

Area Innovazione e Servizi Operativi
Direzione Tecnologie e Innovazione

Prot. N 204180 del 20/01/2021

NOTA TECNICA

Acquisizione di ulteriori servizi di connettività, interoperabilità di base e sicurezza nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) su rete fissa

Sommario

Premessa	3
Descrizione del fabbisogno.....	5
Dimensionamento ed analisi dei costi.....	14
Modalità di acquisizione.....	15
Quadro economico complessivo	16
Conclusioni	17

Premessa

Agenzia delle entrate-Riscossione (di seguito per brevità AdeR) soddisfa le proprie esigenze in termini di connettività, interoperabilità di base e sicurezza nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) su rete fissa, mediante un contratto esecutivo, CIG 7088768C66, sottoscritto in data 24/05/2017 con Fastweb S.p.A., in adesione al Contratto Quadro Consip "SPC2" nell'ambito del massimale deliberato dal Cda di Equitalia Spa del 22/5/2017 per un importo massimo di € 25.459.315,81.

All'atto di adesione iniziale, Equitalia S.p.A., ora AdeR ha stipulato il contratto esecutivo con massimale di spesa pari a € 23.993.123,76 oltre IVA e scadenza al 23/05/2023. Successivamente, il Comitato di gestione del 16 dicembre 2019 ha autorizzato una variante in aumento del suddetto contratto Esecutivo "SPC2" per una spesa aggiuntiva massima di € 1.417.096,24 oltre IVA, determinando un massimale di spesa complessivo pari a € 25.410.220,00 oltre IVA, ricompreso, quindi, nell'importo massimale deliberato dal CdA del 22/5/2017 su riportato, per incrementare la capacità complessiva della banda trasmissiva della rete dati di AdeR.

Tale variazione, resasi necessaria per garantire la corretta fruizione dei servizi ICT presso tutte le sedi AdeR, è stata disposta ai sensi dell'art. 311, comma 2 lett. b del D.P.R. 207/2010, in quanto determinata da cause impreviste e imprevedibili nell'ambito del contratto esecutivo originario, quali i fenomeni di saturazione delle bande trasmissive di seguito riportati.

Il suddetto incremento di banda si era reso necessario per consentire la corretta fruizione dei servizi IT da parte di tutti gli Uffici centrali e periferici, ed è ottenuto attraverso una riconfigurazione ottimizzata dei servizi di connettività tesa a sfruttare, una volta completata la configurazione, i circuiti di backup, di norma attivati solo in caso di "fault" dei circuiti primari (guasto, caduta).

Rispetto all'avvio del contratto esecutivo in parola, infatti, già prima della pandemia "Covid-19", erano stati realizzati i seguenti principali interventi che avevano determinato sempre più frequenti fenomeni di saturazione delle bande trasmissive esistenti, con decadimenti prestazionali tali da poter influire negativamente sulla qualità dei servizi erogati allo sportello:

- estensione dei servizi di *collaboration* all'intera platea aziendale, con particolare riferimento al sistema di videocomunicazione mediante la tecnologia Microsoft "Skype for business", che ha consentito peraltro di ridurre sensibilmente le spese di trasferta del personale AdeR;
- adozione di strumenti di formazione a distanza, erogati a tutto il personale AdeR attraverso la rete telematica aziendale;
- ulteriore potenziamento dei servizi di sicurezza e infrastrutturali erogati, che prevedono la raccolta sistematica dei log dei desktop e delle altre periferiche presenti sulla rete, per l'analisi delle potenziali minacce cibernetiche, nonché per la gestione centralizzata dei sistemi informatici utilizzati (*malware prevention and*

detection, vulnerability management, system monitoring, patch management, software distribution, etc.);

- evoluzione dei sistemi applicativi utilizzati da AdeR, con conseguente sostituzione delle vecchie interfacce testuali con interfacce web grafiche "user-oriented".

La riconfigurazione progressiva dei circuiti esistenti era stata programmata nel periodo marzo-dicembre 2020, ma, a causa dell'emergenza "Covid 19" e delle conseguenti misure di sicurezza che è stato necessario adottare, il completamento di detta attività è stato ripianificato e si concluderà il prossimo maggio 2021.

Per implementare la nuova soluzione definita, occorre infatti intervenire fisicamente presso le sedi AdeR, installando, configurando, collaudando e attivando dei nuovi specifici apparati di networking e disattivando quelli preesistenti e per mitigare il rischio di contagio del personale interno ed esterno coinvolto in tale operatività, si è dovuto posticipare detti interventi.

Peraltro, in seguito ai provvedimenti legislativi tempo per tempo emanati per fronteggiare i disagi economici e sociali connessi alla diffusione della pandemia da COVID-19, in cui sono contenute diverse misure che hanno prodotto importanti riflessi sull'attività di riscossione (decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, c.d. "Decreto Cura Italia", decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77, c.d. "Decreto Rilancio", decreto-legge 14 agosto 2020, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 ottobre 2020, n. 126, c.d. "Decreto Agosto", decreto-legge 20 ottobre 2020, n. 129), e con l'adozione della modalità di lavoro "agile", dall'analisi dei volumi di traffico sviluppati sulla rete telematica AdeR non sono emerse condizioni di saturazione.

La minor spesa dovuta al rinvio del potenziamento della connettività, peraltro, è stata sfruttata per attivare in urgenza, in marzo 2020, un nuovo circuito Internet attestato presso la sede AdeR di Via Grezar in Roma, con banda trasmissiva di 5 Gbps, per consentire il lavoro in modalità "agile" all'intera platea aziendale, mediante collegamento di tipo "Secure VPN".

Tale attivazione è stata quindi effettuata modificando il Piano dei Fabbisogni esistente, senza alcuna variazione economica del massimale di spesa contrattualizzato.

I servizi ricompresi nel predetto contratto esecutivo SPC2 consentono la gestione della Rete Telematica Unitaria dell'Ente, che collega tutte le sedi e gli sportelli di AdeR (circa 230 circuiti) tra loro ed ai data center, interni ed esterni, attraverso i quali vengono erogati i servizi ICT di supporto ed ausilio a tutti i processi aziendali.

La regolarità e continuità di funzionamento dell'intero sistema della connettività è quindi indispensabile per ogni servizio erogato da AdeR, sia interno che esternalizzato.

In aggiunta ai servizi di connettività, nell'attuale contratto sono inoltre previsti i servizi di sicurezza perimetrale – sistema *firewall* e *intrusion detection/prevention system* - a protezione della rete telematica di AdeR.

Nel corso della seconda metà del 2020, sono stati inoltre rappresentati nuovi e ulteriori fabbisogni che risulta possibile soddisfare con lo stesso contratto esecutivo in argomento.

In particolare:

1. è necessario stabilizzare oltre il periodo emergenziale la connettività internet necessaria per consentire il lavoro in modalità "agile" all'intera platea aziendale;
2. è emersa la necessità di implementare un nuovo servizio ai contribuenti basato sulla video conferenza denominato "sportello remoto";
3. è necessario mettere in sicurezza e rendere efficiente la connettività occorrente per i nuovi servizi Cloud Microsoft;
4. è necessario adottare una nuova soluzione per la gestione del traffico telefonico su rete fissa di AdeR.

Si rende pertanto necessario ampliare il contratto esistente per provvedere all'approvvigionamento dei nuovi servizi "SPC2" di seguito descritti.

Descrizione del fabbisogno

Relativamente al punto 1, come riportato in premessa, in marzo 2020, si era provveduto ad attivare in urgenza un nuovo collegamento Internet attestato presso la sede AdeR di Via Grezar in Roma, con banda trasmissiva di 5 Gbps, per consentire il lavoro in modalità "agile" all'intera platea aziendale.

In seguito al monitoraggio dei consumi e agli specifici interventi di razionalizzazione effettuati, il suddetto collegamento "Covid 19" è stato recentemente riconfigurato, riducendo la banda trasmissiva a 2 Gbps, con conseguente riduzione del relativo canone mensile - da € 31.036,00/mese a € 22.000,00/mese, per una riduzione mensile di spesa pari a € 9.036,00, pari a circa il 29%.

Stante la situazione emergenziale tuttora in corso e la previsione di un utilizzo della modalità di lavoro agile strutturale per un potenziale 60% del personale anche usciti dall'emergenza, si rende necessario stabilizzare l'utilizzo del suddetto circuito, con banda di 2 Gbps fino al termine del contratto esecutivo "SPC2", fermo restando che, in ragione degli esiti dei continui monitoraggi del traffico, saranno proposte tempo per tempo eventuali diverse configurazioni occorrenti.

In merito al punto 2, AdeR ha recentemente valutato l'implementazione di un nuovo servizio, denominato "Sportello Remoto", finalizzato a consentire agli operatori di sportello di accogliere i contribuenti via web mediante una modalità d'interazione che garantisca il riconoscimento del contribuente e l'interscambio di documentazione.

A tale scopo, un gruppo di lavoro composto da personale della Direzione Organizzazione, della Direzione Strategie della Riscossione e della Direzione Tecnologie e innovazione ha definito i requisiti del nuovo servizio proponendo alcune soluzioni.

Più precisamente, il servizio consiste nell'erogare i servizi tipici dello sportello tramite postazioni operatore remoto con ovvia esclusione delle operazioni di cassa con materialità.

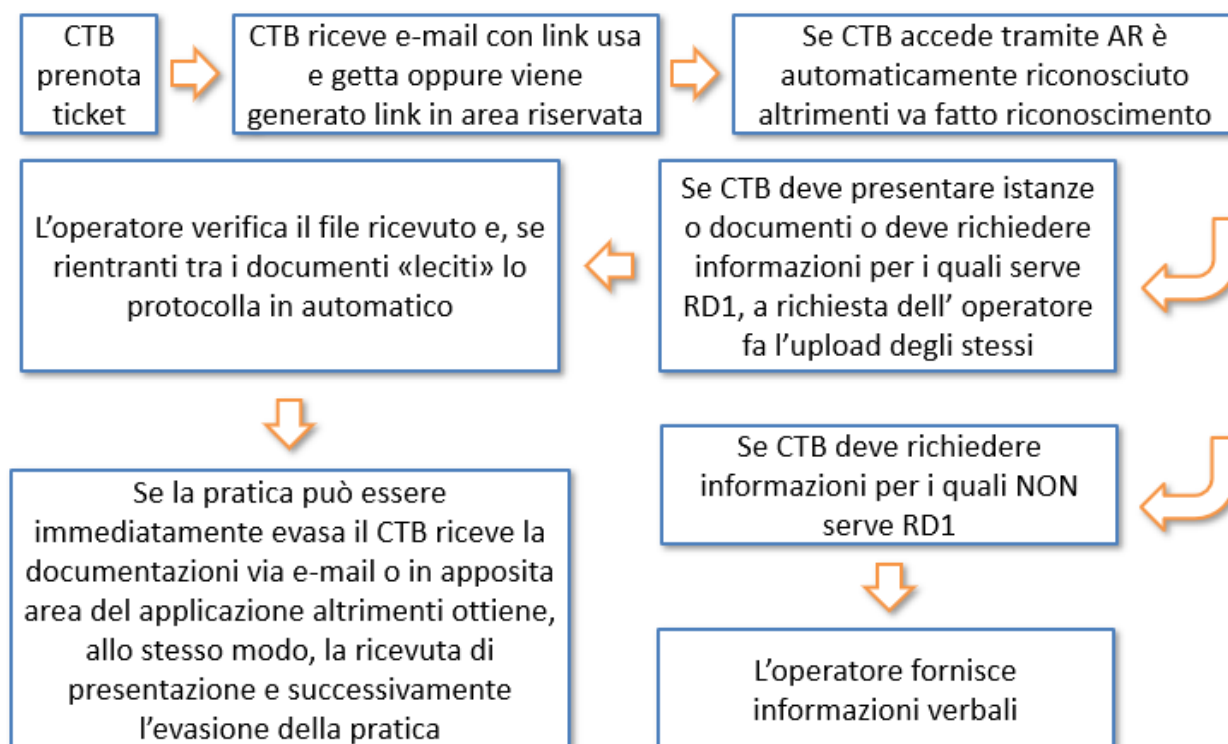
In particolare, si prevede che, attraverso l'interazione in videoconferenza via web, si possa procedere:

- al rilascio di informazioni generiche e specifiche;
- all'accoglimento di istanze e disposizioni del contribuente (es. MRT, 228, DEFAGE);
- alla presentazione di documenti (es. conto fiscale, 28-ter, coordinate del conto per rimborso eccedenze, ecc.).

Nella soluzione prospettata, il contribuente o un suo delegato che entra in contatto in videoconferenza via web con l'operatore è riconosciuto in maniera certa:

- *de visu*, via webcam (il contribuente dovrà «esibire» il documento di identità presentandosi via webcam all'operatore, il quale dovrà verificare la corrispondenza col soggetto col documento presentato. Il documento di identità può essere pre-caricato dal contribuente per agevolare l'operatore nella lettura, nell'interpretazione e nella successiva trascrizione dei dati);
- attraverso l'utilizzo di credenziali SPID, CNS o CIE 3.0.

La figura che segue riporta lo schema di massima del processo di interazione tra il contribuente e l'operatore di sportello remoto di AdeR, così come ipotizzato dal gruppo di lavoro.



Per l'operatore AdeR è prevista la dotazione di un'adeguata strumentazione, da acquisire attraverso le ordinarie procedure di acquisizione delle postazioni di lavoro, composta da:

- personal computer/notebook connesso in VPN alla rete aziendale con accesso ai medesimi applicativi in uso allo sportello fisico oltre che all'applicativo dedicato all'interazione con il contribuente;
- cuffie con microfono integrato per operatività *hand free*.

L'operatore, qualora lavori in modalità agile fuori dall'Ufficio, dovrà essere dotato di una normale connessione internet di tipo ADSL o superiore.

L'accesso al servizio "Sportello Remoto" da parte del cittadino sarà possibile solo su prenotazione, attraverso il portale dei servizi web di AdeR.

La soluzione, inoltre, dovrà rispettare le prescrizioni del GDPR in modo da risultare adeguata a garantire la sicurezza dei trattamenti dei dati personali sottesi e minimizzare il rischio correlato.

La nuova modalità d'interazione via web con i contribuenti sarà avviata attraverso un processo di sperimentazione che prevede l'impiego di un numero iniziale di 50 operatori di sportello che saranno progressivamente affiancati da altri colleghi fino a diventare, a regime, 350 unità.

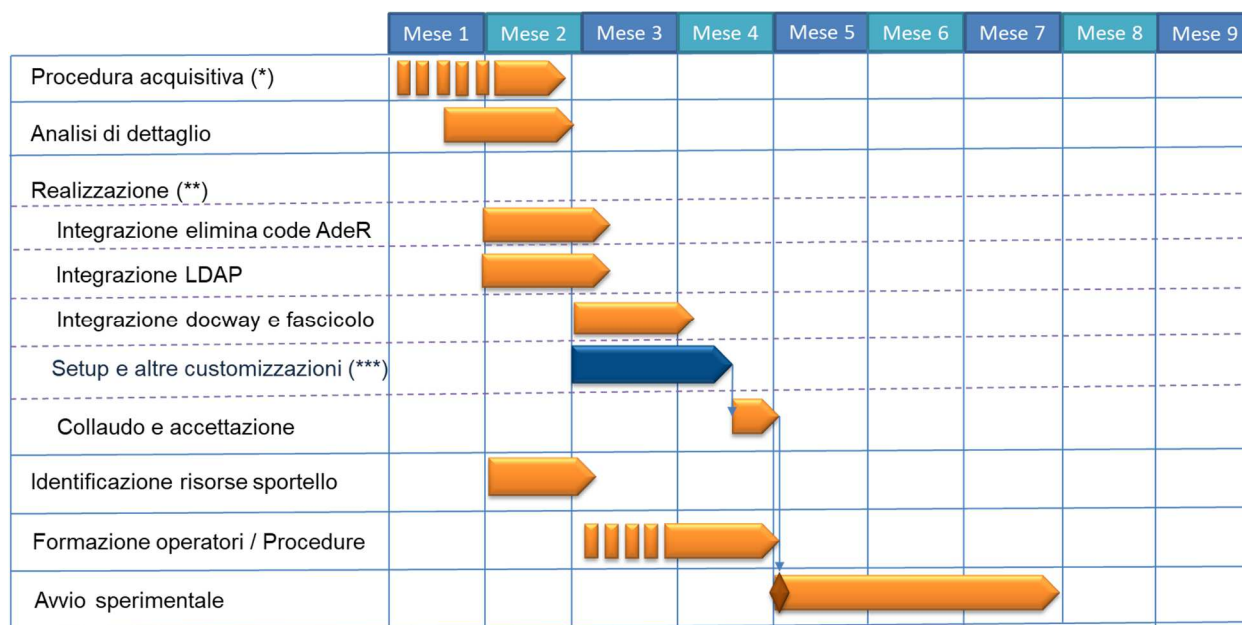
La piena operatività, a regime, è prevista a partire dal secondo semestre del secondo anno rispetto alla data di avvio del servizio.

La tabella che segue riporta il numero di operatori che saranno coinvolti nel tempo, a far data dall'avvio del servizio.

Da (mese)	A (mese)	Utenti AdeR (Operatori abilitati al nuovo servizio)
0	3	50
3	6	100
6	12	150
12	18	200
18	36	350

Dato il numero di operatori, assumendo che ogni operatore potrà gestire fino a 12 contatti al giorno per 220 giornate lavorative, è possibile stimare che potranno essere gestiti 475.000 contatti il primo anno, che potranno diventare 924.000/anno a regime.

Per l'implementazione del progetto è stata prevista la seguente pianificazione di massima.



La soluzione che sarà utilizzata per il servizio "Sportello Remoto" è basata sui servizi disponibili nel Contratto Quadro "SPC2" denominati rispettivamente "SERVIZI DI TELEPRESENZA" e "SERVIZI DI TRASPORTO DATI".

Il nuovo servizio sarà realizzato progressivamente, a garanzia della qualità del medesimo.

Si prevede di poter partire con le prime interazioni sperimentali via web, alla conclusione del quarto mese dall'avvio del progetto.

Per quanto concerne il punto 3, l'esigenza è rappresentata dalla necessità di garantire il massimo livello in termini di sicurezza, di performance, e di affidabilità nella comunicazione telematica (c.d. servizi di connettività) tra i sistemi AdeR ed i servizi Microsoft, tra i quali rientrano la suite "Office 365", il nuovo strumento di *collaboration* "Teams", l'accesso in "Multi Factor Authentication" (doppio fattore di autenticazione) per i collegamenti "Secure VPN", i desktop virtuali dedicati a specifiche funzioni aziendali (riservati agli amministratori di sistema), il futuro sistema di formazione a distanza, nonché i servizi occorrenti per la migrazione del sistema Gestionale Corporate (c.d. ERP – Enterprise Resource Planning) alla nuova versione Cloud basata sulla tecnologia "Microsoft Dynamics 365", il cui progetto è stato già avviato.

Il collegamento, previsto a partire dal 01/03/2021, è stato dimensionato per assicurare bassissimi tempi di latenza (inferiori a 20 msec) e garantire performance elevate anche in caso di interazione con i servizi applicativi aziendali erogati dal Data Center AdeR o di Sogei.

Il progetto è da intendersi connesso al fabbisogno di cui al punto 1), essendo finalizzato a garantire la banda di interconnessione necessaria ai servizi IT dedicati agli utenti, sia che operino presso gli Uffici, sia che operino da fuori sede.

In relazione al punto 4, allo stato attuale, il traffico telefonico entrante e uscente da rete fissa è gestito in AdeR mediante una centrale telefonica Awaya di tipo "ip" utilizzata fin dal 2008, cui sono collegati i telefoni voip in dotazione a ciascun dipendente-utente, nell'ambito della postazione fissa di lavoro assegnata.

I servizi di manutenzione hardware e software per la suddetta centrale telefonica e degli annessi apparati voip sono erogati dal fornitore Fastweb SpA, nell'ambito di un contratto esecutivo, CIG 7168201A96, stipulato in data 02/08/2017 in adesione alla Convenzione Consip denominata "Servizi di Gestione e Manutenzione di sistemi IP e PdL", per una durata di 48 (quarantotto) mesi e con un massimale di spesa pari a € 1.268.167,40.

La spesa annua per la manutenzione hardware e software dell'attuale soluzione è pari a € 317.041,80.

Il servizio attuale non è in grado di soddisfare le attuali specifiche esigenze operative, basate, in particolare, sul lavoro in modalità "agile", e pertanto, in considerazione della scadenza al 04/08/2021 del contratto di manutenzione vigente, è stata individuata una nuova soluzione basata sostanzialmente sui "servizi di centralino IP"- "CEIP" e sui "servizi di gestione endpoint" – "ENIP", disponibili nel Contratto Quadro "SPC2".

La nuova soluzione è finalizzata a garantire la raggiungibilità su rete fissa del personale AdeR a prescindere dalla locazione in cui si trova ad operare, grazie alla possibilità di utilizzare, come strumento di comunicazione personale, un software installabile su portatile e su smartphone, oltre al terminale fisico che siamo abituati ad avere sulla scrivania.

Più precisamente:

- l'attuale telefono "voip" Awaya in dotazione ai dipendenti-utenti AdeR sarà sostituito con un nuovo telefono ip compatibile con la nuova tecnologia adottata (è previsto il noleggio di n. 50 apparati di fascia "top" per l'Alta Direzione e di n. 7.450 telefoni ip di fascia "entry level" per la restante popolazione aziendale);
- in aggiunta al telefono "voip", sui device mobili dati in dotazione al personale AdeR (notebook, tablet, smartphone) sarà installato un software che ne consentirà la raggiungibilità al numero fisso attualmente assegnato - il prezzo di ogni licenza d'uso del software "CEIP" ricomprende infatti l'installazione del

prodotto su tutti i dispositivi dell'utente senza oneri aggiuntivi, e il piano di numerazione attuale non sarà modificato.

L'acquisizione dei nuovi suddetti servizi sostitutivi è prevista a partire dal 01/07/2021, per consentire il completamento della migrazione di tutte le utenze di rete fissa esistenti entro il termine del contratto di manutenzione esistente.

A valle dell'adozione della nuova soluzione si provvederà alla dismissione dell'attuale centrale telefonica e degli attuali telefoni "Voip" in dotazione al personale AdeR.

In considerazione di quanto sopra rappresentato, dall'analisi dei servizi disponibili in "SPC2" è stata individuata la soluzione di seguito descritta.

Fabbisogno # 1 - servizi di connettività Internet per lavoro "agile"

Famiglia Servizi "SPC2"	Servizio specifico "SPC2"	Descrizione aggiuntiva
SERVIZI DI TRASPORTO DATI	Servizi di Trasporto Dati su Portante Ottica (STDO)	I servizi di trasporto dati sono dedicati alla trasmissione di qualunque tipo di dato (inclusi immagini e fonia) basati su protocollo IP.

Fabbisogno # 2 - servizi di telepresenza e connettività per "Sportello remoto"

Famiglia Servizi "SPC2"	Servizio specifico "SPC2"	Descrizione aggiuntiva
SERVIZI DI TELEPRESENZA	Servizio di gestione dell'Infrastruttura di Telepresenza ITEP - Profilo ITEP-2	I servizi ITEP sono riferiti alla componente centralizzata del servizio e come tali costituiscono il substrato dei servizi di Telepresenza, rappresentando in tal senso la componente obbligatoria e propedeutica per l'eventuale acquisto degli altri servizi (ETEP) presenti nel suddetto listino. Il Profilo ITEP-2 consiste nella fornitura, messa in opera, gestione in modalità Managed (on-site) e manutenzione di un'infrastruttura di Telepresenza e prevede pertanto l'installazione degli apparati centrali presso una sede dell'Amministrazione. I terminali utente possono essere acquistati nell'ambito del servizio aggiuntivo ETEP.
SERVIZI DI TELEPRESENZA	Servizio di gestione dell'Infrastruttura di Telepresenza ITEP - Opzione di Registrazione delle sessioni, applicabile ad entrambi i profili ITEP-1 e ITEP-2	L'opzione di Registrazione delle sessioni prevede, per entrambi i profili ITEP-1 e ITEP-2, la memorizzazione di sessioni di video conferenza a cui si può accedere successivamente per rivedere la sessione registrata. E' prevista la disponibilità delle seguenti informazioni: - utenti coinvolti e rispettive Amministrazioni di appartenenza; - data e ora di inizio della sessione; - data e ora di fine della sessione.
SERVIZI DI TELEPRESENZA	Servizi di gestione degli endpoint di Telepresenza ETEP-1	Come descritto in precedenza, i servizi ITEP non sono comprensivi della fornitura degli Endpoint. Il servizio ETEP consiste pertanto nella fornitura, installazione, configurazione e gestione di una serie di Endpoint, a completamento del servizio di Telepresenza, che prevedano modalità di connessione IP (non è richiesta connettività ISDN). Per i servizi ETEP-1 ed ETEP-2 le attività di installazione e configurazione si limitano alla messa a disposizione del software installabile con relative licenze ed al supporto remoto alla configurazione. Il client SW per PC (ETEP-1) deve essere dotato almeno delle seguenti caratteristiche: - fruizione del servizio a seguito di installazione su PC, notebook, ecc. di un client software fornito nell'ambito del servizio; - installabile ed eseguibile almeno sui seguenti sistemi operativi Microsoft Windows XP e successivi, Apple MacOS 10.6 e successivi. Il servizio ETEP-1 non è comprensivo della fornitura del PC o di altro hardware su cui i client SW possono essere installati né di eventuali sistemi di interfacciamento con l'utente quali microfono, cuffie, ecc.
SERVIZI DI TRASPORTO DATI	Servizi di Trasporto Dati su Portante Ottica (STDO)	I servizi di trasporto dati sono dedicati alla trasmissione di qualunque tipo di dato (inclusi immagini e fonia) basati su protocollo IP.

Fabbisogno # 3 - connettività per servizi Cloud Microsoft

Famiglia Servizi "SPC2"	Servizio specifico "SPC2"	Descrizione aggiuntiva
SERVIZI DI TRASPORTO DATI	Servizi di Trasporto Dati su Portante Ottica (STDO)	I servizi di trasporto dati sono dedicati alla trasmissione di qualunque tipo di dato (inclusi immagini e fonici) basati su protocollo IP.

Fabbisogno # 4 – servizi voip afferenti alla nuova soluzione per la gestione del traffico telefonico su rete fissa

Famiglia Servizi "SPC2"	Servizio specifico "SPC2"	Descrizione aggiuntiva
SERVIZI VOIP - COMUNICAZIONE EVOLUTA	Servizi di Centralino IP (CEIP)	I servizi CEIP costituiscono il substrato di servizi VoIP disponibile nel listino SPC e rappresentano in tal senso la componente obbligatoria e propedeutica per l'acquisto dei restanti servizi VoIP presenti nel suddetto listino. Il Punto di accesso al servizio (PAS) per i servizi CEIP è definito come l'insieme delle interfacce verso la LAN dell'Amministrazione (e, se disponibili, verso la RTG) sugli apparati che erogano il servizio in sede della Amministrazione. I servizi CEIP sono rivolti a quelle Amministrazioni che non dispongono di infrastrutture di proprietà e consistono nella fornitura, messa in opera, gestione in modalità Managed (on-site) e manutenzione di un'infrastruttura IP-based; prevedono pertanto un apparato IP-PBX presso una sede dell'Amministrazione. Presso le altre sedi dell'Amministrazione il servizio di base non prevede ulteriori apparati; i terminali possono essere acquistati nell'ambito del servizio ENIP. I servizi devono integrarsi completamente rispetto alle infrastrutture preesistenti, con riferimento alle reti locali delle Amministrazioni e al piano di numerazione dei derivati telefonici che, a richiesta dell'Amministrazione, deve poter essere mantenuto. Quindi all'Amministrazione deve essere garantita la possibilità di: - riutilizzare numerazioni interne già in uso; - utilizzare nuove estensioni; - disporre di un piano di numerazione ex-novo utilizzando una diversa radice.
SERVIZI VOIP - COMUNICAZIONE EVOLUTA	Servizi di Centralino IP (CEIP) - Opzione Breakout	Prevede l'erogazione di un servizio di interfacciamento con la rete telefonica pubblica (breakout) realizzato tramite schede o apparati gateway forniti, installati, gestiti e mantenuti dal Fornitore. Il servizio incontra le esigenze di quelle Amministrazioni che vogliono garantire affidabilità e continuità di servizio anche in assenza del collegamento dati principale. Il servizio è realizzato dotando il sistema IPPBX di schede o apparati gateway che interfaccino la rete pubblica (a seconda delle esigenze BRI o PRI ISDN). L'Amministrazione che desidera implementare tale funzionalità deve contrattualizzare l'opzione (per la sede in cui è attivo il servizio CEIP) indicando per ogni sede il numero di canali a 64 Kb/s necessari, secondo un corretto dimensionamento del traffico previsto, per l'interconnessione alla rete pubblica. Il servizio non è comprensivo delle linee di accesso alla RTG e del servizio di gestione del traffico. L'opzione Breakout si intende comprensiva di tutte le caratteristiche e funzionalità necessarie al mantenimento del piano di numerazione.
Servizi VOIP - Gateway	Servizi di Gateway TDM (GWTD)	I servizi di Gateway TDM (GWTD) consistono nella fornitura, messa in opera, gestione e manutenzione di un'infrastruttura di IP Voice Gateway in grado di interconnettere il PABX TDM-based esistente presso una sede dell'Amministrazione con centrali IP di rete del Fornitore, trasformando il traffico voce in traffico IP; la soluzione prevede pertanto un apparato gateway presso l'Amministrazione connesso al PABX TDM-based di proprietà della stessa, che possa interfacciare con la sede dove è attivato un servizio CEIP. Si sottolinea che le attività di manutenzione e configurazione del PABX.
Servizi VOIP - gestione degli Endpoint (ENIP)	ENIP-1: soft-phone	Per il servizio ENIP-1 le attività di installazione e configurazione si limitano alla messa a disposizione del software installabile con relative licenze ed al supporto remoto alla configurazione. Tutti i terminali devono essere compatibili con i servizi VoIP descritti nel Capitolato "SPC2" con le funzionalità/opzioni richieste. Il soft-phone (ENIP-1), tramite l'installazione su PC, notebook, ecc. di un client software fornito nell'ambito del servizio, consente all'utente di: - effettuare/ricevere chiamate telefoniche; - usufruire di funzionalità di: - Presenza: indicazione grafica dello stato di presenza (o meno) degli utenti abilitati al servizio ENIP-1; - Instant Messaging: funzionalità di invio e ricezione di messaggi testo in tempo reale fra gli utenti abilitati al servizio ENIP-1; - File Transfer: scambio file fra utenti abilitati al servizio ENIP-1; - Document sharing: condivisione remota di documenti elettronici in tempo reale fra gli utenti abilitati al servizio ENIP-1 che condividono una sessione di lavoro (web collaboration); - Videochiamata, fra utenti abilitati al servizio ENIP-1. L'endpoint ENIP-1, nel rispetto delle funzionalità obbligatorie di cui al requisito precedente, deve essere dotato almeno delle seguenti caratteristiche: - installabile ed eseguibile sui seguenti sistemi operativi: Microsoft Windows XP e successivi, Apple MacOS 10.6 e successivi; - compatibile con lo standard XMPP; - supporto del protocollo SIP, implementazione della funzione di SIP User Agent e compatibilità con protocolli open di messaggistica istantanea e presenza basati su XML (secondo la XMPP Standard Foundations); - gestione della buddy list (o lista dei contatti) e funzionalità di tipo click-to-dial; - supporto di funzionalità di composizione, risposta, trasferta, hold, mute. Il servizio ENIP-1 non è comprensivo della fornitura dei PC o di altro hardware su cui i soft-phone possono essere installati né di eventuali sistemi di interfacciamento con l'utente quali microfono, cuffie o comette USB.

Fabbisogno # 4 – ulteriori servizi voip afferenti alla nuova soluzione per la gestione del traffico telefonico su rete fissa

Famiglia Servizi "SPC2"	Servizio specifico "SPC2"	Descrizione aggiuntiva
Servizi VOIP - gestione degli Endpoint (ENIP)	ENIP-2: telefono IP wired – Entry level model	Il telefono IP wired – Entry level model (ENIP-2) deve essere dotato almeno delle seguenti caratteristiche: - switch interno con porte Ethernet 10/100 e rilevamento automatico della presenza di un PC connesso; - supporto tele-alimentazione remota attraverso l'interfaccia Ethernet (IEEE 802.3af); - supporto dello standard IEEE 802.1q; - kit di alimentazione locale; - supporto dello standard IETF RFC213 per l'assegnazione dinamica dell'indirizzo IP mediante il protocollo DHCP; - supporto del protocollo SIP e implementazione della funzione di SIP User Agent; - schermo monocromatico; - display a 20 caratteri; - tastiera alfanumerica; - regolazione del volume del ricevitore; - modalità di ascolto viva voce; - servizio di guida in linea integrato per le operazioni di programmazione.
Servizi VOIP - gestione degli Endpoint (ENIP)	ENIP-3: telefono IP wired – Top level model	Il telefono IP wired - Top model (ENIP-3) deve essere dotato almeno delle seguenti caratteristiche: - switch interno con porte Ethernet 10/100 e rilevamento automatico della presenza di un PC connesso; - supporto tele-alimentazione remota attraverso l'interfaccia Ethernet (IEEE 802.3af); - supporto dello standard IEEE 802.1q; - kit di alimentazione locale; - supporto dello standard IETF RFC213 per l'assegnazione dinamica dell'indirizzo IP mediante il protocollo DHCP; - supporto del protocollo SIP e implementazione della funzione di SIP User Agent; - touch screen; - display a colori 320 x 240 pixel; - rubrica personale; - slot per moduli aggiuntivi; - regolazione del volume del ricevitore; - modalità di ascolto viva voce; - 10 tasti hardware o equivalenti software programmabili; - messaggi di notifica su display multilingua (almeno italiano e inglese); - servizio di guida in linea integrato per le operazioni di programmazione.
Servizi VOIP - gestione degli Endpoint (ENIP)	ENIP-9: Analog Terminal Adapter	L'Analog Terminal Adapter (ENIP-9) consente l'utilizzo di terminali analogici (es. telefoni analogici, fax, ecc.) nell'ambito di un'infrastruttura Full-IP. L'adattatore deve essere dotato almeno delle seguenti caratteristiche: - disponibilità di una porta Ethernet di connessione alla rete IP; - disponibilità di due porte FXS; - supporto del protocollo SIP; - supporto del protocollo T.38.

Dimensionamento ed analisi dei costi

Sulla base dell'analisi effettuata, in merito ai servizi disponibili nell'ambito del Contratto Quadro "SPC2", è emerso che per soddisfare il fabbisogno rilevato, determinato per una durata di 27 (ventisette) mesi, risultano occorrenti i servizi analiticamente riportati nel Piano dei Fabbisogni allegato alla presente, denominato Piano_dei_Fabbisogni_SPC2_AdE-R_V1_00_2020_12_23.

La spesa da sostenere, al netto del contributo da corrispondere a Consip SpA descritto nel successivo paragrafo, risulta pari a € 2.835.057,13 oltre IVA, di cui € 36.721,44 per "Una Tantum" di attivazione servizi, ed € 2.798.335,69 per canoni.

L'incremento mensile medio della spesa è pari ad € 105.002,12:

Descrizione del nuovo servizio	Una Tantum attivazione servizi di connettività	Canoni per servizi di connettività	Una Tantum attivazione servizi di telepresenza	Canoni per servizi di telepresenza	Una Tantum attivazione servizi Voip	Canoni per servizi Voip	Totale Una Tantum	Totale canoni	Totale complessivo
Connettività Internet per lavoro "agile" - dal 01/03/2021	€ -	€ 594.039,69					€ -	€ 594.039,69	€ 594.039,69
Implementazione servizio "Sportello remoto" - a partire dal 01/03/2021	€ 824,00	€ 629.472,12	€ 1.201,44	€ 465.986,70			€ 2.025,44	€ 1.095.458,82	€ 1.097.484,26
Connettività per servizi Cloud Microsoft - dal 01/03/2021	€ 4.358,30	€ 521.480,16					€ 4.358,30	€ 521.480,16	€ 525.838,46
Nuova soluzione per la gestione del traffico telefonico su rete fissa - dal 01/07/2021					€ 30.337,70	€ 587.357,02	€ 30.337,70	€ 587.357,02	€ 617.694,72
Totali	€ 5.182,30	€ 1.744.991,97	€ 1.201,44	€ 465.986,70	€ 30.337,70	€ 587.357,02	€ 36.721,44	€ 2.798.335,69	€ 2.835.057,13

Dette stime economiche sono state determinate applicando il nuovo listino "SPC2", aggiornato in occasione della revisione dei prezzi prevista all'art. 20 del Contratto Quadro OPA SPC2, fissata dopo 36 mesi dalla data di attivazione del medesimo CQ, valido dal 01/07/2019 e pubblicato da Consip in data 02/07/2019 sul proprio portale al link <http://www.consip.it/attivita/contratti-spc-e-s-ripa-istruzioni-per-luso>.

La durata di 27 mesi è stata determinata considerando:

- l'avvio dei nuovi servizi a partire dal 01/03/2021, con le specifiche tempistiche previste nel Piano dei Fabbisogni allegato;
- il termine di scadenza al 23/05/2023 del contratto esecutivo "SPC2" stipulato da AdeR con Fastweb SpA – CIG 7088768C66, che rappresenta anche la data limite dei contratti esecutivi stipulati in adesione al medesimo Contratto Quadro Consip.

Modalità di acquisizione

I servizi oggetto della presente Nota attengono alla realizzazione del sistema pubblico di connettività – SPC, nel cui ambito di applicazione è ricompresa, ai sensi dell'art. 2, comma 2, del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 ("Codice dell'amministrazione digitale"), anche AdeR.

Conseguentemente, i servizi in parola, per effetto anche della Legge 28 dicembre 2015, n. 208 (cd. "Legge di stabilità 2016"), la quale prevede (art. 1, comma 512) che le PA e le società individuate ex art. 1, Legge n. 196/2009, debbono procedere all'acquisto di "beni e servizi informatici e di connettività esclusivamente tramite Consip...", sono acquisibili esclusivamente tramite i Contratti Quadro descritti in premessa.

In relazione all'art. 311 del D.P.R. 207/2010 – "Varianti introdotte dalla stazione appaltante" - si evidenzia che i servizi aggiuntivi di connettività, telepresenza e "voip" descritti nel presente documento risultano essere riferibili alle fattispecie previste al comma 2 – lett. a) e lett. b), in quanto afferenti:

- a eventi imprevisi e imprevedibili nell'ambito del contratto esecutivo "SPC2" originariamente stipulato, quali la pandemia COVID 19 – comma 2 lett. b);
- alle disposizioni governative emanate in materia di lavoro "agile" nella Pubblica Amministrazione – comma 2 lett. a);
- all'osservanza della strategia, e dei "principi guida" definiti nel Piano Triennale 2020-2022 emanato da AGID per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, pubblicato sul portale AGID in data 14/08/2020 – comma 2 lett. a),

come analiticamente riportato nello schema che segue.

Fabbisogno	Causale/fattispecie di riferimento	Raccordo con l'art. 311 del D.P.R. 207/2010	Annotazioni aggiuntive
Servizi di connettività internet per lavoro "agile"	Causa imprevisa e imprevedibile: pandemia COVID 19. Disposizioni governative - misure per il lavoro agile nella Pubblica Amministrazione.	comma 2, lett. b) per cause impreviste e imprevedibili; comma 2, lett. a) per esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari.	
Servizi di telepresenza e connettività per "spostamento remoto"	Causa imprevisa e imprevedibile: pandemia COVID 19. Disposizioni governative - misure per il lavoro agile nella Pubblica Amministrazione. Implementazione servizi digitali in osservanza della strategia definita nel Piano Triennale 2020-2022 emanato da AGID per l'informatica nella Pubblica Amministrazione.	comma 2, lett. b) per cause impreviste e imprevedibili; comma 2, lett. a) per esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari.	Stralcio del Piano Triennale 2020-2022 emanato da AGID per l'informatica nella P.A. Strategia - Favorire lo sviluppo di una società digitale, dove i servizi mettano al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della pubblica amministrazione che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese. - Promuovere lo sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale. - Contribuire alla diffusione delle nuove tecnologie digitali nel tessuto produttivo italiano, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici.
Servizi di connettività per servizi Cloud Microsoft	Causa imprevisa e imprevedibile: pandemia COVID 19. Disposizioni governative - misure per il lavoro agile nella Pubblica Amministrazione. Implementazione servizi digitali in osservanza della strategia definita nel Piano Triennale 2020-2022 emanato da AGID per l'informatica nella Pubblica Amministrazione.	comma 2, lett. b) per cause impreviste e imprevedibili; comma 2, lett. a) per esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari.	Stralcio del Piano Triennale 2020-2022 emanato da AGID per l'informatica nella P.A. Principi guida - digital & mobile first (digitale e mobile come prima opzione): le pubbliche amministrazioni devono realizzare servizi primariamente digitali; - digital identity only (accesso esclusivo mediante identità digitale): le PA devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando almeno l'accesso tramite SPID; - cloud first (cloud come prima opzione): le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in; - servizi inclusivi e accessibili: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori.
Servizi "voip" afferenti alla nuova soluzione per la gestione del traffico telefonico su rete fissa	Causa imprevisa e imprevedibile: pandemia COVID 19. Disposizioni governative - misure per il lavoro agile nella Pubblica Amministrazione.	comma 2, lett. b) per cause impreviste e imprevedibili; comma 2, lett. a) per esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari.	

Per l'approvvigionamento del fabbisogno integrativo descritto nella presente Nota risulta pertanto necessario effettuare una variante in incremento del valore economico del contratto esecutivo "SPC2", CIG 7088768C66, per € 2.835.057,13 oltre IVA, secondo quanto riportato all'art. 8 del Contratto Quadro Consip "SPC2":

8. VARIAZIONI AL PIANO DEI FABBISOGNI

8.1 Nel corso di durata del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione Beneficiaria potrà variare (in aumento o in diminuzione) e/o aggiornare il Piano dei Fabbisogni ogni qualvolta lo ritenga necessario in ragione delle proprie esigenze ed al mutare delle stesse; il Fornitore dovrà di conseguenza aggiornare il Progetto Esecutivo nei tempi e modi di cui al precedente articolo, ai fini della nuova approvazione da parte dell'Amministrazione Beneficiaria.

8.2 Pertanto, in ragione delle proprie specifiche esigenze, l'Amministrazione Beneficiaria ha facoltà di: i) variare la quantità dei servizi richiesti e ii) richiedere la sostituzione di uno o più servizi tra quelli previsti nel Capitolato Tecnico.

8.3 Il Fornitore si impegna a soddisfare le richieste di variazione formulate dalla Amministrazione contraente nel rispetto dei termini stabiliti al precedente art. 7.4, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.

8.4 In ogni caso, le predette variazioni del Piano dei Fabbisogni e, quindi, del Progetto Esecutivo approvato sono consentite sempre che vi sia capienza nell'Importo Massimo Complessivo del presente Contratto Quadro, eventualmente incrementato ai sensi del precedente articolo 3.5.

Sulla base di quanto riportato all'art. 23 del Contratto Quadro in parola, in aggiunta alla suddetta spesa, deve essere corrisposto a Consip SpA il contributo pari a € 8.505,17 fuori campo IVA, conformemente alla misura prevista dall'articolo 2, lettera c), del D.P.C.M. 23 giugno 2010.

Rispetto al valore economico del contratto esecutivo "SPC2" stipulato in data 24/05/2017, pari a € 23.993.123,76, a valle del perfezionamento della variante in esame, l'incremento complessivo del massimale di spesa del suddetto contratto ammonterà a € 4.252.153,37, determinato come somma di € 1.417.096,24 – incremento autorizzato dal Comitato di Gestione AdeR del 16/12/2019 – e di € 2.835.057,13 – incremento derivante dal nuovo fabbisogno rappresentato nella presente Nota, per un incremento percentuale complessivo pari al 17,72%.

Quadro economico complessivo

Sulla base di quanto riportato nei precedenti paragrafi in termini di stima della spesa complessiva per il fabbisogno acquisitivo in parola, il valore massimo dell'appalto, comprensivo del contributo da corrispondere a Consip SpA, è pari a € 2.843.562,30, cui si deve aggiungere il valore dell'IVA indetraibile pari a € 24.948,50 (4% del valore dell'IVA relativa al valore economico della variazione in aumento del contratto esecutivo "SPC2", pari a € 2.835.057,13), determinando quindi un onere complessivo della procedura acquisitiva pari a € 2.868.510,80.

Le somme da destinare all'incentivo, ai sensi del citato art. 113 D.Lgs. n. 50/2016 saranno determinate solo a seguito dell'adozione di apposito regolamento, nel quale saranno stabiliti i parametri per il calcolo, nonché i criteri e le modalità di ripartizione degli stessi.

Il pro rata di detrazione dell'IVA è indicato in base al dato definitivo del 2019. La percentuale potrebbe variare negli anni seguenti.

Conclusioni

Sulla base delle considerazioni svolte, si rende necessario acquisire i servizi riportati nel Piano dei Fabbisogni allegato alla presente, per una durata di 27 (ventisette) mesi, e con un impegno massimo di spesa complessivamente pari a € 2.868.510,80, comprensivo del contributo da corrispondere a Consip SpA e dell'IVA indetraibile, incrementando il valore economico del contratto esecutivo "SPC2" – CIG 7088768C66, per il valore di € 2.835.057,13 oltre IVA, secondo le modalità previste nel Contratto Quadro Consip "SPC2".

A valle della suddetta integrazione, il nuovo massimale di spesa complessivo del contratto esecutivo "SPC2" risulterà pari a € 28.245.277,13 (valore economico attuale pari a € 25.410.220,00 + incremento di € 2.835.057,13).

L'impegno di spesa indicato nel presente documento risulta coerente con il Budget 2020-2022 deliberato nella riunione del CdG del 25 Giugno e con il Budget 2021-2023 deliberato nella riunione del CdG del 29 ottobre.

La quota economica di competenza dell'esercizio 2021 è pari a € 918.099,91, di cui € 36.721,44 per "Una Tantum" di attivazione servizi, ed € 881.378,47 per canoni.

Trattandosi di spese relative a Servizi di Connettività e Fonia, il fabbisogno in oggetto non è computato ai fini dell'obbligo introdotto dall'art. 1, comma 610 della Legge di bilancio n. 160 del 27 dicembre 2019, riguardante il risparmio annuale rispetto alla spesa annuale media per la gestione corrente del settore informatico sostenuta nel biennio 2016-2017.

Difatti, la Ragioneria Generale dello Stato, con nota protocollo n. 78937 del 01/06/2020, in risposta a specifico quesito del Dipartimento delle Finanze, ha fornito ulteriori chiarimenti in merito all'interpretazione del comma 610, considerando come la norma si ponga come obiettivo la razionalizzazione e la riqualificazione della spesa pubblica, riducendo l'incidenza della spesa di gestione applicativa e, nello stesso tempo, migliorando la qualità dei servizi erogati. Chiamata nello specifico ad esprimere una valutazione sulla esclusione dei servizi di fonia e di connettività, ha rappresentato come una contrazione delle spese in questione, rappresenterebbe un ostacolo rilevante rispetto ad una efficace ed efficiente erogazione di servizi digitali al cittadino e alle imprese, dati anche gli obiettivi di potenziamento dei servizi digitali offerti a questi posti in capo alla P.A..

Allegati

- Piano_dei_Fabbisogni_SPC2_AdE-R_V1_00_2020_12_23

**Direzione Tecnologie
e Innovazione**

IL DIRETTORE

Luciano Foti
(Firmato digitalmente)

**Il Responsabile
del
Procedimento**

Francesco Ferri
(Firmato digitalmente)