

**RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA AI SENSI DELL'ART. 41 DEL D. LGS. 36/2023  
SERVIZIO DI "SERVICE DESK E SUPPORTO INFORMATICO INTEGRATO" PER IL  
COMUNE DI RHO**

## Sommario

|                                                                    |   |
|--------------------------------------------------------------------|---|
| ART. 1. PREMESSA.....                                              | 3 |
| ART. 2. QUADRO ESIGENZIALE .....                                   | 3 |
| ART. 3. MODALITÀ DI AFFIDAMENTO .....                              | 5 |
| ART. 4. SERVIZI RICHIESTI.....                                     | 5 |
| ART. 5. SERVIZI MIGLIORATIVI .....                                 | 6 |
| ART. 6. DURATA E VARIAZIONI CONTRATTUALI .....                     | 7 |
| ART. 7. IMPORTO A BASE DI GARA E VALORE STIMATO DELL'APPALTO ..... | 7 |

## **ART. 1. PREMESSA**

Il presente documento è redatto ai sensi dell'art. 41 del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36, al fine di descrivere il quadro esigenziale del Comune di Rho, gli obiettivi generali, i fabbisogni operativi e la tipologia dei servizi informatici che si intendono acquisire mediante procedura di affidamento.

La relazione definisce inoltre le modalità organizzative del servizio, le caratteristiche tecniche richieste e gli elementi necessari alla determinazione dell'importo a base di gara.

## **ART. 2. QUADRO ESIGENZIALE**

### **2.1. Contesto tecnico e organizzativo**

L'affidamento del servizio di "Service Desk e supporto informatico integrato" si rende necessario al fine di garantire la continuità operativa e il corretto funzionamento del sistema informativo comunale.

A partire dal 2024 le attività relative ai servizi di help desk e di desktop management sono state espletate in outsourcing tramite appalto di servizio dedicato, con personale operante prevalentemente da remoto e in presidio presso la sede centrale dell'Amministrazione per n. 8 ore settimanali. Tale modello organizzativo ha consentito di garantire un primo livello di assistenza, evidenziando al contempo la necessità di un presidio più strutturato e continuativo.

La struttura ICT interna dell'Ente è attualmente in fase di rafforzamento mediante l'attuazione del piano dei fabbisogni di personale. Nonostante tale processo di potenziamento, la consistenza delle risorse interne e il volume delle attività da presidiare rendono comunque necessario il ricorso a un servizio esterno qualificato di supporto informatico integrato."

Considerato il numero degli utenti (circa 250/260), che è destinato ad incrementarsi a fronte di nuove assunzioni programmate e previste a breve, e la diffusione delle postazioni di lavoro su più sedi comunali, si evidenzia l'esigenza di integrare le risorse interne mediante un servizio esterno qualificato, in grado di:

- garantire tempestività e continuità degli interventi di assistenza;
- assicurare un adeguato livello di supporto tecnico di primo e secondo livello;
- sostenere l'evoluzione tecnologica e i processi di digitalizzazione dell'Ente;
- ridurre i tempi di risoluzione delle problematiche informatiche;
- supportare il Servizio ICT nelle attività a maggiore contenuto specialistico.

L'affidamento del servizio consente inoltre di beneficiare di competenze tecniche diversificate e di assicurare livelli di servizio adeguati in termini di tempestività, affidabilità e continuità dell'assistenza, coerenti con le esigenze operative dell'Amministrazione.

Nell'attuale configurazione organizzativa del servizio di assistenza informatica, gli operatori di Help Desk operano secondo le seguenti modalità operative, suscettibili di evoluzione e miglioramento nel nuovo appalto:

- attivazione, ove possibile, di interventi da remoto sulle postazioni di lavoro;
- gestione degli apparati malfunzionanti mediante conferimento presso i locali dell'Help Desk, previo coordinamento per la consegna e restituzione, al fine di evitare lo spostamento degli operatori;

- nei casi in cui l'intervento da remoto non risulti risolutivo, pianificazione dell'intervento on-site in accordo con il referente dell'Amministrazione, privilegiando fasce orarie a minore intensità di richieste, al fine di garantire la continuità del servizio.

## 2.2. Contesto tecnologico e applicativi in uso presso l'ente

Ai fini della descrizione del contesto operativo in cui si inseriscono i servizi oggetto dell'appalto, e fermo restando che i codici sorgente e le licenze d'uso dei software gestionali restano esclusi dal perimetro del presente affidamento, si rappresenta che l'infrastruttura ICT dell'Amministrazione utilizza correntemente i seguenti applicativi e suite gestionali:

- Area Demografica/Servizi al Cittadino (Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Leva): URBI Smart di PA Digitale SpA;
- Area Finanziaria e Contabilità (Ragioneria, Tributi, Economato, Personale): URBI Smart di PA Digitale SpA;
- Area Documentale e Flussi Amministrativi (Protocollo Informatico, Determine, Delibere, Albo Pretorio): URBI Smart di PA Digitale SpA;
- Area Tecnica e Territorio (SUE, SUAP e Edilizia): *CPortale e Archiweb di STARCH Srl*;
- Polizia Locale: Concilia di Maggioli Spa;
- Piattaforma di gestione IT (RMM): NinjaOne;
- Applicazioni di produttività: Microsoft Office e Microsoft 365;
- Servizi Trasversali e Piattaforme Nazionali (Integrazioni PagoPA, IO, ANPR, SPID/CIE): Integrazioni standard nazionali.

## 2.3. Sedi dell'amministrazione

Il servizio dovrà essere erogato presso tutte le sedi del Comune di Rho, tra cui:

- Palazzo Comunale - Piazza Visconti, 23
- Sportello del cittadino - Via De Amicis, 1
- Biblioteca e servizi culturali - Corso Europa, 291
- Polizia Locale - Corso Europa, 169
- Uffici tecnici - Via Marsala, 19
- Servizi sociali - Via Buon Gesù, 19-21
- Auditorium - Via Meda, 20.

Le sedi indicate sono da considerarsi esemplificative; eventuali variazioni organizzative non daranno diritto a compensi aggiuntivi.

## 2.4. Personale attualmente impiegato nel servizio di Help Desk

Ai sensi dell'articolo 57 del Codice dei contratti pubblici il Capitolato speciale d'appalto prevede l'adozione di clausole volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato.

Si riporta, di seguito, l'elenco del personale attualmente impiegato nel servizio di Supporto alla gestione del sistema informativo comunale.

| Profilo | Media ore in presidio | CCNL | Qualifica | Livello di Inquadramento contrattuale | Contratto | Scatti maturati |
|---------|-----------------------|------|-----------|---------------------------------------|-----------|-----------------|
|---------|-----------------------|------|-----------|---------------------------------------|-----------|-----------------|

|                                       |    |                                                                             |           |    |                           |   |
|---------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|----|---------------------------|---|
| Operatore di Help desk                | 20 | Terziario, della distribuzione e dei servizi - Commercio (codice CNEL H011) | Impiegato | 3° | Indeterminato tempo pieno | 1 |
| Tecnico Specializzato o Primo Livello | 8  | Terziario, della distribuzione e dei servizi - Commercio (codice CNEL H011) | Impiegato | 3° | Indeterminato tempo pieno | 2 |

### ART. 3. MODALITÀ DI AFFIDAMENTO

L'affidamento è effettuato mediante procedura negoziata senza bando, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. e), del D.Lgs. 36/2023, aperta a tutti, in quanto trattasi di appalto di servizi di importo inferiore alla soglia di rilevanza europea di cui all'art. 14 del medesimo decreto.

La scelta della procedura è motivata dall'esigenza di assicurare tempestività ed efficienza nell'espletamento del servizio, garantendo al contempo il rispetto dei principi di concorrenza, non discriminazione, trasparenza e rotazione.

### ART. 4. SERVIZI RICHIESTI

Al fine di soddisfare le esigenze sopra descritte, l'Amministrazione comunale di Rho intende procedere all'affidamento del servizio di "Service Desk e supporto informatico integrato", come meglio dettagliato nel Capitolato Speciale d'Appalto.

La scelta di attivare un servizio strutturato di assistenza informatica risponde alla necessità di garantire continuità operativa, efficienza nella gestione delle segnalazioni e adeguato supporto agli utenti, nonché di sostenere i processi di evoluzione tecnologica dell'Ente.

In particolare, il servizio è finalizzato a:

- fornire supporto agli utenti nell'utilizzo delle postazioni di lavoro e dei dispositivi mobili;
- garantire la piena operatività degli utenti, anche in contesti di lavoro distribuiti su più sedi;
- assicurare la gestione e l'aggiornamento dell'inventario degli asset e delle licenze software;
- supportare le attività di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro, comprese le operazioni di configurazione, aggiornamento e messa in sicurezza;
- affiancare il Servizio ICT nelle attività a maggiore contenuto specialistico e nelle valutazioni di carattere tecnico-strategico.

Il servizio si articolerà, in via generale, nelle seguenti macro-attività:

#### Help Desk - supporto di primo livello (presidio remoto)

- gestione delle segnalazioni informatiche e delle richieste di assistenza;
- supporto agli utenti tramite strumenti di assistenza remota e canali di comunicazione dedicati;
- presa in carico e gestione degli incidenti e delle richieste di servizio.

### **Supporto tecnico specialistico - secondo livello (presidio on-site)**

- interventi presso le sedi dell'Ente in caso di problematiche non risolvibili da remoto;
- installazione e configurazione di hardware e software;
- manutenzione delle postazioni di lavoro e gestione degli apparati.

### **Servizi specialistici**

- consulenza in ambito ICT;
- supporto nell'ambito dei servizi di e-government e delle piattaforme digitali;
- supporto in materia di sicurezza informatica e protezione dei dati;
- affiancamento al Servizio ICT per attività progettuali e di evoluzione tecnologica.

Il servizio sarà organizzato in modo da garantire un adeguato equilibrio tra attività da remoto e interventi in presenza, assicurando la continuità del presidio tecnico e la tempestività degli interventi.

Il fabbisogno complessivo per i servizi di presidio remoto e presidio on-site è stimato in n. 5.400 ore per l'intera durata contrattuale. A tali prestazioni si aggiunge un monte ore stimato di n. 612 ore dedicato alle attività di supporto specialistico.

In particolare:

- il servizio di assistenza di primo livello potrà essere erogato anche mediante modalità centralizzate e condivise, purché sia garantita l'efficacia nella presa in carico e nella risoluzione delle segnalazioni;
- il supporto tecnico on-site richiede la presenza di una risorsa dedicata durante le attività in sede, al fine di assicurare un presidio continuativo e un riferimento operativo stabile per gli uffici;
- le attività specialistiche saranno attivate in funzione delle esigenze dell'Ente, con una programmazione flessibile e, ove possibile, con modalità di erogazione anche da remoto.

A titolo indicativo, l'organizzazione del servizio potrà prevedere una distribuzione delle attività nell'arco della settimana articolata tra presidio remoto e interventi on-site, secondo fasce orarie che saranno dettagliate nel Capitolato Speciale d'Appalto.

### **ART. 5. SERVIZI MIGLIORATIVI**

L'Amministrazione ritiene di particolare interesse l'eventuale integrazione del servizio con soluzioni migliorative, finalizzate ad aumentare l'efficienza, la qualità e la tempestività dell'assistenza.

A titolo esemplificativo, potranno essere considerate utili le seguenti soluzioni:

- estensione del servizio di assistenza in fasce orarie aggiuntive;
- disponibilità di strumenti avanzati di teleassistenza;
- sistemi di gestione e tracciamento degli asset (es. etichettatura elettronica tramite QR, barcode o NFC).

Le modalità di eventuale valorizzazione di tali soluzioni saranno definite negli atti di gara.

## ART. 6. DURATA E VARIAZIONI CONTRATTUALI

- Durata: **36 mesi**
- Decorrenza: presumibilmente dal **01/11/2026**

Sono previste:

- variazioni fino al  $\pm 3\%$  dell'importo contrattuale
- proroga tecnica fino a **2 mesi**
- avvio anticipato in caso di urgenza

## ART. 7. IMPORTO A BASE DI GARA E VALORE STIMATO DELL'APPALTO

L'importo posto a **base di gara**, al netto di IVA, è determinato in **€ 198.000,00**. Nel corrispettivo sono ricompresi tutti gli oneri necessari all'erogazione del servizio, come dettagliati nel Capitolato Speciale d'Appalto.

L'importo a base di gara è comprensivo degli oneri per la sicurezza, quantificati in € 0,00, e dei costi della manodopera, quantificati in € 155.000,00 non soggetti a ribasso.

Il costo della manodopera individuato dalla stazione appaltante e non soggetto a ribasso è stato valorizzato prendendo in considerazione il costo orario del contratto collettivo del settore terziario, della distribuzione e dei servizi, degli aumenti contrattuali futuri e dell'indice ISTAT di incremento delle retribuzioni.

Attesa la natura prevalentemente intellettuale dei servizi oggetto di affidamento, nonché l'assenza di rischi da interferenze tra le attività svolte dall'appaltatore e quelle del personale dell'Amministrazione, l'importo degli oneri per la sicurezza è pari a € 0,00. Pertanto, ai sensi della normativa vigente, non si rende necessaria la redazione del D.U.V.R.I..

Ai fini dell'art. 14, comma 4, del Codice, il valore globale massimo stimato dell'appalto è pari ad **€ 215.940,00**, al netto di IVA, compresi costi per la sicurezza pari a complessivi € 0.

| Descrizione del servizio                                                                                                                             | CPV                                                          | P (principale) | Importo (al netto di IVA) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|
| Servizio di "Service desk e supporto informatico integrato"                                                                                          | 72200000-7 "Programmazione software e servizi di consulenza" | P              | <b>215.940,00 €</b>       |
| Importo a base d'asta comprensivo di oneri per la sicurezza e costi della manodopera non soggetti a ribasso (36 mesi presumibilmente dal 01/08/2026) |                                                              |                | 198.000,00 €              |
| <i>di cui per costi della manodopera</i>                                                                                                             |                                                              |                | 155.000,00 €              |
| <i>di cui per oneri sicurezza</i>                                                                                                                    |                                                              |                | - €                       |
| Opzione variazione importo contrattuale art. 120, comma 9, del D.Lgs. n. 36/2023 (nel limite del 3%)                                                 |                                                              |                | 5.940,00 €                |
| Opzione di proroga tecnica articolo 120, comma 11, del D.Lgs. n. 36/2023 (max due mesi)                                                              |                                                              |                | 11.000,00 €               |
| Somme accantonate per revisione prezzi                                                                                                               |                                                              |                | 1.000,00 €                |
| <b>TOTALE VALORE GLOBALE STIMATO DELL'APPALTO (ex 14, comma 4, del D.Lgs 36/2023)</b>                                                                |                                                              |                | <b>215.940,00 €</b>       |