



Determinazione

IL DIRIGENTE DELLA DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI, SERVIZI E TECNOLOGIE INFORMATICHE

numero: 15/DSISTI
 data: 22.06.2018
 oggetto: Determinazione a contrarre - Procedura negoziata concorrenziale MEPA per l'affidamento del servizio triennale di Customer Support Service Google.

IL DIRIGENTE

Preso atto che UniTrento ha adottato nel corso del 2015 la piattaforma di servizi cloud Google Suite for Education;

Vista la progettazione del servizio, da cui risulta necessario, a salvaguardia della continuità operativa dei servizi critici d'Ateneo - quali posta elettronica e collaboration utilizzati oggi da tutti gli studenti, docenti, ricercatori e staff - poter usufruire del servizio "Customer Success Support approved by Google" (CSS) per garantire una gestione efficace e tempestiva da parte dei tecnici di UniTrento di tutte le problematiche specifiche legate ai servizi in cloud attivo 24hx7 giorni, con tempi di presa in carico di 30 minuti per i problemi a Priorità bloccante, ed accesso ad un CSS Manager dedicato ad UniTrento;

Vista l'impossibilità di affidare a personale d'Ateneo attività essenziali quali la gestione di escalation a Google di problemi bloccanti, in quanto compiti riservati da Google esclusivamente ai propri partner certificati;

Accertato che è attiva la convenzione A.P.A.C per i "Servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud e servizi connessi" che prevede servizi di help desk già gestiti da UniTrento, in parte tramite risorse interne e in parte tramite supporto di Google con cui è in essere un contratto non oneroso, mentre UniTrento necessita di servizi ulteriori, più evoluti (Customer Success Manager, Servizio trasversale di supporto e assistenza su tutti i servizi Gsuite, Servizio di newsletter dedicato, Accesso al trusted tester program, Confidential Area GCC, Consulenza nello sviluppo di soluzione customizzate) non offerti da detta convenzione;

Preso atto che alla data odierna non sono attive Convenzioni CONSIP per il servizio in oggetto;

Accertato che il servizio può essere fornito solo da operatori economici partner Premier Google, in quanto in grado di fornire il pacchetto completo necessario per le esigenze di UniTrento;

Considerato l'obbligo di ricorso ai mercati elettronici per gli affidamenti di importo superiore a 1.000,00€;

Dato atto che il CPV relativo al servizio in oggetto è 72400000-4 ("Servizi per l'Information & Communication Technology" – Servizi di cloud computing);

Accertato che in MEPAT è iscritto un solo operatore economico certificato partner Premier Google mentre in MEPA, ne risultano iscritti tre, tra cui lo stesso iscritto in MEPAT, che è il contraente uscente e che sarà invitato sia per garantire il numero minimo di operatori economici previsto ai sensi dell'art. 21 della L.P. 23/90, sia perché nel servizio già svolto per UniTrento si è dimostrato competente ed affidabile;

Accertato inoltre che è necessario attivare quanto prima il servizio in quanto il precedente contratto è scaduto il 14 marzo 2018;



Considerato che per il servizio di cui trattasi è stato stimato un importo complessivo triennale pari € 30.000,00 (netto oneri I.V.A.);

Accertato che non è economicamente conveniente la suddivisione in lotti;

Considerando pertanto opportuno procedere all'affidamento del servizio mediante confronto concorrenziale tra gli operatori economici partner Premier Google;

Ritenuto per la tipologia del servizio oggetto del contratto avvalersi del criterio dell'offerta al prezzo più basso, in quanto si tratta di un pacchetto di servizi evoluti standard per scuole e Università, e quindi non vi sono ulteriori elementi qualitativi da valutare;

Vista la L.P. 2 di data 9 marzo 2016;

Vista la L.P. 23 di data 19 luglio 1990;

Visto il D. Lgs. n. 50 di data 18 aprile 2016;

Visto il Regolamento per la finanza e la contabilità emanato con D.R. n. 159 del 22 febbraio 2016;

Visto il Regolamento dell'attività contrattuale emanato con D.R. 1609 del 28 dicembre 2000;

Visto il bilancio di previsione per gli esercizi finanziari interessati dal servizio;

Tutto ciò premesso,

DETERMINA

- di approvare l'allegata progettazione del servizio con il capitolato prestazionale;
- di avviare la procedura concorrenziale in MEPA per l'affidamento del servizio triennale in oggetto procedendo alla scelta del contraente secondo il criterio dell'offerta al prezzo più basso;
- di delegare la Dirigente della Direzione Pianificazione, Approvvigionamenti e Amministrazione - dott.ssa Elisabetta Endrici - alla gestione dell'intera procedura di gara, nonché agli adempimenti propedeutici alla stipulazione del contratto, compresa la possibilità di apportare a tutti i documenti di gara le eventuali modificazioni necessarie per consentire un miglior adattamento della procedura alle circostanze sopravvenute nel rispetto dei principi di trasparenza e di par condicio; restano in capo al sottoscritto Dirigente Responsabile dei fondi e quindi Responsabile unico del procedimento, la sottoscrizione digitale del contratto, gli adempimenti A.N.A.C., nonché la gestione contrattuale e i successivi obblighi;
- che l'importo complessivo che sarà determinato in sede di aggiudicazione del servizio sia imputato al fondo 62100068 che presenta la necessaria disponibilità per l'anno 2018 e per il quale sarà trovata la necessaria copertura nel budget degli esercizi futuri (2019-2020), trattandosi di costi necessariamente pluriennali.

IL DIRIGENTE
dott. Andrea Mongera

Progettazione del servizio

1) ANALISI DEL FABBISOGNO DI UNITRENTO ED ESIGENZE CHE SI INTENDONO SODDISFARE

UniTrento, al termine di un progetto pilota che ha valutato la fattibilità tecnologica dell'inserimento di servizi di cloud computing nel portafoglio dei servizi ICT già erogati, ha adottato nel corso del 2015 la piattaforma Google Suite for Education.

Nel corso del 2016 è stato attivato un servizio di "Customer Success Support approved by Google (CSS)" per la gestione delle problematiche legate ai servizi migrati in cloud, attivo h24 x365g e con tempi presa in carico di 30 minuti per i problemi a Priorità bloccante, con accesso ad un CSS Manager dedicato.

In questo momento si ritiene necessario attivare un servizio evoluto di Customer Success Support triennale che garantisce alle organizzazioni che adottano le G Suite by Google Cloud di avere il massimo ritorno dal loro investimento, includendo il servizio di supporto HealthCheck con copertura 24hx7gg per garantire una gestione efficace e tempestiva da parte dei tecnici di UniTrento di tutte le problematiche specifiche legate ai servizi in cloud attivo 24hx7g giorni, con tempi di presa in carico di 30 minuti per i problemi a Priorità bloccante. Il servizio prevede una figura di Customer Success Manager, tecnico altamente specializzato con il compito di gestire tutte le problematiche che emergono nei confronti dei servizi Google offerti da UniTrento, gestire soluzioni che riguardano variazioni di prodotti, roadmap dei servizi, accesso all'area confidenziale Google Cloud console, al servizio di alert basato su newsletter e l'accesso all'area di test dei prodotti google in soluzione emergente. Il servizio risulta particolarmente importante per gestire al meglio le segnalazioni di vulnerabilità e sicurezza fondamentali per UniTrento alla luce delle misure minime di sicurezza.

2) INDISPONIBILITA' DI PROFESSIONALITA' INTERNE ALL'ATENEO

Secondo quanto riportato sopra si dichiara l'impossibilità di affidare a personale di UniTrento attività essenziali quali la gestione di escalation a Google di problemi bloccanti, in quanto compiti riservati dal fornitore di servizi cloud esclusivamente ai propri partner certificati.

3) IMPORTO E DURATA CONTRATTUALE

Per il servizio richiesto si stima un importo complessivo di € 30.000,00 netto oneri iva (per tre anni).

4) INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA REDAZIONE DOCUMENTI INERENTI ALLA SICUREZZA DI CUI AL D. LGS. 81/2008

Per il servizio richiesto non si ritiene necessaria la predisposizione del D.U.V.R.I. in quanto il servizio sarà svolto da remoto tramite sistemi informatici. Gli oneri per le misure di prevenzione e protezione adottate per eliminare o ridurre al minimo i rischi derivanti dalle interferenze sono stati posti da UniTrento pari a zero

5) CARATTERISTICHE TECNICHE DEGLI OPERATORI ECONOMICI

Gli operatori economici invitati dovranno essere partner Premier Google, in quanto in grado di fornire il pacchetto completo necessario per le esigenze di UniTrento.

6) INDIVIDUAZIONE DELLA PROCEDURA DI SCELTA DEL CONTRAENTE E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Il servizio non può essere acquisito tramite la convenzione "Servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud e servizi connessi - n. 44884 del 28 novembre 2017" in quanto non mette a disposizione il servizio "Customer Success Support" di Google (allegato "Analisi CSS Google.pdf" per un approfondimento dei servizi offerti in convenzione e della loro non rispondenza alle esigenze di UniTrento)

Il servizio è presente sia nel Mercato Elettronico della Provincia Autonoma di Trento sia nel MEPA.

Non sono attualmente disponibili Convenzioni Consip per i servizi richiesti.

Non si ritiene opportuno suddividere la gara in lotti in quanto si tratta di un pacchetto completo di servizi.

6.1 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'oggetto del contratto è un pacchetto di servizi evoluti standard per scuole e Università, dettagliati nel Capitolato prestazionale, e non vi sono ulteriori elementi qualitativi da valutare. Per tale ragione si ritiene di procedere avvalendosi del criterio dell'offerta con il prezzo più basso.

7) MODALITA' DI INDIVIDUAZIONE DEL CONTRAENTE:

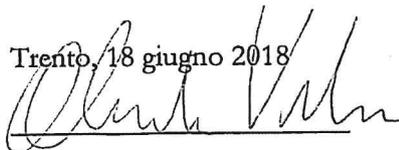
Per garantire a UniTrento l'ottemperanza degli obblighi normativi che impongono il ricorso ai mercati elettronici per affidamenti di importo superiore a 1.000,00 euro, l'individuazione del contraente avverrà tramite mercati elettronici.

Gli operatori economici da invitare alla procedura concorrenziale saranno i partner Premier Google, in quanto in grado di offrire il pacchetto completo necessario per le esigenze di UniTrento.

Considerato che l'art. 21 della L.P. 23/90 prevede l'invito di minimo tre operatori economici, verrà utilizzato il Bando MEPA "Servizi per l'Information communication Technology" - sottocategoria "Servizi di cloud computing" CPV 72400000-4, visto che sul bando MEPAT "Servizi Informatici e di comunicazione" risulta iscritto un solo partner Premier Google.

Si evidenzia che il contraente uscente ha svolto con professionalità e piena soddisfazione da parte di UniTrento i servizi richiesti.

Trento, 18 giugno 2018



Allegati:

- *Capitolato prestazionale*
- *Analisi CSS Google*

CAPITOLATO PRESTAZIONALE

Servizio Customer Support Service Google con partner

I servizi richiesti da UniTrento sono i seguenti:

1. Customer Success Manager: La presenza costante di una figura dedicata altamente specializzata, per accompagnare UniTrento in ogni relazione con i servizi Google. Il Customer Success Manager organizzerà incontri telefonici bisettimanali e trimestrali on site presso UniTrento, utili ad analizzare lo stato dei lavori e la relazione con il supporto. Inoltre un atteggiamento pro attivo da parte del Customer Success Manager atto all'ottimizzazione dell'integrazione della suite GSuite presso il cliente permetterà di trarre i massimi benefici.
2. Servizio trasversale di supporto e assistenza su tutti i servizi Gsuite, ad esempio fanno parte della suite di prodotti Google for education a disposizione degli utenti Unitrento anche YouTube, Classroom, Google Site, Drive file stream, Google meet, Google+.
3. Servizio di newsletter dedicato: Verranno inviate costanti comunicazioni a mezzo mail relative ai più importanti cambiamenti in ambito GSuite, ambito aggiornamenti sui prodotti e le soluzioni che riguardano variazioni nei prodotti.
4. Accesso al trusted tester program. Servizio che permette di poter accedere e testare prodotti Gsuite ancora in beta, molti mesi prima dell'ufficiale rilascio.
5. Confidential Area GCC: Un portale creato da Google dove tutti i clienti CSS si possono incontrare, condividere le proprie necessità ed avere contatto diretto con Ingegneri Google con visibilità sulle Roadmap Google.
6. Consulenza nello sviluppo di soluzioni customizzate: Guida all'uso corretto di GSuite, adozioni o customizzazioni dei prodotti Gsuite, partecipazione a Meeting tecnici, sessioni di formazione e tecnici esperti a disposizione.



Analisi convenzione PAT servizi di posta elettronica in cloud

Analizzando i documenti presenti in

<http://www.appalti.provincia.tn.it/Convenzioni/-convenzioni/pagina27.html>

Valutato che nell'offerta economica il servizio richiesto non può essere considerato attività di "gestione progetto" (punto e), che non si tratta di attività sistemistica (punto f)

e)	Servizi accessori, a consumo "gestione progetto"	€ 700,00 gg/pp	630,00 € in cifre corrispettivo giornaliero	seicentotrenta/00Euro in lettere corrispettivo giornaliero	120 gg/pp (massimale non garantito)	75.600,00 € in cifre
f)	Servizi accessori, a consumo "Supporto sistemistico"	€ 600,00 gg/pp	510,00 € in cifre corrispettivo giornaliero	cinquecentodieci/00Euro in lettere corrispettivo giornaliero	200 gg/pp (massimale non garantito)	102.000,00 € in cifre

che non può essere considerata "formazione" (punto g) viene valutato più nel dettaglio il servizio "supporto attività di helpdesk di I e II livello".

g)	Servizi accessori, a consumo "Formazione"	€ 500,00 gg/pp	480,00 € in cifre corrispettivo giornaliero	quattrocentootanta/00 Euro in lettere corrispettivo giornaliero	120 gg/pp (massimale non garantito)	57.600,00 € in cifre
h)	Servizi accessori, a consumo "Supporto attività di help desk di I e II livello"	€ 500,00 gg/pp			215 gg/pp (massimale non garantito)	103.200,00 € in cifre

Analizzando il documento "capitolato tecnico" troviamo la descrizione del servizio di helpdesk di I e II livello descritte in questo modo.

10. Supporto alle attività di help desk di I e II livello

Le attività di help desk si intendono in carico alle singole Amministrazioni. In particolare, l'help desk si struttura tipicamente su due livelli:

- **Help desk di I livello:** gestione delle relazioni con l'utente finale, risoluzione di esigenze dell'utente finale relativamente all'utilizzo delle funzionalità della soluzione, raccolta ed inoltro all'help desk di II livello di eventuali richieste di carattere tecnico
- **Help desk di II livello:** risoluzione di problematiche di carattere tecnico a valle dell'inoltro della richiesta di intervento da parte dell'help desk di I livello.

L'aggiudicataria dovrà mettere a disposizione le risorse professionali (Formatore) per supportare, affiancare e formare le risorse delle Amministrazioni contraenti dedicate a svolgere le attività di help desk di I e II livello.

Le attività di supporto, affiancamento e formazione dovranno essere svolte dal Fornitore con il duplice scopo di:

- affiancare le strutture di Help desk di I e II livello delle Amministrazioni nelle fasi iniziali di adesione al servizio, al fine di fronteggiare picchi di lavoro superiori alla norma,
- trasferire conoscenze specifiche al personale dell'Help desk di I e II livello al fine di accelerare l'acquisizione di competenze degli stessi.

Si intendono invece in carico all'Aggiudicataria le attività di Help desk di III livello, intese così come descritte nel paragrafo dedicato (paragrafo 12 - *Help desk di III livello*).



Per l'università di Trento l'attività di migrazione verso i servizi google è avvenuta nel 2015, l'helpdesk di I e II livello è gestito dalle risorse interne ed è tuttora attivo per gli utenti uniTrento.

Nel capitolato inoltre è previsto anche un servizio di Helpdesk di III livello.

13. Help desk di III livello

L'affidataria dovrà rendere disponibile un servizio remoto di help desk di III livello al personale dedicato dalle Amministrazioni alle attività di supporto sistemistico. Il servizio di help desk di III livello dovrà essere orientato a risolvere le problematiche segnalate dalle Amministrazioni per i servizi oggetto della Fornitura.

Tale servizio dovrà essere accessibile da parte dell'Ente tramite sistema di ticketing messo a disposizione dal Fornitore.

Questo servizio è già fornito nella suite di prodotti google for education, non da un partner Google ma direttamente dal supporto di Google.

Inoltre i servizi di helpdesk coprono gli ambiti di applicazione dei servizi offerti agli enti che possono aderire alla gara e che sono quelli elencati nell'immagine.

SEZIONE 3: SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA E COLLABORAZIONE IN CLOUD

Le caratteristiche dei servizi di posta elettronica e collaborazione in cloud che intendono acquisire le Amministrazioni contraenti sono espressi in termini di:

- Funzionalità della soluzione, articolate in:
 1. Posta elettronica,
 2. Rubriche,
 3. Calendari,
 4. Ricerca,
 5. Storage,
 6. Produttività personale,
 7. Strumenti di comunicazione,
 8. Archiving;
- Caratteristiche architettoniche e tecnologiche della soluzione, articolate in:
 1. Accessibilità,
 2. Autenticazione,
 3. Amministrazione della soluzione;
- Caratteristiche di sicurezza e rispetto della privacy della soluzione.