

Area Innovazione e Servizi Operativi

Prot. 2018/ 3634632

DISPOSIZIONE

N. 7 DEL 12/06/2018

OGGETTO: Procedura negoziata ex art. 63, comma 2, lettera b), punto 3, del D. Lgs. n. 50/2016, per l'acquisizione di supporto e assistenza specialistica Microsoft "Premier Support 2018-2020"

PREMESSE

In data 16 dicembre 2016 Equitalia S.p.A. ha stipulato un contratto con la Microsoft Italia S.r.l. per la fornitura di servizi di supporto specialistico "Microsoft Premier Support" avente ad oggetto la manutenzione evolutiva e correttiva e l'aggiornamento software, finalizzati alla diagnosi e alla rimozione di eventuali problemi riscontrati nell'uso dei prodotti software Microsoft precedentemente acquisiti, nonché ad assicurare il rilascio di nuove versioni, *release*, aggiornamenti e correzioni degli stessi.

Il contratto per servizi "Premier Support" di cui sopra ricomprende i seguenti servizi:

- **attività Proattiva** volta a dare risposta, a breve termine, a problemi di vario tipo non coperti dal servizio di assistenza ordinario e che fornisce adeguato supporto in materia di progettazione, sviluppo e utilizzo di ambienti Microsoft;
- **attività Reattiva** per assistenza a problemi specifici incontrati durante l'utilizzo delle soluzioni Microsoft e che possano derivare dai medesimi componenti Microsoft;
- **attività di Support Account Management** da parte di un Account Technical Manager di Microsoft che aiuta a costruire e mantenere la relazione tra il management di Agenzia delle Entrate-Riscossione e lo staff di fornitura dei servizi di Microsoft e a organizzare ciascun elemento del supporto Premier al fine di assistere Agenzia delle Entrate-Riscossione nella individuazione delle proprie esigenze di business;
- **workshop**: sessioni di formazione tecnica di livello avanzato, relativi alla tecnologia Microsoft e al supporto tecnico, tenute di persona oppure online da un tecnico di Microsoft.

Dall'analisi dell'andamento di tale contratto, che scadrà il 15 dicembre 2018, si evidenzia che:

- per i servizi cc.dd. di "attività proattiva", è stato riscontrato l'esaurimento delle giornate/uomo contrattualizzate, in quanto i relativi fabbisogni si sono rivelati superiori alle stime iniziali;
- per gli altri servizi, la capienza è sufficiente a garantire la copertura del fabbisogno complessivo fino alla scadenza di dicembre 2018.

Alla luce di tale situazione, a seguito delle analisi effettuate e delle comunicazioni del Fornitore, la struttura competente, rilevato l'ulteriore fabbisogno di servizi di supporto in materia di progettazione, sviluppo e utilizzo di ambienti Microsoft (c.d. "attività proattiva"), ha riscontrato l'impossibilità di attivare un nuovo contratto avente ad oggetto unicamente il menzionato servizio, in quanto:

- i contratti "Microsoft Premier Support" hanno necessariamente ad oggetto dei "servizi integrati", predefiniti dalla casa madre, che si compongono necessariamente sia dei servizi tipici dell'"attività proattiva" che degli altri servizi;
- Microsoft non dispone di altri modelli contrattuali che contemplino la sola attività proattiva.

Riscontrata la necessità di acquisire il complesso dei servizi ricompresi nel contratto "Microsoft Premier Support", la struttura competente, nel citato Progetto tecnico, ha richiesto di procedere all'avvio di una procedura negoziata finalizzata alla sottoscrizione di un nuovo contratto avente ad oggetto i seguenti servizi:

- Classic Premier Standard:
 - o servizi di natura Proattiva o di Support Assistance;
 - o servizi di natura Reattiva o di Problem Resolution Support;
 - o servizi di Support Account Management;
 - o Workshop;
- Designated support Engineering (DSE),

precisando che l'oggetto del contratto che si andrà a stipulare ricomprenderà le prestazioni del contratto attuale ancora non usufruite e per le quali è già intervenuto il pagamento.

Inoltre, con nota del 17 maggio 2018, la Microsoft S.r.l. ha precisato che il nuovo contratto prevedrà, oltre alla fornitura di attività proattive, anche la fornitura della componente reattiva senza alcun costo aggiuntivo per l'intero periodo contrattuale; ciò in virtù sia del recupero delle menzionate ore di servizio già remunerate e non ancora usufruite del contratto *Premier Support* in corso, sia in virtù dei benefici derivanti dal contratto in essere con la Microsoft S.r.l. relativo alle licenze *Enterprise Agreement*.

Si evidenzia che nel citato Progetto tecnico la competente funzione aziendale ha attestato che la mancata acquisizione dei servizi in parola comporterebbe elevati rischi in termini di sicurezza informatica sui sistemi gestiti, in quanto non sarebbero garantite le indispensabili e tempestive attivazioni degli strumenti atti a garantire un adeguato livello di monitoraggio dei sistemi stessi.

Inoltre, nel Progetto tecnico allegato, si evidenzia che la stipula di un nuovo contratto di tipo "*Premier Support*" appare necessaria anche al fine di:

- consolidare alcuni servizi già attivi, quali la Software Distribution, SQL Dashboard, Skype for Business, SQL Server, Windows Server, Active Directory, SharePoint;
- rafforzare gli strumenti di presidio e monitoraggio dei servizi erogati al business, attraverso la suite Microsoft System Center;
- migliorare ulteriormente i livelli di sicurezza dei sistemi gestiti;
- attivare servizi su nuove piattaforme di *cloud computing* per, la gestione e l'hosting delle cartelle condivise;
- migliorare l'affidabilità dei sistemi attraverso un continuo processo di ottimizzazione ed aumento dell'efficienza nonché di *knowledge transfer* dal fornitore verso il personale IT di Agenzia delle Entrate-Riscossione.

La scelta di avvalersi dei servizi *Premier Support* - e non di analoghi prodotti presenti sul mercato di riferimento - risulta strettamente legata alla razionalizzazione dei Sistemi Informativi oggi in uso presso l'Agenzia delle Entrate -Riscossione incentrati su soluzioni e prodotti Microsoft a partire fin dal 2008.

In particolare, l'Agenzia delle Entrate-Riscossione ha sottoscritto con l'operatore Microsoft Italia S.r.l., in data 23 giugno 2008 (Prot. 2008/4983), un accordo quadro triennale, successivamente rinnovato per un altro triennio in data 30 agosto 2011 (Prot. n. 2011/9108), avente ad oggetto la fornitura triennale di licenze d'uso di proprietà esclusiva del medesimo operatore.

A seguito della scadenza dei contratti di cui sopra, l'Agenzia delle Entrate-Riscossione ha attivato:

- con decorrenza 1° luglio 2014, un contratto con la società Fujitsu Technology Solutions Spa, aggiudicataria della Convenzione Consip denominata "Microsoft Enterprise Agreement 2";
- in data 23 giugno 2017, un contratto con la società Fujitsu Technology Solutions Spa, aggiudicataria della Convenzione Consip denominata "Microsoft Enterprise Agreement 4".

Alla luce di tali considerazioni, la competente funzione aziendale ha richiesto, nel Progetto tecnico redatto ai sensi art. 23, comma 14, del D. Lgs. n. 50/2016 di procedere, previo espletamento di un'apposita procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara ai sensi dell'art. 63, comma 2, lettera b), punto 3, del D. Lgs. n. 50/2016, alla sottoscrizione con Microsoft S.r.l. di un nuovo contratto "Premier Support", per una durata pari a 24 mesi e con un massimale di spesa pari a € 540.200,00, oltre IVA, di cui € 200,00 per oneri della sicurezza da interferenze, con contestuale recesso anticipato dal contratto "Premier Support" in vigore, le cui prestazioni non usufruite saranno ricomprese nel nuovo contratto.

CONSIDERAZIONI

Agenzia delle Entrate-Riscossione, in virtù della sua natura di organismo di diritto pubblico, è soggetta, in fase di affidamento ed esecuzione dei contratti, alle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 50/2016.

Ai sensi dell'art. 32, comma 2, del D.lgs. n. 50/2016, le Amministrazioni aggiudicatrici, prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, determinano di contrarre individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte.

Preliminarmente, per quanto concerne la procedura acquisitiva proposta, si rileva che la stessa non è in contrasto con la Legge 28 dicembre 2015, n. 208 (cd. "Legge di stabilità 2016"). Infatti, tale norma prevede (art. 1, comma 512) che le PA e le società individuate ex art. 1, Legge n. 196/2009, tra le quali ultime è ricompresa anche l'Agenzia delle Entrate-Riscossione), debbono procedere all'acquisto di "beni e servizi informatici e di connettività, esclusivamente tramite Consip ...", ad eccezione dei casi in cui "il bene o il servizio non sia disponibile o idoneo al soddisfacimento dello specifico bisogno

dell'amministrazione" (art.1, comma 516). In tale ipotesi, i predetti approvvigionamenti devono essere motivatamente autorizzati dal vertice amministrativo e comunicati all'Autorità nazionale anticorruzione e all'Agid.

Orbene, nel caso specifico, come attestato dalle competenti funzioni aziendali nella Richiesta di Acquisto n. 2018/0157, prot. n. 2408650 del 07/05/2018, i servizi oggetto di affidamento non sono acquisibili attraverso gli strumenti negoziali messi a disposizione da Consip S.p.A., attesa l'indisponibilità di convenzioni e/o accordi quadro, nonché attesa l'assenza dei servizi stessi all'interno della vetrina del MEPA. Pertanto, ricorrendo nel caso specifico la condizione di cui all'art. 1, comma 516, della citata legge, è possibile procedere all'approvvigionamento con modalità diverse dalle Convenzioni e/o Accordi Quadro Consip.

In riferimento alla possibilità di ricorrere alla procedura negoziata ex art. 63, comma 2, lettera b), punto 3, del D. Lgs. n. 50/2016, così come indicato dalla Funzione proponente, le Linee Guida Anac del 31 agosto 2016 subordinano il ricorso a tale procedura al previo accertamento dell'effettiva infungibilità del fornitore attuale.

In particolare, nel caso di fornitura e servizi somministrati unicamente da un determinato operatore economico - ai sensi delle citate Linee Guida - è possibile il ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando di gara solo dopo aver effettuato una consultazione preliminare di mercato che consenta di valutare anche possibili soluzioni alternative e progetti di sostituzione delle soluzioni in essere a favore di soluzioni basate su standard.

A tal proposito, la struttura richiedente ha rappresentato che Microsoft Italia S.r.l. ha dichiarato - con nota del 1° luglio 2017 - che i Servizi ricompresi nel Premier Support vengono erogati nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni italiane unicamente da Microsoft Corporation o dalle sue consociate. Con successiva comunicazione del 23 febbraio 2018, Microsoft Corporation ha precisato che, per la Pubblica Amministrazione italiana, il pacchetto Supporto Microsoft Premier viene venduto sul mercato italiano solo dalla consociata Microsoft S.r.l.. Il servizio risulta, quindi, erogabile solo dal produttore stesso delle licenze in quanto proprietario del *kernel* (nucleo dei sistemi operativi) e dei codici sorgente dei relativi software, nonché dei laboratori di sviluppo e degli strumenti di supporto necessari per realizzare i progetti che si intendono attivare, mediante l'acquisto del servizio.

Pertanto, al fine di procedere all'espletamento della predetta procedura negoziata, la Funzione richiedente ha altresì evidenziato che l'unicità del fornitore è stata attentamente appurata dalla Gartner (primaria società di analisi operante nel settore della consulenza informatica) che ha verificato l'indisponibilità sul mercato di adeguate soluzioni alternative di tipo *open source* ai prodotti in esame.

In ogni caso, tale soluzione risulta:

- lo strumento più idoneo a consentire il corretto svolgimento dei servizi informatici che, essendo strettamente funzionali al servizio pubblico della riscossione dei tributi, ne assicurano il puntuale espletamento senza soluzione di continuità;
- coerente con le scelte e le valutazioni già effettuate in passato che hanno individuato come soluzione ottimale la sottoscrizione di un contratto triennale con la Microsoft Italia S.r.l, in adesione alla Convenzione Consip “Microsoft Enterprise Agreement 4”.

Inoltre, come rappresentato in Premessa, la mancata acquisizione dei servizi in parola comporterebbe elevati rischi in termini di sicurezza informatica sui sistemi gestiti, in quanto non sarebbero garantite le indispensabili e tempestive attivazioni degli strumenti atti a garantire un adeguato livello di monitoraggio dei sistemi stessi.

Alla luce delle considerazioni che precedono, nel caso in esame appare possibile ricorrere ad una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara per unicità del fornitore, che rinviene il suo presupposto normativo nelle previsioni di cui all'art. 63, comma 2, lett. b), punto 3) D. Lgs. n. 50/2016, in virtù del quale “nei contratti pubblici relativi a lavori, forniture, servizi, la procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando è consentita ... quando non esistono altri operatori economici o soluzioni alternative ragionevoli e l'assenza di concorrenza non è il risultato di una limitazione artificiale dei parametri dell'appalto”. Tale norma disciplina appunto l'ipotesi in cui la stazione appaltante, in via del tutto eccezionale, possa derogare alle normali procedure aperte dell'evidenza pubblica, ricorrendo alla c.d. procedura negoziata per “servizi che possono essere forniti unicamente da un determinato operatore economico”.

Il criterio di aggiudicazione sarà quello del minor prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 4, lett. b) del citato D.Lgs. n. 50/2016. Con particolare riferimento a quest'ultimo aspetto,

tale criterio di aggiudicazione è giustificato dalla circostanza che si è in presenza di servizi con caratteristiche standardizzate e le cui condizioni sono definite dal mercato.

Inoltre, dalle risultanze della RDA emerge che della spesa relativa ai costi operativi dell'iniziativa si è tenuto conto in sede di riprogrammazione del fabbisogno complessivo di beni e servizi informatici alla luce di quanto stabilito dall'art. 1, comma 515, della Legge di cui sopra che, com'è noto, prevede l'obbligo di raggiungere alla fine del triennio 2016-2018, un risparmio di spesa annuale pari al 50% della spesa annuale media per la gestione corrente del solo settore informatico, relativa al triennio 2013-2015, al netto dei canoni per servizi di connettività e della spesa effettuata tramite Consip S.p.A. o i soggetti aggregatori documentata nel Piano Triennale di cui al comma 513.

L'iniziativa è stata pianificata col codice 2018.10.7.I

Tale acquisto, inoltre, è stato autorizzato espressamente ai sensi dell'art. 1, comma 516, della Legge n. 208/2015, con autorizzazione del Presidente prot. n. 3603809/2018 dell'11 giugno 2018.

Tutto quanto sopra premesso e considerato, con il presente Atto, ai sensi dell'art. 32, comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016,

**il Direttore dell'Area Innovazione e Servizi Operativi, in base ai poteri conferiti
con procura speciale del 05/07/2017 (Rep.n.42979, Racc.n. 24477)**

DISPONE

- di avviare una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lettera b), punto 3, del D. Lgs. n. 50/2016 per l'affidamento dei servizi di supporto specialistico "Microsoft Premier Support" avente ad oggetto la manutenzione evolutiva e correttiva e l'aggiornamento software, finalizzati alla diagnosi e alla rimozione di eventuali problemi riscontrati nell'uso dei prodotti software Microsoft precedentemente acquisiti, nonché ad assicurare il rilascio di nuove versioni, release, aggiornamenti e correzioni degli stessi.

A tal riguardo, si stabilisce che:

- l'importo complessivo a base di gara sarà di Euro 540.200,00 (cinquecentoquarantamila duecento/00), IVA esclusa;

- il nuovo contratto ricomprenderà, senza ulteriori oneri per l'Agenzia, le prestazioni oggetto del contratto "Premier Support" attualmente in vigore non ancora usufruite e già remunerate;
 - gli oneri di sicurezza da interferenza sono pari a Euro 200 (duecento/00);
 - il contratto avrà durata biennale;
 - sarà inviata una Lettera di invito alla società Microsoft Italia S.r.l.;
 - il criterio di aggiudicazione prescelto è quello del minor prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 4, lett. b) del D. Lgs. n. 50/2016;
 - il corrispettivo sarà determinato a misura;
 - il Contratto verrà sottoscritto, previa verifica del possesso dei requisiti di ordine generale, nella forma della scrittura privata con firma digitale;
 - il Responsabile della U.O. Procedure di gara è delegato alla sottoscrizione e all'inoltro delle istanze di verifica presso le autorità competenti in merito al possesso dei requisiti generali ex lege previsti ai sensi dell'art. 80 del D. Lgs. n. 50/2016;
 - il Responsabile del procedimento è il sig. Francesco Ferri;
 - il Direttore dell'Esecuzione del Contratto è la sig.ra Laura Blasi.
- di recedere dal Contratto "Microsoft Premier Support" sottoscritto il 16 dicembre 2016.

Il Direttore

Marco Balassi

(Firmato digitalmente)