

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 2344 del 16 dicembre 2014

"Gestione, manutenzione ed evoluzione del Sistema di Comunicazione della Regione del Veneto (SCR) e conduzione ed aggiornamento del Centro Servizi Comunicazioni regionale (CSC)". Autorizzazione indizione gara a mezzo procedura ristretta ex art. 54 e seguenti del D.Lgs. n. 163/06 in attuazione della DGR n. 1398 del 05/08/14. TLC 01/2014. [Appalti]

Note per la trasparenza:

Il provvedimento autorizza - in attuazione della DGR n. 1398 del 05/08/14 - l'indizione di una procedura pubblica di gara ai sensi del D.Lgs. n. 163/06, art. 54 e seguenti, per l'affidamento dei servizi di gestione, manutenzione ed evoluzione del Sistema di Comunicazione della Regione del Veneto (SCR) nonché conduzione ed aggiornamento del Centro Servizi Comunicazioni regionale (CSC). Il funzionamento del predetto SCR dev'essere infatti costantemente mantenuto in efficienza in tutte le sue componenti oltre che aggiornato tecnologicamente.

Come conseguenza dell'evoluzione tecnologica e socio-economica intercorsa nell'ultimo decennio, la Regione del Veneto ha apportato profonde modifiche al proprio Sistema Informativo (SIRV) soprattutto in relazione alle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni, estendendo le proprie risorse, funzionalità operative e servizi applicativi al territorio. Tale approccio innovativo ha caratterizzato le scelte programmatiche assunte dall'Amministrazione, consentendo al SIRV di configurarsi come una struttura destinata a reggersi sempre più su interoperabilità, cooperazione e comunicazione "tra e con" i soggetti pubblici/privati ricompresi nel "dominio" regionale.

In particolare, il Sistema di Comunicazione Regionale (SCR), basato su architetture tecnologiche avanzate e su una gestione tecnica coordinata e altamente professionale, rappresenta un elemento nevralgico e strutturale del SIRV, in quanto un efficiente sistema di telecomunicazioni (inteso come infrastruttura su cui veicolare dati e contenuti multimediali per sviluppare applicazioni/servizi informatici) incrementa l'efficacia dell'azione della Pubblica Amministrazione verso il cittadino.

Il predetto SCR rappresenta complessivamente un'estesa, complessa e solida infrastruttura integrante al proprio interno importanti reti di telecomunicazioni e di telefonia, il quale garantisce elevati standard qualitativi tramite l'erogazione di servizi evoluti in tutte le sedi regionali (vale a dire le sedi distribuite nel territorio veneto oltre alle sedi di Roma e Bruxelles) con una articolazione di oltre cento nodi di rete. Esso si configura inoltre sempre più come l'infrastruttura di riferimento per lo scambio reciproco di informazioni a favore di molti Enti pubblici presenti nel territorio regionale (Aziende Sanitarie, Enti Locali, Agenzie, ecc.), contribuendo a migliorare e razionalizzare la capacità di fornire in modo omogeneo servizi a cittadini/imprese.

La quotidiana efficienza/efficacia del SCR è garantita dal Centro Servizi Comunicazioni (CSC), costituito da un insieme di professionalità organizzate all'interno della Sezione Sistemi Informativi della Regione del Veneto ed impegnate nei seguenti ambiti specifici: 1) "front office", inteso come interfaccia per le richieste d'intervento e le segnalazioni di disservizio; 2) "back office", dedicato al controllo di qualità e alla rendicontazione; 3) "gestione-manutenzione", per la soluzione di problematiche tecniche relative agli apparati e ai sistemi di rete. Il citato CSC attua strategie d'intervento incentrate sulla qualità, perseguendo la soddisfazione dell'utente come principale obiettivo. In tale ottica si colloca l'introduzione di metodologie/processi operativi standardizzati, che hanno permesso di ottenere nel 2012 la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008.

Per effetto di progressive implementazioni del Sistema di Comunicazione, l'ambito di competenza del CSC è stato via via ampliato e ad oggi integra la gestione della rete telefonica con l'ambito del networking e della trasmissione dati, con evidente vantaggio per l'utenza e l'Amministrazione Regionale in termini di affidabilità del servizio offerto e con possibilità di usufruire (nei suddetti ambiti) di un centro di competenza unico.

E' stato altresì avviato il processo per la convergenza tra le comunicazioni di fonia e trasmissione dati attraverso il *Voice over Internet Protocol (VoIP)*, basato sull'ottimale utilizzo, potenziamento ed evoluzione, in modo integrato e sinergico, di tutte le risorse tecnologiche/infrastrutturali disponibili, al fine di conseguire migliori risultati in termini di efficacia/efficienza dell'intero sistema.

Al fine di garantire la continuità dei servizi di gestione, manutenzione ed evoluzione del Sistema di Comunicazione della Regione del Veneto (SCR) nonché conduzione ed aggiornamento del Centro Servizi Comunicazioni regionale (CSC), con DGR

n. 1398 del 05/08/14 è stato autorizzato l'esperimento di una procedura pubblica di gara ai sensi del D.Lgs. n. 163/06 precisando che l'indizione della stessa sarebbe stata sottoposta all'autorizzazione della Giunta Regionale.

La medesima deliberazione n. 1398/14 confermava altresì le scelte operative finora adottate onde evitare l'interruzione del servizio di manutenzione del *SCR* in quanto ritenuto pubblico servizio essenziale e strategico per l'Amministrazione Regionale.

Si rileva a tal riguardo che il sopra descritto *SCR* risulta attualmente gestito e mantenuto in efficienza (in forza del contratto seguito all'esperimento della procedura pubblica di gara autorizzata con DGR n. 2570 del 07/08/07, così come prolungato sino a tutto il 31/05/15 in forza dell'autorizzazione di cui alla predetta DGR n. 1398/14, nelle more dell'espletamento del procedimento di gara in oggetto) dall'Associazione Temporanea tra le Imprese Unify Spa, già Siemens Enterprise Communications Spa, con sede legale in Viale P. e A. Pirelli n. 6, Cap. 20126, Milano - in qualità di mandataria - e Alfa Telematica Srl, già Alfa Srl, con sede legale in Via Pelosa n. 183, Vicenza - in qualità di mandante.

Orbene, alla luce di quanto sopra risulta allo stato necessario, al fine di garantire la continuità del predetto servizio, procedere all'esperimento di una procedura di gara per l'individuazione del nuovo fornitore. Con tale nuovo appalto l'Amministrazione, oltre a garantire la continuità del servizio mediante la fornitura delle attività dedicate alla gestione e manutenzione full risk del *SCR* e conduzione del *CSC*, intende procedere all'aggiornamento tecnologico e all'evoluzione dell'intero sistema di comunicazioni mediante: 1) completamento della già avviata fase di convergenza tra le comunicazioni di fonia e di trasmissione dati (VoIP); 2) diffusione di servizi di comunicazione avanzati di *Unified Communication*; 3) sviluppo del *SCR* al fine di garantire l'alta affidabilità dell'infrastruttura.

Queste attività offriranno in prospettiva un grande vantaggio intrinseco al Sistema di Comunicazione in termini di flessibilità, espansibilità ed economicità, in linea con gli investimenti già effettuati. Il *SCR*, una volta completata la fase di evoluzione, consentirà quindi la disponibilità di tecnologie aggiornate e un miglioramento della qualità dei servizi offerti agli utenti.

Si procederà altresì ad aggiornare il *CSC*, quale punto di riferimento unico per le tematiche afferenti il Sistema di Comunicazione; il *CSC* è sempre più considerato infatti uno degli elementi essenziali per raggiungere il livello di qualità richiesto dagli utenti del Sistema e dovrà, anche in prospettiva, rappresentare un centro di eccellenza in grado di promuovere e sviluppare servizi adeguati alle esigenze/strategie emergenti. Verrà quindi richiesto di aggiornare ed ampliare l'attuale sistema di qualità, già conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Con tale appalto l'Amministrazione Regionale intende garantire la continuità dei servizi in oggetto e procedere all'evoluzione del Sistema di Comunicazioni del SIRV con il completamento della già avviata fase di convergenza tra le comunicazioni di fonia e di trasmissione dati (*VoIP*), permettendo così di raggiungere una maggiore uniformità delle tecnologie adottate.

L'attività di gestione, manutenzione ed evoluzione del *SCR* e conduzione/aggiornamento del *CSC* sarà volta a mantenere in efficienza il Sistema di Comunicazione attraverso, fra l'altro, interventi di configurazione e manutenzione *full-risk* degli apparati nonché manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva.

Le attività oggetto dell'indicata gara saranno svolte in modo unitario e sotto un unico coordinamento (a garanzia del risultato atteso alla luce dell'inevitabile crescente integrazione tra telefonia e *networking*) e riguarderanno gli ambiti della telefonia fissa e dei sistemi ad essa connessi, della gestione di tutti gli apparati di rete, della trasmissione dei flussi informativi oltre che vari interventi di evoluzione del Sistema stesso. La gara non riguarderà la gestione e manutenzione delle linee telefoniche e delle linee di trasmissione dati forniti dagli operatori di telecomunicazioni.

Tali azioni consentiranno delle ricadute positive rispetto al *CSC* quale punto di riferimento unico per le tematiche afferenti il Sistema di Comunicazione. Lo stesso è infatti sempre più considerato uno degli elementi essenziali per raggiungere il livello di qualità richiesto e per lo sviluppo futuro di servizi adeguati alle esigenze ed alle strategie regionali.

L'attività di evoluzione del Sistema di Comunicazione regionale (attività secondaria) comprenderà la fornitura, messa in opera, gestione e manutenzione di sistemi hardware e software dedicati per ampliare/evolvere i servizi in rete, completare la migrazione dell'intero sistema telefonico in tecnologia full-IP, sviluppare il sistema IP softswitch comprensivo dei servizi correlati (fax server, IVR, caselle vocali, ecc.) in business continuity, estendere l'utilizzo della unified communication e gestire un numero crescente di dispositivi mobili. Le sostituzioni/evoluzioni dei sottosistemi dovranno essere effettuate senza interruzione di servizio per gli utenti del sistema di comunicazione regionale; l'intero progetto evolutivo dovrà essere presentato e realizzato in fasi successive in ciascuna delle quali dovranno essere chiaramente individuati i sistemi hardware e software che saranno sostituiti/evoluiti/aggiunti ed i relativi nuovi servizi disponibili in rete.

La gara per l'affidamento della "*gestione, manutenzione ed evoluzione del Sistema di Comunicazione della Regione del Veneto e conduzione e aggiornamento del Centro Servizi Comunicazioni regionale*" sarà esperita nella forma della procedura ristretta ex art. 54 e seguenti del D.Lgs 163/2006 per un periodo contrattuale di n. 37 mesi (il primo dei quali per affiancamento senza oneri a carico dell'Amministrazione Regionale) più eventuali ulteriori n. 24 mesi di proroga dell'attività di gestione e

manutenzione del SCR e conduzione del CSC, che sarà sottoposta alla Giunta Regionale per l'autorizzazione, per un importo complessivo a base d'asta (relativo ai cinque anni di contratto) di € 8.300.000,00=(ottomilionitrecentomila/00), IVA esclusa, di cui:

a) € 6.500.000,00=(seimilionicinquecentomila/00), IVA esclusa, per la gestione e manutenzione del Sistema di Comunicazione della Regione del Veneto e conduzione/aggiornamento del Centro Servizi Comunicazioni regionale (attività principale);

b) € 1.800.000,00=(unmilioneottocentomila/00), IVA esclusa, per l'evoluzione del Sistema di Comunicazione della Regione del Veneto (attività secondaria),

al netto degli oneri della sicurezza che si quantificano in €10.000,00= (diecimila/00), IVA esclusa, per l'attività principale e in € 3.000,00=(tremila/00), IVA esclusa, per l'attività secondaria.

La gara sarà aggiudicata a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 e seguenti del D.Lgs. n. 163/2006, assegnando all'aspetto tecnico/qualitativo il punteggio massimo di n. 60 punti e all'aspetto economico il punteggio massimo di n. 40 punti.

Le attività dovranno essere erogate nel rispetto rigoroso della qualità richiesta ovvero offerta, se superiore; al superamento dei relativi singoli parametri di soglia saranno attuate le penali.

All'avvio del contratto e per un periodo di un mese, vi sarà un periodo di "transizione", ossia di iniziale affiancamento, in sovrapposizione, alla ditta attualmente responsabile e conduttrice dei servizi in oggetto, al fine di garantire la qualità e continuità del servizio affidato. Le attività svolte dall'aggiudicatario in tale periodo non comporteranno alcun onere in capo all'Amministrazione Regionale.

L'importo a base di gara troverà copertura sul capitolo di spesa n. 7214 *"Interventi per il potenziamento e la manutenzione delle reti radio e della rete telematica regionale"* per l'importo di € 6.500.000,00=(seimilionicinquecentomila/00), IVA esclusa e sul capitolo di spesa n. 7204 *"Spese per lo sviluppo del Sistema Informativo Regionale"* per l'importo di € 1.800.000,00=(unmilioneottocentomila/00), IVA esclusa, attribuiti alla Sezione Sistemi Informativi del bilancio annuale di previsione dell'esercizio finanziario corrente e dei successivi esercizi contabili.

Si propone altresì di nominare Responsabile del Procedimento dell'indicenda gara il Direttore della Sezione Sistemi Informativi della Regione del Veneto.

Alla luce di quanto sopra, con il presente provvedimento si intende procedere all'indizione della summenzionata procedura di gara, incaricando il Direttore della Sezione Sistemi Informativi (subordinatamente al reperimento di tutte le risorse necessarie) del compimento di ogni atto necessario all'esperimento della stessa, compresa l'approvazione del Bando di gara, del Capitolato Speciale d'appalto, l'effettuazione delle pubblicazioni di legge, l'assunzione degli impegni di spesa e la sottoscrizione del relativo contratto d'appalto.

Si precisa che la spesa prevista con il presente atto non rientra nelle tipologie soggette a limitazioni di cui alla L.R. 1/2011 in quanto costituisce corrispettivo per la prestazione di servizi di manutenzione del Sistema di Comunicazione della Regione del Veneto.

Il relatore conclude la propria relazione e propone all'approvazione della Giunta regionale il seguente provvedimento.

LA GIUNTA REGIONALE

Udito il relatore, il quale dà atto che la struttura proponente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale;

- VISTE la DGR n. 2570 del 07/08/07, la DGR n. 553 del 03/05/13, la DGR n. 2327 del 16/12/13 e la DGR n. 1398 del 05/08/14;
- RICHIAMATI la Legge n. 94 del 06/07/12, l'articolo 1 co. 449 della Legge n. 296 del 27/12/06 e l'art. 1, co. 7 e co. 13, della Legge n. 135 del 07/08/12;
- VISTI il D.Lgs. n. 163 del 12/04/06 e il relativo regolamento attuativo, DPR n. 207/10;
- VISTO il DDR n. 109 del 31/07/14 della Sezione Sistemi Informativi;
- RICHIAMATO il Decreto Legge n. 66 del 24/04/14, *"Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale"* (pubblicato sulla G.U. n. 95 del 24/04/14);
- VISTO l'art. 2, co. 2, lett. b), della Legge Regionale n. 54 del 31/12/12;
- VISTA la Legge n. 153 del 07/08/12 e in particolare l'art. 1, co. 7 e co. 13;
- VISTO l'art. 97 Cost;

- RICHIAMATA la Legge Regionale n. 39 del 29/11/01;
- VISTE la Legge Regionale n. 11 e la Legge Regionale n. 12, entrambe del 02/04/14, che hanno approvato rispettivamente la Finanziaria 2014 e il Bilancio di previsione 2014 e pluriennale 2014-2016;
- VISTA la DGR n. 516 del 15/04/14, approvativa delle *"Direttive per la gestione del bilancio di previsione 2014"*.

delibera

1. le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di autorizzare, per le motivazioni indicate in premessa ed in attuazione della DGR n. 1398 del 05/08/14, l'indizione della procedura ristretta per l'affidamento della *"Gestione, manutenzione ed evoluzione del Sistema di Comunicazione della Regione del Veneto e conduzione ed aggiornamento del Centro Servizi Comunicazioni regionale"*, ex art. 54 e seguenti del D.Lgs 163/2006, per un periodo contrattuale di n. 37 mesi (il primo dei quali per affiancamento senza oneri a carico dell'Amministrazione Regionale) più eventuali ulteriori n. 24 mesi di proroga dell'attività di gestione, manutenzione ed evoluzione del SCR e conduzione ed aggiornamento del CSC, per un importo complessivo a base d'asta di € 8.300.000,00= (ottomilionitrecentomila/00), IVA esclusa, di cui:
 - a) € 6.500.000,00=(seimilionicinquecentomila/00), IVA esclusa, per la gestione e manutenzione del Sistema di Comunicazione della Regione del Veneto e conduzione ed aggiornamento del Centro Servizi Comunicazioni regionale (attività principale);
 - b) € 1.800.000,00=(unmilioneottocentomila/00), IVA esclusa, per l'evoluzione del Sistema di Comunicazione della Regione del Veneto (attività secondaria),al netto degli oneri della sicurezza che si quantificano in € 10.000,00= (diecimila/00), IVA esclusa, per l'attività principale e in € 3.000,00= (tremila/00), IVA esclusa, per l'attività secondaria, con il criterio di aggiudicazione a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 e seguenti del D.Lgs. n. 163/2006, assegnando all'aspetto qualitativo il punteggio massimo di 60 punti ed al prezzo il punteggio massimo di 40 punti;
3. di determinare in € 8.300.000,00=(ottomilionitrecentomila/00), IVA esclusa, l'importo massimo delle obbligazioni di spesa relative alla gara di cui al punto 2), alla cui assunzione provvederà con propri atti il Direttore regionale della Sezione Sistemi Informativi disponendo la copertura finanziaria a carico del capitolo di spesa n. 7214 *"Interventi per il potenziamento e la manutenzione delle reti radio e della rete telematica regionale"* per l'importo di € 6.500.000,00= (seimilionicinquecentomila/00), IVA esclusa e a carico del capitolo n. 7204 *"Spese per lo sviluppo del Sistema Informativo Regionale"* per l'importo di € 1.800.000,00=(unmilioneottocentomila/00), IVA esclusa, attribuiti alla Sezione Sistemi Informativi con riferimento all'esercizi contabili 2015-2016-2017-2018-2019, in ragione della durata quinquennale del contratto;
4. di incaricare dell'esecuzione del presente atto il Direttore della Sezione Sistemi Informativi, subordinatamente al reperimento delle risorse necessarie, con riferimento in particolare al compimento di tutti gli atti necessari all'esperimento della gara in oggetto, compresa l'approvazione del Bando di gara, del Capitolato Speciale d'appalto, l'effettuazione delle pubblicazioni di legge, l'assunzione degli impegni di spesa e la sottoscrizione del relativo contratto d'appalto;
5. di nominare Responsabile del Procedimento dell'indicenda gara il Direttore della Sezione Sistemi Informativi della Regione del Veneto;
6. di dare atto che la spesa per servizi di manutenzione del Sistema di Comunicazione della Regione del Veneto, di cui si prevede il futuro impegno col presente atto, non è soggetta alle limitazioni di cui alla L.R. 1/2011;
7. di dare atto che il presente provvedimento è soggetto a pubblicazione ai sensi dell'artt. 23 del D.Lgs. n. 33 del 14/03/13;
8. di pubblicare il presente atto nel Bollettino ufficiale della Regione.