



Ministero della Giustizia

*Dipartimento per la transizione digitale della giustizia, l'analisi statistica
e le politiche di coesione*

Direzione generale per i sistemi informativi automatizzati

UIX/PR/SM

ATTO DI DETERMINAZIONE

**Avvio di una procedura ad evidenza pubblica finalizzata alla fornitura di servizi di Supporto
Tecnico Enterprise “Microsoft Unified Support”
Procedura ai sensi dell’art. 63 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n.50**

IL DIRETTORE GENERALE

Premesso che il Ministero della Giustizia utilizza diversi prodotti Microsoft sia per le postazioni di lavoro e per numerosi sistemi (inclusi alcuni con caratteristiche di criticità ed esigenze di continuità operativa) sia per i servizi Cloud come Teams, Sharepoint Online, Onedrive;

Considerato che risultano di estrema importanza, per una corretta gestione e sviluppo dell’infrastruttura, le attività di configurazione e ottimizzazione durante l’utilizzo dei predetti prodotti;

Vista la relazione tecnica relativa i servizi di manutenzione per Supporto Tecnico Enterprise denominato “Microsoft Unified Support” ID 2217 del 31.3.2023 nella quale sono stati rilevati i servizi Microsoft che occorrono per l’operatività ed il perseguimento delle finalità pubbliche affidate a questa Amministrazione;

Considerato l’approssimarsi della scadenza del contratto attuale SIA 114.2.A.EV.S.07/22P;

Considerato che tutti i servizi di cui sopra rappresentano elementi fondamentali ed essenziali per l’operatività e le finalità dell’Amministrazione;

Ritenuto necessario dotarsi di un supporto che possa garantire, nell’ambito dei servizi sopra descritti, sia i servizi di ottimizzazione e verifica di conformità alle buone pratiche di servizi erogati tramite personale altamente specializzato, sia la tempestività nella gestione di eventuali criticità con caratteristiche 7x24 e 365 giorni l’anno con possibilità di escalation fino ai gruppi di sviluppo del codice sorgente;

Osservato che “Microsoft Unified Support” è un servizio di supporto tecnico che consente una veloce risoluzione dei problemi garantendo un miglioramento dell’affidabilità delle soluzioni adottate dal Ministero ed implementate con prodotti/tecnologie Microsoft, consentendo inoltre una migliore adozione e applicazione delle tecnologie Microsoft;

Visto che i Servizi di manutenzione per Supporto Tecnico “Microsoft Unified Support” sono costituiti da una soluzione di supporto tecnico completa, che consente tra l’altro di avere accesso diretto ai team di sviluppo dei prodotti, agli sviluppatori di software e al codice sorgente di Microsoft per i prodotti attuali e futuri permettendo:

- un approfondimento specialistico dell’architettura delle soluzioni esistenti in modo da agevolare le migrazioni verso versioni e prodotti non rilasciati attuali e futuri;

- una veloce e completa presa in carico dei problemi riguardanti il supporto tecnico dei prodotti;
- un collegamento diretto con i gruppi di sviluppo dei prodotti Microsoft al fine di contribuire a delineare l'evoluzione delle caratteristiche e funzionalità dei prodotti futuri.

Visto che il servizio Microsoft Unified Support offre specifici servizi quali:

- **Supporto Reattivo**, garantisce la continuità operativa (gestione tempestiva dei problemi tecnici aperti: incident); è erogato attraverso i centri di supporto world wide della Società, disponibile 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, gestendo le escalation critiche rapidamente al fine di ridurre al minimo i tempi di inattività. Il servizio prevede SLA di presa in carico delle problematiche segnalate e, al fine di operare con la massima efficacia ed efficienza, può disporre dell'accesso alla knowledge base dei prodotti Microsoft e dell'accesso diretto al codice sorgente;
- **Servizi proattivi**, consentono di monitorare e intervenire migliorando la salute dei sistemi IT e prevenendo l'insorgere di problemi e relative inefficienze nell'erogazione dei servizi erogati dall'Amministrazione. Tali servizi sono necessari per il Ministero in quanto caratterizzati da attività di assessment, health check, e remediation sulle piattaforme in uso, utilizzando gli strumenti propri rilasciati a tali scopi da Microsoft Corporation. Si citano ad esempio: Windows Server & Client, Active Directory Domain Services, Active Directory Certificate Services, DirectAccess, Right Management Services, Skype for Business, Endpoint Configuration Manager, System Center Operations Manager, SQL Server, SharePoint Server, servizi Office 365, Autopilot, Intune ed Azure. Le attività caratterizzanti il servizio sono finalizzate alla correzione di errori di configurazione, alla prevenzione di malfunzionamenti e al miglioramento delle prestazioni in base all'utilizzo dell'infrastruttura su cui insiste la tecnologia Microsoft. Il servizio così qualificato potrà essere erogato sia on site che da remoto a seconda delle circostanze e degli accordi con l'Amministrazione.

I servizi proattivi prevedono inoltre la possibilità, come già avvenuto nel passato, di erogazione di Workshop di formazione sia per il personale tecnico sia per il personale amministrativo gli Uffici del Ministero per l'approfondimento di funzionalità e caratteristiche dei prodotti e delle soluzioni implementate per un sempre maggiore utilizzo ottimale e autonomo di tali soluzioni.

- **Servizio DSE (Designated Support Engineering)** è erogato tramite risorse dedicate di tipo specialistico per:
 - a. la revisione e il controllo delle infrastrutture con lo scopo di individuare eventuali punti di criticità, di definire le strategie di ottimizzazione al fine di migliorare lo stato di operatività dei prodotti e delle tecnologie;
 - b. la revisione dei processi nell'ambito della pianificazione strategica e della gestione operativa dei progetti che richiedono elevati livelli di competenza tecnica sulle piattaforme Microsoft;
 - c. la consulenza operativa, l'assistenza nella pianificazione dei progetti e l'aggiornamento tecnologico al fine di migliorare la conoscenza nell'utilizzo dei prodotti e per ridurre le probabilità di malfunzionamento delle soluzioni progettate e implementate.

Visto che i servizi esposti possono essere forniti unicamente da un determinato operatore economico, come da lettera prot. Numero 9315.E del 18/03/2022, "Con Riferimento alla Pubblica Amministrazione Italiana I Servizi di Supporto Tecnico descritti sopra vengono erogati solo da Microsoft Corporation o dalle sue consociate", e così come confermato da lettera m_dg. DOG07.28-03-2023. 0012248.E.;

Considerato che l'Amministrazione, allo scopo di verificare l'esistenza sul mercato di operatori economici che forniscano servizi di supporto tecnico Enterprise "Microsoft Unified Support", intende avviare una procedura ad evidenza pubblica;

Considerato che, sulla base della relazione tecnica acquisita, il servizio richiesto ha un valore economico presunto pari ad € 815.000,00 oltre Iva ed una durata pari a 12 mesi;

Visto l'art. 2, comma 3, della l. 120/2020;

Considerato che si ritengono l'esigenza di ottimizzazione dei servizi afferenti a numerosi sistemi (inclusi alcuni con caratteristiche di criticità ed esigenze di continuità operativa) sia per i servizi Cloud come Teams, Sharepoint Online, Onedrive attraverso il servizio di supporto MUS;

Via Crescenzo 17/C Roma - prot.dgsia.ddsc@giustiziacert.it– protocollo.dgsia@giustizia.it

Considerato che risultano, inoltre, di estrema importanza, per una corretta gestione e sviluppo dell'infrastruttura, le attività di configurazione e ottimizzazione durante l'utilizzo dei predetti prodotti e che una eventuale soluzione di continuità o ritardo o funzionamento ridotto genererebbe gravi conseguenze per l'Amministrazione;

Considerato, altresì, che, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D. Lgs. 50/2016, il servizio in parola potrebbe essere fornito – nel contenuto - unicamente da un determinato operatore economico, e che pertanto, non esistendo soluzioni alternative ragionevoli, l'assenza di concorrenza - quanto al contenuto del servizio - non costituirebbe il risultato di una limitazione artificiale dei parametri dell'appalto;

Viste le Linee Guida dell'Anac n. 8, “Ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili”;

Considerato che il servizio in questione può esser acquisito con il criterio del minor prezzo ex art. 95, comma 4, del D.Lgs. 50/2016 atteso che trattasi di “servizi e forniture con caratteristiche standardizzate o le cui condizioni sono definite dal mercato”;

Appurato che sotto il profilo del rischio interferenziale, nell'esecuzione del presente contratto si valutata l'assenza di rischi da interferenza in conformità a quanto previsto dall'art. 26.co.3 bis, del D.lgs 81/2008, si conviene che non è necessario procedere alla redazione DUVRI;

Visto l'art. 113 del D.Lgs 50/2016 che prevede lo stanziamento, da parte delle Amministrazioni aggiudicatrici, di un fondo risorse finanziarie in misura non superiore al 2% dell'importo dei lavori servizi e forniture per attività tecniche inerenti la progettazione dei lavori, ovvero direzione dei lavori, della vigilanza, dei collaudi tecnici e amministrativi, ovvero alle verifiche di conformità;

Verificato che il contratto prevede la nomina del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) in quanto di importo superiore ad € 500.000,00 come previsto dalle linee guida n. 3 ANAC, e presupposto ai fini dell'erogazione degli incentivi, come indicato al comma 2 dell'art. 113 d.lgs. 50/2016;

Riservandosi di nominare il DEC, di cui al punto precedente, con separato provvedimento secondo le modalità previste dall' art. 31 del d.lgs. 50/2016;

Tenuto conto che sussistono i presupposti di ordine generale che legittimano l'erogazione degli incentivi per le funzioni tecniche di cui all'art. 113 del d.lgs 50/2016;

Considerato che l'approvvigionamento di cui al presente provvedimento è stimato in € 815.000,00 oltre iva per un totale di € 994.300,00 oltre agli incentivi di cui all' art. 113 del d.lgs 50/2016 per un valore di € 16.300,00 da impegnarsi sulla disponibilità dei fondi del capitolo 2301 piano gestionale 4 del Ministero della Giustizia per l'anno finanziario 2023/2024;

Vista la manifestazione di interesse strumentale all'avvio di una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando, ex artt. 63 e 95 del D. Lgs. 50/2016 nonché ai sensi dell'art. 2, comma 3, della L. 120/2020 pubblicata sul sito istituzionale in data 22 giugno 2023;

Considerato che, nei termini concessi, alla manifestazione di interesse ha risposto l'operatore economico Microsoft S.r.l. (CF/PI 08106710158) di Milano Viale Pasubio N.21 (protocollata al n. 25857 del 6.7.2023);

Considerato che, stante l'assoluta necessità del servizio sopra descritto l'Amministrazione intende comunque richiedere all'unico operatore economico qualificatosi la formulazione della propria migliore offerta per la prestazione dei servizi meglio descritti nel Capitolato Tecnico allegato alla presente e consistenti nella fornitura di servizi di Supporto Tecnico Enterprise “Microsoft Unified Support” per un periodo pari a mesi 12 verso un corrispettivo massimo pari ad Euro 815.000,00 oltre iva;

Visto il Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36 “Codice dei contratti” entrato in vigore il 1° aprile 2023;

Considerato che seppure dal 1° luglio 2023 viene sancita l'abrogazione del vecchio codice, il d.lgs. 50/2016 continuerà ad applicarsi al presente procedimento, in quanto avviato prima della predetta data;

VISTI:

- *La legge 241/1990 - norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;*
- *Il D.L.vo 165 del 2001 - Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche;*
- *Il D.lgs 177/2009 – riorganizzazione del centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione;*
- *Il D.lgs. 82/2005 “Codice dell'Amministrazione Digitale”*
- *Il D.L.vo 50/2016 – Codice dei contratti pubblici;*
- *Il D.lvo 56/2017 - Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50;*
- *La Legge 136/2010 s.m.i. - Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia;*
- *La legge ed il regolamento sulla Contabilità Generale dello Stato;*
- *Le Linee guida n. 14 dell'ANAC recanti “indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato”*

DETERMINA

per le motivazioni in premessa indicate,

in esecuzione della presente procedura di gara negoziata senza previa pubblicazione di un bando ai sensi degli artt. 63 e 95 del D.Lgs. 50/2016, di invitare l'operatore economico Microsoft S.r.l. (CF/PI 08106710158) di Milano in narrativa a formulare la propria migliore offerta economica consistenti nella fornitura di servizi di Supporto Tecnico Enterprise “Microsoft Unified Support” per un periodo pari a mesi 12 circa verso un corrispettivo massimo pari ad Euro 815.000,00 oltre iva;

- di imputare la spesa prevista in € 815.000,00 oltre Iva 994.300,00 al capitolo 2301 al piano gestionale 4, per gli esercizi finanziari 2023/2024;

- di prevedere lo stanziamento di un fondo risorse finanziarie in misura non superiore al 2% per un valore di € 16.300,00 sempre sul cap 2301 pg. 4 dell'importo dei lavori, servizi e forniture per attività tecniche inerenti alla progettazione, direzione lavori ovvero direzione dell'esecuzione, alla vigilanza, ai collaudi tecnici e amministrativi, ovvero alle verifiche di conformità ai sensi dell'art. 113 del D.lgs. 50/2016;

- di confermare, anche per tale fase procedimentale, quale Responsabile Unico del Procedimento, in base all'art. 31 del D.lgs 50/2016, l'ing. Marco Giovanni Vignolo – Dirigente di questa Direzione Generale.

Il Direttore Generale

Vincenzo De Lisi

Documento firmato digitalmente in epigrafe
ai sensi del D. Lgs. n. 82/2005