedere un'estensione dell'attuale servizio di assistenza alle PDL adottando una formula *full risk* che, attraverso un canone unico e omnicomprensivo, assicuri la manutenzione e assistenza su tutti i dispositivi informatici forniti dall'Ateneo a corollario di una PDL, senza limiti e costi nascosti. Superando così alcuni dei limiti sopra descritti in relazione all'attuale contratto.

Nel merito, invece, della definizione del perimetro di azione del servizio di assistenza alle PDL, si rende opportuno prevederne una estensione verso i Dipartimenti dell'Ateneo, per compensare carenze di risorse IT interne, favorire l'introduzione di modalità sistemiche innovative nella gestione dell'ecosistema PDL e, auspicabilmente, per ottimizzare e contenere la spesa di eventuali esternalizzazioni di servizi di helpdesk attivati autonomamente e singolarmente dagli stessi Dipartimenti.

Tali considerazioni avvallano quindi la necessità di costituire e rafforzare un servizio specialistico di primo e secondo livello sull'ecosistema delle PDL e, nel contempo, di dimensionare coerentemente l'ambito di supporto dei servizi eterogenei sulla base dell'analisi delle *offering* e delle statistiche ad esse correlate.



Obiettivo

A valle della definizione del nuovo modello di erogazione dei Servizi in oggetto, come anticipato, l'Amministrazione può ora perseguire l'obiettivo di accorpate le attività di manutenzione delle PDL e quelle della gestione remota delle assistenze sui servizi eterogenei, attraverso l'indizione di una unica gara con due lotti a garanzia dell'efficienza del supporto per i due ambiti - servizi eterogenei e servizi specialistici PDL - sopra descritti.

Trattandosi di due servizi in forte sinergia, come accennato, l'esperimento di un'unica gara suddivisa in due lotti consente un risparmio di spesa e risorse impiegate ai fini dello svolgimento della procedura, garantendo l'effettiva partecipazione anche di micro, piccole e medie imprese come previsto dall'art. 58 del d.lgs. 36/2023.

Analisi normativa e individuazione dello strumento di affidamento più funzionale alle esigenze dell'Ateneo

In previsione dell'indizione della nuova procedura, l'Amministrazione ha innanzitutto verificato la disponibilità su CONSIP di iniziative attive che consentano una gestione unitaria delle esigenze, riscontrandola nell' "Accordo Quadro per i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e PDL per le Pubbliche Amministrazioni", accordo che prevede un ambito di gestione molto ampio che comprende la rete telefonica locale, la rete dati, il cablaggio, la sicurezza, i server e, infine, anche le PDL. Tuttavia, allo stato attuale, questo Ateneo in relazione ai sopracitati ambiti, ha già in essere una serie di contratti. Inoltre, la Convenzione citata sottopone la richiesta dei singoli servizi a vincoli da giudicarsi eccessivamente stringenti rispetto alle necessità. A titolo di esempio, sono disposti limiti della manutenzione relativamente alla vetustà degli apparati, o alla loro condizione manutentiva: il servizio non si applica, in altre parole, sugli apparati giunti in stato di EoS (i.e. *End of Support*). Fatta eccezione per l'ultima tornata di laptop acquistati nel corso del 2021 per gli usi del personale tecnico amministrativo delle Direzioni amministrative, per la rimanente parte dei computer da coprire in manutenzione queste condizioni sono da ritenersi non rispettate.

Non ultimo, la Convenzione citata dispone di un servizio di Contact Center limitato alla gestione delle PDL, non allargabile alla tipologia di servizi su cui lo SPOC ha necessità di operare. Contestualmente, si rileva che l'accordo Consip "Contact Center in Outsourcing 2", attualmente utilizzato per gli scopi dello SPOC, è scaduto in data 31 dicembre 2022, e che il nuovo bando risulta essere attualmente in indizione.

A fronte di quanto sopra descritto è stata pertanto valutata l'opportunità di procedere autonomamente all'esperimento di una gara d'appalto a procedura aperta.

La soluzione procedurale ritenuta più idonea è la gara aperta, aggiudicata all'offerta economicamente più vantaggiosa, organizzata in due lotti distinti, uno per ogni competenza richiesta:

- il Lotto 1 dedicato alle funzionalità di SPOC per i servizi tecnologici eterogenei, potenzialmente estendibile a tutti i servizi dell'Amministrazione caratterizzati da un forte flusso di assistenze di primo livello, per le quali va reso un servizio anche solo di natura informativa. Va sottolineato che il servizio richiede comunque che gli operatori siano in possesso, come avviene attualmente, di un profilo tecnico, essendo dedicati alle assistenze sui servizi della Direzione ICT non orientati alla gestione di PDL. È consentita e ammessa la possibilità che tale personale possa operare in presenza presso locali di questo Ateneo. Si intende inoltre che in questo lotto sia inclusa la gestione dell'architettura tecnologica di supporto agli utenti costituita da un canale asincrono implementato attraverso una soluzione di proprietà dell'Ateneo (SMAX....) e un sistema telefonico sincrono dotato di funzionalità di contact center oggetto di fornitura.
- Il Lotto 2 dedicato alla gestione delle PDL, caratterizzato dalla capacità di gestire le assistenze di primo livello, in quanto dotato di proprie unità di personale tecnico con le necessarie competenze, e di unità di personale *onsite* su cui effettuare escalation quando l'assistenza operata in remoto non è sufficiente e richiede, necessariamente, un intervento presso le postazioni degli utenti.

Oggetto, valore e durata dell'appalto – Lotto 1

L'Università degli Studi di Milano offre alla propria utenza, composta da docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo e bibliotecario, e ad una platea di collaboratori esterni, servizi che, a



supporto della propria corretta ed efficace operatività, richiedono l'attivazione di un singolo punto di contatto, o SPOC (Single Point of Contact), con le caratteristiche di punto di prima accoglienza e supporto in modalità Contact Center.

Il servizio si esplica nella fornitura di assistenza informativa e, in alcuni casi specifici, di assistenza tecnica e comporta l'utilizzo di strumenti tecnologici di cui l'Ateneo dispone in parte.

Per l'erogazione del servizio, l'Ateneo ha la necessità di avvalersi di soggetti qualificati in possesso di specifica competenza ed esperienza, nonché degli opportuni strumenti tecnologici.

L'indagine di mercato condotta dalla Direzione ICT in relazione a servizi analoghi attivati in altre PA, ha fatto emergere l'opportunità di utilizzare come metrica per configurare il servizio SPOC, il numero di operatori espresso in FTE. Inoltre, l'esperienza acquisita con i precedenti contratti ha dato evidenza dell'opportunità di privilegiare la presenza degli operatori all'interno dell'Università, piuttosto che delocalizzarli in strutture esterne, assicurando così una costante sinergia con il personale tecnico amministrativo responsabile dei servizi coperti dallo SPOC.

Nel merito del dimensionamento del servizio, si richiama la necessità di considerare una riduzione consistente del numero di potenziali ticket da gestire, in ragione di quanto già sopra espresso nonché, della volontà di scorporare e di includere nel Lotto 2 tutte le richieste di assistenza di primo livello correlate alla gestione delle PDL. Così facendo, infatti, si intende favorire l'innescarsi di un rapporto sinergico tra gli operatori che presidieranno il servizio di assistenza delle PDL *on center e on site*, consentendone altresì una gestione dinamica sulla base delle esigenze del servizio stesso.

Di conseguenza, stante questa revisione del servizio SPOC anche il numero di operatori addetti è oggetto di ridimensionamento, rispetto ai contratti precedentemente stipulati, in coerenza ai principi basilari di riduzione della spesa in rapporto alle effettive necessità.

Cionondimeno, non potendo escludere, in corso di contratto, un incremento del flusso di richieste di assistenza, imprevisto e strettamente correlato ad un preciso e limitato arco temporale - per rispondere tipicamente ad esigenze di supporto agli utenti correlate a processi di rinnovo/adeguamento tecnologico di servizi come accaduto ad esempio con il cambiamento del sistema di posta elettronica di Ateneo - si ritiene utile prevedere cautelativamente, la possibilità di incrementare il numero degli operatori per rinforzare il servizio, prevedendo nell'importo posto a base di gara, per il suddetto Lotto 1, anche un valore di spesa extra canone mensile, massimo e non garantito.

Un'ulteriore voce di spesa da considerare nel piano dei costi relativi al servizio SPOC è correlata alla fornitura da parte del concorrente, del sistema telefonico dotato di funzionalità di *Contact Center*, comunicante con il Sistema di fonia di Ateneo e finalizzato, mediante una numerazione dedicata, alla gestione delle chiamate in ingresso degli utenti (definite "assistenze sincrone"). Al concorrente sarà richiesto di assicurare, senza ulteriori costi, la piena operatività e funzionalità del sistema, per l'intera durata contrattuale.

Viceversa, la gestione delle assistenze in modalità "asincrona" - ovvero mediante apertura di un ticket online da parte dell'utente - ad opera degli operatori SPOC è previsto che avvenga mediante l'uso della piattaforma SMAX (Service Management Automation X) di Microfocus, di proprietà dell'Università e in gestione da parte della Direzione ICT attraverso uno specifico accordo. All'utilizzo di tale infrastruttura non corrisponde, pertanto, alcun onere economico da imputare alla procedura di gara in oggetto.

In considerazione di quanto esposto:

- lo schema dei costi preventivato per la *quota dei servizi a canone* è il seguente (importi IVA esclusa):

Importi a canone	Importo annuale	Quantità	Importo annuo a base d'asta
Costo FTE	50.000,00€	2	100.000,00€



Costo piattaforma tecnologica per operatore	800,00€	2	1.600,00€
Importo a base d'asta			101.600,00€

- lo schema dei costi preventivato per le quote servizi extra canone, importo presunto e non garantito, è il seguente (importi IVA esclusa):

importi a canone	Importo mensile	mensilità max/anno	Importo annuo massimo, stimato e non garantito a base d'asta
Costo FTE	4.200,00€	2	8.400,00€
Costo piattaforma tecnologica per operatore	70,00€	2	140,00€
Importo a base d'asta			8.540,00€

Le due mensilità annuali potranno essere utilizzate, in funzione delle circostanze, in tre diverse modalità:

- 1) richiesta di un operatore aggiuntivo in due circostanze distinte dell'anno, ciascuna della durata di un mese;
- 2) richiesta di un operatore aggiuntivo per due mensilità consecutive;
- 3) richiesta di due operatori aggiuntivi per una sola mensilità.

La granularità "mensile" di erogazione di questo servizio, si ritiene possa essere efficace per consentire al Fornitore di assicurare il coinvolgimento di personale adeguatamente qualificato e, al contempo, permetterne la formazione sul campo in stretta correlazione al necessario follow up che queste circostanze straordinarie richiedono.

Sebbene declinati in termini di "costi annuali", si precisa che la distribuzione degli importi derivanti dalla necessità di ricorrere a risorse umane aggiuntive, è cumulabile nel corso dei tre anni. In altri termini, l'importo non consumato in una annualità sarà spendibile in quelle successive fino ad esaurimento della quota extra canone complessivamente prevista.

Pertanto, il **valore economico complessivo triennale** delle quote per i servizi a canone ed extra canone in appalto per il Lotto 1 posto a base di gara, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, ammonta a **330.420,00 €**.

Tipo servizio	Importo annuo senza IVA	Importo triennale senza IVA
Servizi in canone	101.600,00€	304.800,00€
Servizi extra canone	8.540,00€	25.620,00€
Totale base d'asta Lotto 1	110.140,00€	330.420,00€

Oggetto, valore e durata dell'appalto – Lotto 2

L'oggetto dell'appalto è rappresentato dall'insieme dei servizi di gestione e manutenzione delle Postazioni di Lavoro e delle apparecchiature hardware e software a queste associate, nonché di tutti i servizi di supporto, da realizzarsi attraverso la messa a disposizione di un servizio di assistenza di primo livello *on line* - con lo scopo di garantire un'assistenza tempestiva e professionale per tutte le richieste e i problemi legati al desktop management - nonché, in seconda istanza, attraverso un Team di supporto – innescato dal primo livello del servizio di assistenza - composto da personale qualificato che si occupa



di presidiare le aree universitarie interessate dal servizio e di risolvere problemi hardware, di installare e configurare software, e di fornire assistenza diretta agli utenti che richiedono supporto presso la postazione (*supporto on site*).

Il servizio è rivolto alle postazioni di lavoro del personale afferenti alle Direzioni amministrative, ai Centri di Servizio e ai Dipartimenti.

Nello specifico della componente dipartimentale si precisa che il Servizio in oggetto è destinato esclusivamente alle strutture aderenti al progetto UniSID della Direzione ICT gestito attraverso l'Ufficio Progetto Servizi IT Dipartimentali. Tuttavia, stante la natura stessa del Progetto UniSID - che prevede un'estensione potenziale del proprio perimetro di attività - nell'appalto in oggetto saranno previste alcune clausole contrattuali finalizzate a consentire di includere nel Servizio, progressivamente, un numero di Dipartimenti via, via, superiore. In tal senso, l'organizzazione di tutte le fasi necessarie per la migrazione di tali postazioni è da considerarsi componente fondamentale e caratterizzante l'appalto.

Inoltre, è previsto che le modalità di gestione delle postazioni di lavoro sia differenziata in funzione del contesto di applicazione:

Gestione postazione in “modalità completa”

- Questa modalità operativa contempla la gestione completa del servizio di assistenza, dal Primo Livello che recepisce, qualifica la richiesta ed effettua un primo intervento (ove applicabile) per risolvere da remoto la problematica segnalata e prosegue, quando necessario, fino all'ingaggio delle risorse del Team di Help Desk On Site per la risoluzione definitiva della chiamata.
- Le postazioni di lavoro che rientrano in “modalità completa”, in prima approssimazione, sono identificabili con quelle delle Direzioni amministrative e/o Centri di Servizio.
- La gestione delle postazioni in “modalità completa” prevede che il Fornitore effettui l'inventario delle risorse che rientrano in questo ambito, il caricamento delle relative informazioni nel sistema di gestione degli asset tecnologici in possesso dell'Università e in gestione della Direzione ICT, e l'aggiornamento su tale sistema di tutte le informazioni che comportano una modifica all'anagrafica dell'asset.
- Questa modalità di gestione è recepita dal mercato come “*full risk*”, poiché prevede l'intervento di personale tecnico specializzato ad affrontare ogni esigenza, fino a giungere il completo ripristino della postazione in caso di guasto hardware (con fornitura delle componenti eventualmente guaste) e la fornitura di materiale consumabile (toner, tastiere, mouse ed ogni altro dispositivo IT facente parte della postazione di facile consumo o deperibilità).

Gestione postazione in “modalità ibrida”

- Questa modalità operativa prevede esclusivamente il servizio di gestione della chiamata attraverso il Servizio di Assistenza di primo Livello, che opera in remoto. L'eventuale escalation sul territorio avviene attraverso l'ingaggio diretto del personale tecnico universitario inserito in organico alla Direzione ICT.
- Le postazioni di lavoro gestite in questa “modalità ibrida”, in prima approssimazione, sono identificabili con quelle dipartimentali che hanno aderito al progetto UNISID.
- Questa modalità di gestione non richiede l'inventario delle risorse nel sistema di gestione degli asset tecnologici in possesso dell'Università.
- Va richiamato il principio per cui per “postazione di lavoro” si intende l'insieme di dispositivi e accessori IT (laptop, monitor, tastiera e mouse – ma anche più computer - ad es. un laptop e un desktop, oppure più di un monitor, stampante e dispositivi di archiviazione esterni) utilizzati dal personale universitario per le proprie esigenze di lavoro. Il numero di postazioni di lavoro è quindi correlato con la numerosità del personale e non con il numero di dispositivi complessivamente oggetto di manutenzione.

L'indagine interna ha altresì quantificato, almeno inizialmente, in circa 1.100 le postazioni di lavoro in carico alle Direzioni amministrative e ai Centri di Servizio - soggette quindi a servizio “completo” - e circa 1.400 postazioni dipartimentali, soggette a servizio “ibrido”.



Come ulteriore elemento descrittivo dell'appalto, ai fini della corretta valutazione degli importi economici che ne derivano, va considerata la distribuzione geografica delle sedi universitarie coperte dal servizio, come di seguito riportato:

- Via Colombo 46 (MI), Via Saldini 50 (MI), Via Santa Sofia 9 (MI), Via GB Grassi 74 (MI), Via Cascina Baciocca 6 Cornaredo (MI), Via Balzaretti 9 (MI), Via Celoria 18 (MI), Via Celoria 16 (MI), Via Celoria 2 (MI), Via Mangiagalli 34 (MI), Via Mangiagalli 31 (MI), Via Mangiagalli 25 (MI), Via Vanvitelli 32 (MI), Via Valvassori Peroni 1 (MI), Via Celoria, 20 (MI), Via Celoria 26 (MI), Via Golgi 19 (MI), Via Cervi 201 Segrate (MI), Via Cervi 93 Segrate (MI), Via Commenda 19 (MI), Via Commenda 10 (MI), Via Francesco Sforza 35 (MI), Via Conservatorio 7 (MI), Via Festa del Perdono 7 (MI), Via S. Antonio 12 (MI), Piazza Feltrinelli 6 - Palazzo Bartolini Gargnano (BS), Via Morino 8, Edolo (BS), Cascina Marianna Landriano (PV), Frazione Bordo Adorno 1 Cantalupo Ligure (AL), Piazza Indro Montanelli 1 Sesto San Giovanni (MI), Via Noto 6 (MI), Via Paullese 26 Montanaso Lombardo (LO), Via di Rudini 8 (MI), Piazza S. Alessandro 1 (MI), Via dell'Università 6 (LO).

Come in precedenza premesso, questo elenco individua il perimetro iniziale del servizio oggetto di appalto ed è suscettibile di variazioni in aumento, in funzione degli ampliamenti o delle modifiche negli assetti delle sedi che l'Università riterrà di realizzare in ottica "multipolo". Tali variazioni potranno avvenire nei limiti economici imposti a gara, di seguito descritti.

Altresì, va considerata la necessità di assicurare, per un numero limitato e ben qualificato delle suddette PDL dell'Amministrazione, riconducibili a *utenze a massima priorità* (altresì dette *VIP*) - corrispondenti alle figure apicali della governance di Ateneo e stimate nell'ordine delle 30 unità - standard di livello di servizio, presidio e assistenza, più elevati che comportano una valorizzazione ad hoc.

In considerazione di tutte le caratteristiche fin qui descritte, e con particolare attenzione posta al fattore geografico, per l'esecuzione del servizio è richiesto che l'operatore economico metta in campo una squadra composta complessivamente (ovvero, comprensiva di primo livello e secondo livello di assistenza) da sei unità di personale tecnico specializzato, a garanzia degli obiettivi di efficienza ed efficacia ritenuti indispensabili della piena rispondenza del servizio agli standard richiesti.

Sulla base di tutti gli elementi qualitativi e quantitativi riportati, l'indagine di mercato condotta dalla Direzione ICT ha fatto emergere nel "numero di PDL" la metrica corretta per la determinazione dei costi di esercizio - differenziandone la valutazione in base alle modalità di gestione prima declinate, ovvero *completa* o *ibrida* - che si esprimono in termini di *canoni trimestrali* per postazione. È dunque in base a tale metrica che sono stati determinati gli importi a base d'asta più avanti indicati.

In considerazione di quanto esposto, lo schema dei costi preventivato per la quota dei servizi a canone è il seguente:

Ambito	Numero di utenti/PDL stimate ad inizio contratto (*)	Importo trimestrale a base d'asta IVA esclusa	Importo annuale a base d'asta IVA esclusa
Amministrazione	1.100	80.400,00€	321.600,00€
Dipartimenti	1.400	35.500,00€	142.000,00€
Utenti a massima priorità	30	2.500,00€	10.000,00€
Totale quota a canone		118.400,00€	473.600,00€

(*) il numero è passibile di modifiche in corso di contratto

Per quanto finora assunto e più volte richiamato, le PDL sono in diretta correlazione con il personale tecnico-amministrativo e docente dell'Ateneo la cui dotazione IT è oggetto di assistenza, e non con il numero complessivo di dispositivi IT di cui è composta. È altresì previsto che tale dotazione IT possa arricchirsi nel corso della durata del contratto, per l'incremento dei dispositivi che la compongono, ma lasciando invariato il numero complessivo di PDL.

Viceversa, in ottica di espansione del servizio, vanno considerati fattori di crescita del numero di PDL oggetto di manutenzione, siano esse dell'Amministrazione o dipartimentali, determinati da



assunzioni di nuovo personale, oppure dall'ingresso nel Servizio UniSID di Dipartimenti che attualmente non se ne avvalgono.

Posto che l'Università, in questi casi, può riservarsi il diritto di inserire o meno le nuove PDL nell'ambito di gestione del contratto, lo schema dei costi previsto in caso di incremento del numero di PDL stimate ad inizio contratto, da revisionare su base periodica, è il seguente:

Modalità di gestione	Importo trimestrale a base d'asta IVA esclusa per singola PDL*
"completa"	75,00€
"ibrida"	25,00€
Utenti a massima priorità	80,00€

*I canoni saranno riconosciuti dal trimestre successivo a quello di inserimento delle PDL nell'ambito di gestione del servizio e calcolati sulla base del numero di trimestri rimanenti fino alla scadenza del contratto

L'importo massimo di spesa per l'intero triennio a copertura di tali incrementi delle PDL è stabilito in **60.000€ (IVA esclusa)**. Tale importo massimale può essere consumato secondo differenti combinazioni di quantità e modalità di gestione - ad esempio, per migrare esclusivamente utenze in modalità "completa", oppure esclusivamente in modalità "ibrida", o per ampliare il numero di postazioni di lavoro di *utenti a massima priorità*, o una qualsiasi combinazione numerica tra queste tre modalità - a condizione che non si superi l'importo massimo triennale previsto.

Al di là della naturale variabilità del numero di postazioni di lavoro da gestire nel corso della durata del contratto, per effetto principalmente delle movimentazioni del personale attivo, nell'impianto di gara sono stati previsti strumenti di governo necessari per affrontare una serie di attività straordinarie di assistenza alle PDL derivanti - ad esempio - dalla progressiva migrazione di ulteriori Dipartimenti all'interno del perimetro di gestione UniSID - e quindi del contratto in corso di definizione - o dai trasferimenti prevedibili delle PDL delle sedi amministrative degli immobili di via S. Antonio e Mercalli.

Questi strumenti sono stati declinati in voci di costo "*extra canone*", stabiliti come massimi e non garantiti. Tali attività straordinarie saranno oggetto di richiesta quando il referente tecnico della Direzione ICT, riterrà opportuno farne leva sulla base di specifiche esigenze manifestate dai suoi stakeholder e saranno valorizzate, in quota *extra canone*, quando e se ritenuto opportuno.

I servizi *extra canone* sono identificabili nelle seguenti tre tipologie:

- o IMAC singoli/massivi: servizio di rafforzamento quantitativo del presidio derivante da particolari esigenze di allestimento temporaneo, o di espansione del perimetro operativo delle PDL da gestire concordato in fase di avvio del contratto, o di trasferimento di una struttura organizzativa (o sua parte) da una sede ad un'altra, in tutti i casi in cui è richiesto un rafforzamento del personale disponibile.
- o Assistenza specialistica: servizio di rafforzamento qualitativo del presidio che prevede l'analisi, la rilevazione delle criticità e l'individuazione delle soluzioni relative a situazioni particolari di *contingency* - che possono ad esempio derivare dalla necessità di organizzare un intervento di tipo *recovery* per un problema di sicurezza sulle PDL, in base a linee guida fornite dalla Direzione ICT - attraverso l'ingaggio di figure professionali specializzate dell'Aggiudicatario in aggiunta al personale in forze. Le figure richieste sono riconducibili a profili professionali distinti - coordinatore specialista, sistemista, tecnico senior, tecnico junior, operatore - ciascuno caratterizzato da un profilo economico distinto. In base alle necessità e alla complessità delle attività da svolgere, la Direzione ICT potrà richiedere la costituzione di un team di lavoro temporaneo, costituito da una opportuna combinazione di tali risorse, nel rispetto dei massimali di spesa di seguito complessivamente indicati.
- o Assistenza PDL fuori orario di servizio: servizio che opera su richiesta nei giorni feriali, nei fine settimana, o nei festivi con orario 00:00/24:00

In considerazione di quanto esposto, lo schema dei costi preventivato per le *quote extra canone* è il seguente:



Servizio	Metrica	Costo unitario a base d'asta	Importo triennale massimo e non garantito
IMAC Singoli / Massivi	IMAC SINGOLI con squadre esterne	35,00 per PdL	79.350,00€
	IMAC MASSIVI (oltre 10 insieme) con squadre esterne	25,00 per PdL	
Assistenza specialistica	coordinatore specialista	550€/die	52.500,00 €
	Sistemista	450€/die	
	Tecnico Senior	300€/die	
	Tecnico Junior	250€/die	
	Operatore	200€/die	
Assistenza PDL fuori orario di servizio	Costo giornaliero operatore con una quantità minima pari a una settimana lavorativa (massima quantità di utenti/PdL gestibili per anno = 500)	300€/die	7.200,00€
Totale quota extra - canone			139.050,00€

Trattandosi di importi triennali, le quantità non consumate in una annualità saranno spendibili in quelle successive fino ad esaurimento della quota extra canone complessivamente prevista.

Pertanto, il valore economico dell'appalto posto a base di gara per il Lotto 2, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, ammonta a **1.619.850,00 €**, come di seguito dettagliato:

Tipo servizio	Importo annuo senza IVA	Importo triennale senza IVA
Servizi in canone	473.600,00€	1.420.800,00 €
Espansione per effetto di nuovi ingressi di PdL a contratto	20.000,00€	60.000,00€
Servizi extra canone	46.350,00€	139.050,00€
Totale basta d'asta Lotto 2	539.950,00€	1.619.850,00 €

Tutto ciò considerato, il valore economico dell'appalto posto a base di gara, per il Lotto 1 e per il Lotto 2, al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, ammonta a **1.950.270,00 €** come di seguito dettagliato:

Lotto	Importo annuo senza IVA	Importo triennale senza IVA
1	110.140,00€	330.420,00€
2	539.950,00€	1.619.850,00€
Totale basta d'asta	650.090,00€	1.950.270,00€
Quinto d'obbligo*	130.018,00 €	390.054,00 €

*Laddove l'Ateneo avesse la necessità di estendere ulteriormente il perimetro delle PDL gestite dalla Direzione ICT, per far fronte alla risoluzione di situazioni critiche non governate in termini di sicurezza e gestione e per rispettare le normative AGID e GDPR degli ambienti di lavoro collegati alla rete di Ateneo, si potrà avvalere del quinto d'obbligo riportato come voce di spesa nella tabella.

A fronte delle considerazioni sopra indicate e delle valutazioni procedurali illustrate, si ritiene perciò opportuno provvedere all'espletamento di una gara di appalto a procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 36/2023, suddivisa in due lotti:

- Lotto 1: servizio di Single Point of Contact (SPOC);



- Lotto 2: servizio di assistenza specialistica hardware e software di primo e secondo livello alle PdL.

È data la possibilità agli operatori di aggiudicarsi entrambi i lotti.

Entrambi i lotti verranno aggiudicati secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108 del D.Lgs. 36/2023.

La durata del servizio, con riferimento ad entrambi i lotti, è fissata in 36 mesi, a decorrere dalla data di avvio dell'esecuzione del servizio.

Requisiti di partecipazione

Al fine di avviare la procedura a evidenza pubblica per l'affidamento dei servizi in oggetto, risulta necessario stabilire i requisiti minimi da indicare nel bando di gara.

Requisiti generali:

- assenza delle cause di esclusione di cui all'artt. 94, 95 e 96 D.Lgs. n. 36/2023 e di divieti a contrarre con la pubblica amministrazione;
- assenza delle situazioni di cui all'art 53 comma 16-ter D.Lgs. n. 165/2001 s.m.i. (c.d. clausola di Pantouflage)
- accettazione delle clausole contenute nel patto di integrità, ai sensi dell'art. 1, co. 17, L. 190/2012.

Requisiti di idoneità

- Iscrizione nel registro delle Imprese tenuto dalla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato o presso i competenti ordini professionali, ovvero, se si tratta di impresa straniera con sede legale nell'ambito dei paesi dell'Unione Europea, l'iscrizione, secondo le modalità previste dallo Stato di residenza del concorrente. Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, comma 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

Requisiti di capacità tecnica e professionale (tutti i Lotti)

- aver effettuato servizi analoghi nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando di gara, per un importo complessivo non inferiore all'importo posto a base di gara, pertanto non inferiore a €
 - Lotto 1 (SPOC) – euro 330.420,00
 - Lotto 2 (Assistenza PDL) – euro 1.619.850,00

per conto di Enti pubblici e/o privati che potranno certificare gli importi ed il buon esito degli stessi. Il possesso del requisito va documentato mediante allegazione di elenco analitico, recante l'indicazione del committente, tipologia dettagliata delle prestazioni svolte e relativi importi, luogo, data o periodo di esecuzione.

Criterio di aggiudicazione ed elementi di valutazione delle offerte

Descrizione generale

Ciascun lotto della gara d'appalto sarà aggiudicato secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108 del D.Lgs. 36/2023.

Per ciascun lotto si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, purché ritenuta congrua e conveniente. Il punteggio attribuito a ciascuna offerta, al massimo di 100 punti, sarà dato dalla somma dei punteggi pesati dei singoli elementi di valutazione e classificati in:

- Componente tecnica (vedere tabelle seguenti), che comprende elementi qualitativi, quantitativi e tabellari per un peso di 70/100;
- Componente economica che attribuisce un punteggio al ribasso praticato dall'offerente sulla base d'asta, per un peso di 30/100.



Componente tecnica

L'attribuzione dei punteggi della componente tecnica per i criteri discrezionali in tutti Lotti e avverrà utilizzando la seguente formula (metodo aggregativo compensatore):

$$C(a) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$$

dove:

$C(a)$ = indice di valutazione dell'offerta (a)

n = numero totale dei requisiti

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i)

$V(a)_i$ = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno

\sum_n = sommatoria

I coefficienti relativi agli elementi di natura qualitativa-discrezionale sono determinati ciascuno come media dei coefficienti - variabili tra zero e uno - calcolati dai singoli commissari mediante il metodo del "confronto a coppie".

Una volta terminati i "confronti a coppie", per ogni elemento ciascun commissario somma i valori attribuiti a ciascun concorrente e li trasforma in coefficienti compresi tra 0 ed 1 attribuendo il coefficiente pari ad 1 al concorrente che ha conseguito il valore più elevato e proporzionando ad esso il valore conseguito dagli altri concorrenti; le medie dei coefficienti determinati da ciascun commissario vengono trasformate in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando ad essa le altre.

Nel caso le offerte da valutare fossero inferiori a tre, i coefficienti saranno determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari.

I punteggi tabellari (T) saranno assegnati in presenza della migliororia descritta (in assenza il punteggio sarà pari a zero).

Descrizione dei criteri tecnici relativi al Lotto1

N	Macro-elemento di valutazione	Criterio (D/T)	Peso W_i	Elemento di valutazione	Criterio valutazione
1	Attività e servizi	D	25	Organizzazione del servizio	Nella Relazione Tecnica dovrà essere descritta in modo dettagliato, anche attraverso opportuni ed esplicativi diagrammi di flusso, l'organizzazione e l'impianto della governance proposta per l'avviamento, l'erogazione e la conclusione del servizio. Dovranno essere indicati eventuali aspetti qualificanti, nonché specifici ruoli professionali, aggiuntivi rispetto a quanto previsto nel Capitolato tecnico (con particolare riferimento al ruolo di <i>team leader</i>), che il concorrente si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione del servizio, dei rapporti con la committenza e l'utenza. Saranno valutate l'efficacia e la coerenza della proposta in riferimento al servizio oggetto dell'appalto. Sarà elemento di valutazione anche la messa a disposizione di operatori aggiuntivi non esclusivi in modalità remota



2	Attività e servizi	D	20	Monitoraggio e reportistica	Nella Relazione Tecnica dovranno essere descritte le attività di monitoraggio e reportistica che si intendono realizzare, con indicazione degli strumenti utilizzati, allo scopo di segnalare all'Amministrazione elementi di miglioramento del servizio offerto, inclusa la produzione di statistiche sulle assistenze offerte (sia attraverso il canale sincrono che asincrono).
3	Attività e servizi	D	15	Formazione continua	Nella Relazione Tecnica saranno oggetto di valutazione le modalità attraverso le quali viene programmata la formazione periodica del personale, da effettuarsi sia in caso di integrazione di tipologie di assistenza, sia in caso di aggiornamento sulle assistenze già operative.
4	Attività e servizi	D	10	Estensione Servizio	Nella Relazione Tecnica sarà oggetto di valutazione l'organizzazione e la governance messa a disposizione per garantire l'estensione di nuove tipologie di assistenza all'interno della piattaforma SPOC.

Descrizione dei criteri tecnici relativi al Lotto2

Nel Lotto 2 il punteggio della componente tecnico-qualitativa (max 70 punti) è determinato in base al rispetto dei seguenti criteri (Q=quantitativo; D=descrittivo; T=tabellare):

Macro-elemento di valutazione	Criterio (D/T)	Peso W_i	Elemento di valutazione	Criterio valutazione
Attività e servizi	D	20	Organizzazione del servizio	Nella Relazione Tecnica dovrà essere descritta in modo dettagliato, anche attraverso opportuni ed esplicativi diagrammi di flusso, l'organizzazione e l'impianto della governance proposta per l'avviamento, l'erogazione e la conclusione dei servizi. Dovranno essere indicati eventuali aspetti qualificanti, nonché specifici ruoli professionali, aggiuntivi rispetto a quanto previsto nel Capitolato tecnico, che il concorrente si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione del servizio, dei rapporti con la committenza e l'utenza e, in particolare in caso di RTI o subappalto, fornendo l'indicazione delle aree di competenza delle singole aziende, o unità operative. Saranno valutate l'efficacia e la coerenza della proposta in riferimento al servizio oggetto dell'appalto.
Attività e servizi	D	5	Monitoraggio e reportistica	Nella Relazione Tecnica dovranno essere descritte le attività di monitoraggio e reportistica che si intendono realizzare, con indicazione degli strumenti utilizzati, allo scopo di segnalare all'Amministrazione elementi di miglioramento del servizio offerto.
Attività e servizi	D	5	Organizzazione del servizio di assistenza di primo livello	Nella Relazione Tecnica dovrà essere descritta l'organizzazione proposta per la gestione del Servizio di Assistenza di Primo Livello. In particolare, dovrà essere descritta la parte organizzativa specificando la tipologia e le competenze degli FTE dedicati, gli strumenti messi a disposizione per la gestione e risoluzione dei tickets in carico e dovranno essere indicati, altresì, eventuali aspetti qualificanti.



Attività e servizi	T	2	Organizzazione del servizio di assistenza di primo livello	Sono attribuiti 2 punti se nel team di supporto è presente almeno un operatore in grado di rispondere alle richieste di assistenza in lingua inglese
Attività e servizi	D	5	Organizzazione del servizio di help desk <i>on site</i>	Nella Relazione Tecnica dovrà essere descritta l'organizzazione, finalizzata a garantire la continuità operativa e la tempestività degli interventi. Sarà valutata l'efficacia e la coerenza della proposta organizzativa per garantire la continuità operativa e la tempestività degli interventi, con dettaglio per ogni area/polo/campus
Attività e servizi	T	2	Certificazione ITIL	Verranno attribuiti 2 punti se nel team di Assistenza di Primo Livello o Help Desk onsite è presente almeno una risorsa dotata di certificazione ITIL
Attività e servizi	T	2	Certificazione MDAA	Verranno attribuiti 2 punti se nel team di Assistenza di Primo Livello o Help Desk onsite è presente almeno una risorsa dotata di certificazione Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate
Attività e servizi	T	3	Formazione continua	Nella Relazione Tecnica saranno oggetto di valutazione le modalità attraverso le quali viene programmata la formazione periodica del personale, da effettuarsi sia in caso di integrazione di tipologie di assistenza, sia in caso di aggiornamento sulle assistenze già operative.
Attività e servizi	T	10	Adozione di soluzioni di trasporto a ridotto impatto ambientale	Impegno da parte dell'operatore economico a rispondere alle normative antinquinamento per tutti i veicoli in uso presso l'Ateneo, attribuendo: - punteggio 0 a veicoli Euro 6; - punteggio 5 a veicoli ibridi con soglie di emissione inferiori a 100g/km - punteggio 10 a veicoli elettrici.
Servizi opzionali	D	8	IMAC massivi	Nella Relazione Tecnica dovranno essere descritte l'organizzazione proposta per le attività di Erogazione di IMAC Massivi On Demand con particolare attenzione all'impatto sull'utenza finale, il backup dei dati ed alla tempestività di intervento
Servizi opzionali	D	8	Servizio di migrazione/integrazione Dipartimenti	Nella Relazione Tecnica dovrà essere descritta l'organizzazione proposta per le fasi indispensabili ad un progetto di migrazione delle postazioni non gestite verso la gestione "ibrida". Verranno valutati approccio, studio, presentazione piano di migrazione con particolare attenzione all'impatto sull'utenza finale.

Alla luce dell'importanza che riveste l'aspetto tecnico – qualitativo dei servizi oggetto dell'appalto, è prevista per ciascun lotto una soglia di sbarramento pari a 36 punti su 70, ai sensi dell'art. 108 D.lgs. 36/2023.

Punteggio economico – Tutti i Lotti

Per tutti i Lotti il punteggio economico è stabilito al massimo in 30 punti.

L'attribuzione dei punteggi ai singoli soggetti concorrenti avverrà applicando la seguente formula (metodo aggregativo compensatore):

$$PE(a) = 30 * R(a)_i / R_{max}$$

dove:

$R(a)_i$ = valore dell'offerta (ribasso) del concorrente a ;

R_{max} = valore del ribasso massimo fra tutti i concorrenti.

Sulla base dei punteggi così ottenuti, la Commissione Tecnica Giudicatrice dovrà compilare la graduatoria provvisoria ai fini dell'aggiudicazione.

Si procederà all'aggiudicazione di ciascun lotto anche in presenza di una sola offerta valida purché ritenuta congrua e conveniente.



Commissione di gara

Il Rettore ricorda che la Commissione giudicatrice deve essere composta, ai sensi dell'art. 93 del D.lgs. 36/2023, da esperti nello specifico settore cui afferisce l'oggetto del contratto, ed in possesso del necessario inquadramento giuridico e di adeguate competenze professionali.

Ai sensi dell'art. 93 comma 1 del D.lgs. 36/2023, poiché la suddetta procedura verrà aggiudicata secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, si procederà alla nomina della relativa Commissione dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte.

La commissione giudicatrice è nominata ai sensi del "Regolamento di Ateneo per la costituzione delle commissioni giudicatrici nelle procedure di affidamento dei contratti pubblici", emanato con DR rep. 5282/2019 del 20/12/2019.

Valutazione rischi da interferenza

Il Rettore ricorda che, con riferimento al solo servizio di assistenza hardware e software delle postazioni di lavoro, sussiste per l'Amministrazione l'obbligo di predisporre, ai sensi di Legge, il documento unico di valutazione dei rischi da interferenza (DUVRI), in relazione alle attività oggetto del servizio specifico.

Lo svolgimento di tali attività da parte dell'Aggiudicatario dovrà avvenire all'interno degli edifici e delle aree di proprietà o in uso, a qualsiasi titolo, all'Università degli Studi di Milano.

Il DUVRI, in relazione alle attività oggetto della specifica fornitura e a seguito di valutazione delle misure specifiche da porre in essere, ha quantificato gli oneri della sicurezza per rischi da interferenza in un importo pari a zero poiché gli accorgimenti per scongiurare i rischi da interferenza non comportano alcuna spesa.

Per quanto concerne invece l'esecuzione del servizio di Single Point of Contact (SPOC) di primo livello, non sussiste interferenza ai sensi di legge (L. n. 123/2007; art. 108, comma 9, D.Lgs. 36/2023, D.Lgs. n. 81/2008), pertanto non sussiste per l'Amministrazione l'obbligo di predisporre il documento unico di valutazione dei rischi da interferenza (DUVRI).

Quadro economico

L'onere di spesa complessiva per l'Amministrazione ammonterebbe a €2.917.110,68 - IVA e oneri inclusi così ripartito:

Importo a base d'asta	€ 1.950.270,00
Quinto d'obbligo	€390.054,00
IVA 22% su importo a base d'asta	€429.059,40
IVA 22% su quinto d'obbligo	€85.811,88
	€910,00
Contributo ANAC	(€250,00 SPOC+€660,00 assistenza PdL)
Oneri della sicurezza per rischi da interferenza	€ 0,00
Importo presunto spese di pubblicazione	€ 7.000,00
compenso Componenti CCT	€15.000,00
Incentivo art. 45 D.lgs. 36/2023	€39.005,40
Totale complessivo	€ 2.917.110,68

Si è provveduto a stimare prudenzialmente e inserire la parte di competenza dell'Amministrazione del compenso che sarà dovuto ai componenti del Collegio Consultivo Tecnico, la cui costituzione, per le forniture e servizi di importo pari o superiore a 1 milione di euro, è prevista obbligatoriamente dall'art. 215 del D.lgs. 36/2023.



- CUI S80012650158202400007

Esaurita l'esposizione, chiede la parola il Consigliere Cerini, rappresentante del personale TAB, il quale ricorda di aver già sollevato in passate occasioni il tema del rapporto operatori – postazioni; nel caso in esame, tale rapporto sarà pari a 1 operatore ogni 422 postazioni, laddove il precedente accordo prevedeva un rapporto di 1 a 500, con costo pari a 180 mila euro circa. Ciò in conseguenza del raddoppio del numero di operatori che passeranno a sei dai tre del contratto precedente, ritenuti ai tempi numericamente insufficienti. Infine, il Consigliere chiede di rivedere la nomenclatura delle utenze, in quanto la suddivisione tra “complete”, “ibride” e “VIP” sembra riproporre la concezione weberiana della società tripartita.

Il Consiglio di amministrazione, udito quanto esposto dal Rettore, all'unanimità

delibera

- a. di autorizzare l'espletamento di una gara d'appalto per l'affidamento dei Servizi di Single Point of Contact (SPOC) e assistenza specialistica hardware e software di primo e secondo livello alle postazioni di lavoro alle condizioni indicate in premessa e per un importo complessivo a base d'appalto pari a €1.950.270,00, IVA esclusa, di cui €330.420,00 per il lotto 1 e €1.619.850,00 per lotto 2, importi IVA esclusa.
- b. di autorizzare la spesa complessiva di €2.441.244,80, IVA e oneri inclusi così ripartita:
 - a. €1.950.270,00 per servizi
 - b. €429.059,40 per IVA 22%
 - c. €910,00 per contributo ANAC
 - d. €7.000,00 per pubblicazioni
 - e. €39.005,40 per incentivo art. 45 D.lgs. 36/2023
 - f. €15.000,00 per compenso componenti CCT
- c. di approvare altresì i requisiti di partecipazione e i criteri di aggiudicazione riportati in premessa. Gli atti di gara dettaglieranno gli aspetti relativi al costo della manodopera e all'individuazione dei CCNL da applicare ai lavoratori impiegati nei servizi oggetto di appalto;
- d. di dare mandato al Rettore di nominare la Commissione giudicatrice, dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

La spesa complessiva dell'appalto graverà:

- sul budget della Direzione ICT: F_DOT_DRZ_DG_024_03 (Funzionamento del sistema informatico gestionale) per servizi, IVA, incentivo e compenso componenti CCT;
- per la spesa del contributo di legge, da versare all'ANAC, pari a complessivi euro 910,00 sul budget assegnato per le spese sul Bilancio universitario;
- le spese per le pubblicazioni, preventivate nell'importo di euro 7.000,00 verranno anticipate dall'Ateneo e successivamente rimborsate dall'aggiudicatario della procedura.

Le funzioni di Responsabile del Procedimento nella fase di gara saranno svolte dalla dott.ssa Fabrizia Morasso, Responsabile Delegato della Direzione Centrale Acquisti.

Le funzioni di Responsabile Unico del Progetto, ai sensi dell'art. 15 del d.lgs. 36/2023, saranno svolte dalla dr.ssa Daniela Scaccia, Responsabile Delegato della Direzione ICT.

Le funzioni di Direttore dell'esecuzione del contratto, a norma dell'art. 114 del d.lgs. 36/2023, saranno svolte dal Dott. Gian Guglielmo Pisapia della Direzione ICT per entrambi i servizi oggetto dell'appalto.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

...omissis...

Esaurita la trattazione dell'O.d.g., il Presidente dichiara chiusa la seduta alle ore 17.34.

IL SEGRETARIO
(Dott. Roberto Conte)

*°F.to Roberto Conte**

IL PRESIDENTE
(Prof. Elio Franzini)

*F.to Elio Franzini**

** Firmato digitalmente ai sensi del D.lgs. 82/2005*