

RELAZIONE

Relazione tecnico-illustrativa con riferimento al contesto in cui è inserito il servizio

L'Amministrazione regionale intende appaltare un servizio di assistenza alle postazioni di lavoro (di seguito PDL) e di supporto agli utenti regionali nell'uso degli strumenti informatici sino ad oggi assicurato mediante il ricorso a personale regionale.

Il servizio deve garantire un servizio di help desk, finalizzato a garantire la piena operatività e la corretta configurazione delle postazioni di lavoro della Regione Umbria, assicurando che le postazioni siano dotate di tutti i software e le periferiche indispensabili allo svolgimento delle attività degli utenti regionali, correttamente installati, funzionanti ed aggiornati.

Sono incluse nel servizio anche attività di controllo, primo intervento e di bonifica relative a minacce informatiche che interessino le postazioni di lavoro degli utenti, da svolgersi dietro le istruzioni impartite dalla struttura regionale responsabile della sicurezza informatica.

Le attività previste comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- installazione / configurazione / rimozione di sistemi operativi / drivers / software di base
- installazione / configurazione / rimozione di software applicativi
- configurazione ed installazione delle postazioni di lavoro nella lan regionale
- applicazione di patch ed aggiornamenti
- migrazione di dati e profili utente
- test di funzionamento
- formattazione e cancellazione a norma dei dati negli hard disk delle postazioni di lavoro
- spostamento delle postazioni di lavoro e sblocco/reimpostazione password degli utenti nell'AD di Regione Umbria
- prima assistenza hardware e assistenza software a PC, notebook, tablet, smartphone ecc.
- prima assistenza hardware e assistenza software alle periferiche e agli apparati (es. stampanti, dispositivi di firma digitale, LIM, apparati di videoconferenza, ecc.)
- Assistenza operativa durante lo svolgimento di videoconferenze attraverso uno qualsiasi dei dispositivi disponibili (apparati videoconferenza, pc, smartphone, dispositivi mobili)
- scansione antivirus delle postazioni di lavoro, esecuzione di software di analisi e raccolta dati, esecuzione di software di rimozione virus / risanamento postazioni
- interventi singoli o massivi sulle postazioni di lavoro, disposti dalla struttura IT dell'Amministrazione appaltante a seguito di evoluzioni dell'ambiente tecnologico ed a cambiamenti dei requisiti organizzativi, normativi, d'ambiente.

Attualmente le postazioni di lavoro regionali ammontano a circa 1.300 unità, distribuite nelle sedi di seguito elencate:

- Palazzo Broletto - Via Mario Angeloni 61, Perugia
- Palazzo Donini - Corso Vannucci 96, Perugia
- Piazza Partigiani - Piazza Partigiani 1, Perugia
- Palazzo Ajò - Corso Vannucci 30, Perugia
- Palazzo Danzetta - Via Mazzini 21, Perugia
- Via Palermo - Via Palermo 86, Perugia
- Centro Multimediale - Piazzale Antonio Bosco 3, Terni
- Palazzo De Santis - Via Plinio il Giovane 21, Terni
- Centro Regionale Protezione Civile - Via Romana Vecchia, Foligno (PG)
- Fonoteca Trotta - Via del Verzaro 35, Perugia
- Centro dell'impiego di Orvieto - Vicolo del Popolo II 5, Orvieto (TR)
- Sede di Roma - Via Barberini 11, Roma
- Centro Ittiogenico del Trasimeno - Via della Palazzetta 34, Sant'Arcangelo - Magione (PG)
- Centro ittiogenico del Nera - Via della peschiera 1, Borgo Cerreto (PG)
- Centro ripopolazione fauna selvatica - Torre Certalda (PG)

Tutte le postazioni sono raggiungibili attraverso le reti lan delle singole sedi e reti wan.che collegano le sedi medesime; l'accesso da remoto alle postazioni di lavoro, dall'esterno delle sedi regionali, viene consentito attraverso la piattaforma VPN messa a disposizione dall'Amministrazione aggiudicatrice.

Le postazioni di lavoro sono attualmente equipaggiate con sistemi operativi desktop Microsoft Windows.

L'attuale configurazione standard di una postazione di lavoro comprende i software di seguito indicati:

- Browser Google Chrome
- Browser Firefox
- Adobe Reader DC
- 7-Zip
- VLC
- Java (esclusivamente 32 bit)
- SW SorApg_j per AD@Web
- Adolix (Split & Merge)
- Pdf Creator
- Software OpenVPN (solo per notebook)
- UltraVNC
- Libre Office (per i PC e i notebook acquistati dal 2022)

tale configurazione è soggetta a variazione, in funzione delle specifiche esigenze dell'utente della postazione e delle scelte tecnologiche dell'Amministrazione appaltante.

Il servizio deve garantire inoltre agli utenti un supporto operativo all'utilizzo dei principali software impiegati nelle postazioni di lavoro dell'Amministrazione aggiudicatrice: a titolo indicativo e non esaustivo:

- software di base (s.o. desktop Windows)
- suite di produttività individuale (Suite Microsoft Office; Suite Google Workspace; Suite Libre Office; Suite Open Office);
- Browser (Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox);
- client per videoconferenze;
- software standard (reader pdf, zip/unzip, etc.).

Le prestazioni sono estese anche alle postazioni di lavoro utilizzate dagli utenti regionali che operano in modalità di lavoro agile / mobilità; in tal caso, l'assistenza hardware riguarderà esclusivamente gli apparati di proprietà della Regione Umbria e l'assistenza software le problematiche relative al lavoro in smart working / telelavoro o all'utilizzo dei servizi erogati dai sistemi regionali.

Gli interventi di assistenza e supporto vengono eseguiti prevalentemente operando da remoto in tele assistenza; è prevista la presenza di personale tecnico on site per le sole sedi regionali di Palazzo Broletto (almeno un tecnico) e Palazzo Donini (un tecnico).

Nel caso di attività massive e prolungate nel tempo sulle postazioni di lavoro, può essere richiesta la disponibilità presso le due sedi regionali specificate, di almeno due ulteriori tecnici da destinare in via esclusiva alle attività medesime

Fatto salvi tali obblighi, il soggetto aggiudicatario può decidere in piena autonomia il numero dei tecnici da impiegare ed il luogo dal quale svolgeranno la loro attività; Regione Umbria assicura la disponibilità per i tecnici medesimi, per tutta la durata contrattuale, di due posti di lavoro dai quali operare presso la sede Broletto e di un ulteriore posto di lavoro presso la sede di Palazzo Donini; ogni posto di lavoro è comprensivo di scrivania, seggiola, alimentazione elettrica e connessione LAN.

Gli strumenti hardware e software, necessari all'erogazione del servizio richiesto, sono a carico del soggetto aggiudicatario.

E' compresa nel servizio la messa a disposizione di un un help desk, comprensivo di numero verde telefonico, indirizzo mail e/o sito web; un sistema di ticketing, per la gestione ed il monitoraggio degli interventi; la produzione, su base trimestrale, di report riassuntivi delle richieste pervenute e degli interventi eseguiti.

Nell'esecuzione del contratto l'aggiudicatario dovrà garantire l'osservanza di tutte le disposizioni contenute all'interno del Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale.

Il servizio avrà una durata di 36 mesi a partire dalla sottoscrizione del contratto.

Indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti alla sicurezza di cui all'articolo 26, comma 3, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81

Le prestazioni previste nell'ambito del servizio richiesto sono esclusivamente di carattere intellettuale, con la conseguenza che è possibile escludere preventivamente la predisposizione del D.U.V.R.I. (Documento Unico di Valutazione Rischi da Interferenze) e la conseguente stima dei costi della sicurezza, dato che l'importo della sicurezza è pari a 0 (zero) Euro; non sono altresì previsti costi della manodopera, né oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Calcolo degli importi per l'acquisizione del servizio

L'importo massimo stimato dell'appalto è pari a € 540.000,00 (cinquecentoquarantamila/00) oltre IVA di legge e trova copertura finanziaria nei finanziamenti regionali iscritti ai CAP. 00700_S del Bilancio Regionale.

Prospetto economico degli oneri complessivi necessari per l'acquisizione del servizio

In considerazione del fatto che le prestazioni, previste nell'ambito del servizio richiesto, sono esclusivamente di carattere intellettuale, non sono previsti costi della manodopera, né oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Si evidenziano, allo stato, gli ulteriori oneri aggiuntivi non già compresi nel valore dell'appalto:

- Spese inerenti la pubblicazione della gara valutate pari a € 10.000,00;
- Spese inerenti il contributo ANAC valutate pari a € 375,00.

mentre non sono presenti oneri per commissioni, direzione dell'esecuzione, verifiche o collaudi in corso d'opera, a carico dell'Amministrazione appaltatrice.

Ne risulta il seguente prospetto economico degli oneri complessivi per l'acquisizione del servizio:

• importo a base d'asta	€ 540.000,00,
• IVA	€ 118.800,00,
• Spese di pubblicazione	€ 10.000,00,
• Contributo ANAC	€ 375,00,
• TOTALE	€ 669.175,00 .