

Area Innovazione e Servizi Operativi
Direzione Tecnologie e Innovazione
Settore Demand & Delivery
Riscossione, Enti e Contribuenti

Prot n. 1973633 del 07/06/2021

NOTA TECNICA

Fornitura delle apparecchiature, ivi incluse le licenze software, e dei servizi annessi per la gestione evoluta delle code di utenza - Variazione d'ordine

Sommario

Premessa.....	3
Variazione d'ordine	4
Conclusioni.....	5

Premessa

In data 31/03/2016 Equitalia S.p.A. (ora Agenzia delle entrate – Riscossione, nel seguito più brevemente AdeR) ha indetto una procedura aperta (CIG 6640193C99), per l'affidamento della fornitura delle apparecchiature, ivi incluse le licenze software, e dei servizi annessi per la gestione evoluta delle code di utenza presso le proprie sedi. In tale affidamento è stabilito che i servizi di manutenzione decorrono, per ciascun apparato, dalla data della relativa installazione e cesseranno decorsi 48 mesi dalla sottoscrizione del "Verbale di Collaudo di Accettazione" dell'ultimo apparato installato in data 12.04.2018 (Verbale Prot. 2006027 del 17.04.2018).

La gara è stata aggiudicata alla Solari Di Udine S.p.A. (nel seguito più brevemente AdeR) per un importo pari a Euro 1.636.840,25 oltre IVA. Tale importo è così costituito:

1. € 1.455.412,56 oltre IVA per la fornitura di apparecchiature periferiche e manutenzione hardware e software full risk - dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 08.00- 16.00 - e per servizio di extra manutenzione; l'importo massimo spendibile relativo al servizio di extra manutenzione è pari ad € 59.141,36 oltre IVA;
2. € 39.362,30 oltre IVA per il servizio di manutenzione evolutiva software per un totale di 137 gg/uomo
3. € 142.065,39 oltre IVA oltre IVA per la fornitura di carta termica.

Nel prospetto sotto riportato viene rappresentata la spesa sostenuta, evidenziando il residuo contrattuale:

Fornitura/Servizio	Spesa sostenuta	Residuo contrattuale
Fornitura di apparecchiature periferiche e servizio di manutenzione full risk	1.298.553,01	97.718,19
Servizio di extra manutenzione	1.880,00	57.261,36
Servizio di manutenzione evolutiva software	35.627,19	3.735,11
Fornitura di carta termica	7.335,28	134.730,11
Totale:	1.343.395,48	293.444,77

AdeR sta avviando un progetto denominato "Sportello Remoto" che rappresenta un nuovo canale di relazione con il contribuente che consentirà agli operatori di sportello di interagire con i contribuenti via web, mediati da una

piattaforma d'interazione che garantisce il riconoscimento del contribuente e lo scambio di documentazione anche firmata digitalmente.

In coerenza con gli orari definiti all'interno del modello di servizio afferente al progetto di cui sopra per effettuare le prenotazioni degli appuntamenti (7X7, H24) da parte dei Contribuenti, risulta necessario prevedere un'estensione oraria, più avanti dettagliata, per un periodo che va dall'11/07/2021¹ che corrisponderà alla data di attivazione della variazione contrattuale in parola al 11/04/2022 che corrisponde alla data di scadenza del contratto CIG 6640193C99 del servizio di manutenzione software già ricompreso nel contratto.

Nel periodo di cui sopra, il RUP definirà una data di avvio del servizio coincidente con quella di effettiva partenza del progetto "Sportello Remoto".

Variazione d'ordine

Per quanto riguarda l'individuazione della procedura da espletare per l'affidamento dei servizi di cui trattasi, occorre evidenziare che risultano sussistere gli estremi per garantire l'erogazione di tali servizi attraverso il ricorso ad una variante contrattuale ai sensi dell'art. 311 comma 2 lett. b del DPR 207/2010 in quanto la necessità di modifica è determinata da accertate condizioni impreviste e imprevedibili e la modifica non implica aumento dei costi determinando significativi miglioramenti nella qualità delle prestazioni eseguite.

Ciò premesso, al fine di garantire il servizio di manutenzione software oltre la fascia oraria contrattualizzata ossia aggiungendo:

- un'ora, dalle 7:00 alle 8:00, tutti i giorni feriali (Lun-Ven);
- tre ore, dalle 16:00 alle 19:00, tutti i giorni feriali (Lun-Ven);
- quattro ore, dalle ore 8:00 alle 12:00, il sabato.

si ritiene necessario effettuare una variazione di ordine utilizzando parte del residuo previsto per il servizio di extra manutenzione per remunerare l'estensione oraria sopra espressa garantendo una gestione delle prenotazioni efficiente ed efficace, incrementando l'importo della fornitura di apparecchiature periferiche e manutenzione hardware e software full risk.

Si riporta di seguito il pricing di riferimento, per l'estensione oraria in parola, che si sviluppa a partire dalla tariffa oraria definita nel contratto in parola, remunerata a corpo, per il servizio di manutenzione sw, pari a 35,91² €/ora.

In considerazione del fatto che le prestazioni richieste dalle 16:00 alle 19:00, tutti i giorni feriali (Lun-Ven) avverranno in regime di lavoro straordinario, la già menzionata tariffa è stata maggiorata nella misura del 20%³. Parimenti, la

¹ La data di decorrenza sarà quella del Verbale di avvio del servizio di estensione oraria della manutenzione software redatto in contraddittorio con il Fornitore Solari di Udine S.p.A.

² Tale tariffa è la tariffa oraria è quella contrattualizzata per le 137 gg/uomo da dedicare ai servizi di manutenzione evolutiva assimilabili a quelli oggetto della presente iniziativa.

³ Tale maggiorazione è un valore medio degli incrementi previsti per i contratti di lavoro di riferimento per il settore.

medesima tariffa è stata maggiorata del 50%⁴ dalle 7:00 alle 8:00 di tutti i giorni feriali e dalle ore 8:00 alle 12:00, il sabato perché le prestazioni richieste avverranno in orario non standard. In dettaglio:

Estensione servizio di manutenzione software	Importo orario	Totale ore settimana	Costo settimanale	Canone mese Remunerazione a corpo
Dalle 16.00 alle 19.00	43,09 €	15	646,38 €	4.864,01 €
Dalle 7.00 alle 8.00	53,87 €	5	269,33 €	
Dalle 8.00 alle 12.00 sab.	53,87 €	4	215,46 €	
1.131,17 €				

Considerando i una durata pari a 9 mesi, il corrispondente importo complessivo richiesto risulta pari euro 43.776,09 € IVA esclusa.

Il fornitore Solari ha formulato, sentito il RUP, un'offerta che riduce l'importo complessivo di circa il 13,65% per un totale, nei 9 mesi di cui sopra, pari al massimo a 37.800,00 € IVA esclusa. In dettaglio:

Estensione servizio di manutenzione software	Importo orario	Totale ore settimana	Costo settimanale	Canone mese
Dalle 16.00 alle 19.00 da lun. a ven.	37,21 €	15	558,14 €	4.200,00 €
Dalle 7.00 alle 8.00 da lun. a ven.	46,51 €	5	232,56 €	
Dalle 8.00 alle 12.00 sab.	46,51 €	4	186,05 €	
976,74 €				

Tale offerta è stata esaminata e ritenuta congrua da parte del RUP.

In considerazione del fatto che dalla data di attivazione del servizio i guasti che hanno richiesto servizi di extra manutenzione sono stati soltanto n. 1, si evidenzia che la parte del residuo dell'importo previsto appunto per il servizio di extra manutenzione corrispondente all'offerta di Solari potrebbe essere deputata a coprire l'estensione della fascia oraria massimo tutto il periodo che va dall'11/07/2021 al 11/04/2022.

Conclusioni

Sulla base delle considerazioni svoltesi rende necessario procedere con la variante d'ordine del contratto CIG 6640193C99 relativo alla "Fornitura delle

⁴ Tale maggiorazione è un valore medio degli incrementi previsti per i contratti di lavoro di riferimento per il settore.

apparecchiature, ivi incluse le licenze software, e dei servizi annessi per la gestione evoluta delle code di utenza" al fine di convertire al massimo € 37.767,27 di servizi di extra manutenzione, in estensione della manutenzione software aggiungendo le ora sopra dettagliate.

La variante in oggetto è a costo zero per AdeR, è coerente con il Budget 2020-2022 deliberato nella riunione del CdG del 25 giugno 2020 e nel Budget 2021-2023 deliberato nella riunione del CdG del 29 ottobre 2020.

Il Responsabile del Procedimento

Laura Blasi

(Firmato digitalmente)