

Titolo I classe 7

Fasc. 16/2026

Rho, 09/09/2026

Oggetto: Invito a presentare offerta - Procedura negoziata ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. e) del D.Lgs. 36/2023 per l'affidamento del servizio di "Service Desk e supporto informatico integrato" per il Comune di Rho. Durata appalto: 36 mesi. Lotto unico.

CIG: BCE9535289

Con la presente, si invita codesto Operatore Economico a presentare offerta per l'affidamento dell'appalto in oggetto, secondo le modalità e le condizioni riportate nel **Disciplinare di gara (Allegato A)** e nella restante documentazione di gara, che costituiscono parte integrante e inscindibile della presente lettera di invito.

La partecipazione alla procedura comporta l'accettazione integrale e incondizionata delle disposizioni contenute nella presente lettera, nel disciplinare di gara e in tutti gli atti allegati.

Di seguito si riportano i principali dati della procedura, in forma di sintesi rispetto al disciplinare di gara, utili agli operatori economici invitati che intendano partecipare alla procedura negoziata. Tali dati costituiscono sintesi ed in parte integrazione dei contenuti meglio sviluppati nel disciplinare di gara, del quale l'operatore economico è tenuto a prendere visione integrale, unitamente alla restante documentazione di gara, prima della presentazione dell'offerta.

1. STAZIONE APPALTANTE

Comune di Rho - Area 1 - Affari generali, Personale e Organizzazione, con sede legale in Rho (MI), Piazza Visconti, 24

Posta elettronica certificata pec.protocollo.comunerho@legalmail.it

E-mail: ced@comune.rho.mi.it

Codice fiscale e Partita IVA: 00893240150

Codice IPA per fatturazione elettronica: KE34PV

2. RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO

Il Responsabile Unico del Progetto è Sabina Stracquadanio, Funzionario con incarico di EQ, responsabile del servizio Sistema Informativo per l'Innovazione e la Transizione Digitale.

3. OGGETTO DELL'APPALTO

Fornitura di un servizio di "Service Desk e supporto informatico integrato" finalizzato a svolgere, per conto del servizio ICT dell'Ente, assistenza informatica agli utenti, la gestione delle postazioni di lavoro, l'erogazione di servizi specialistici di consulenza in ambito ICT, e-government e protezione dei dati, nonché i relativi servizi necessari a garantire l'operatività delle funzioni informatiche dell'Ente.

4. NOMENCLATURA (CATEGORIA MERCEOLOGICA)

Il servizio è identificato nel vocabolario comune degli appalti con il codice principale CPV 72200000-7 "Programmazione software e servizi di consulenza".

Il codice ATECO di riferimento è: 62 - Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse - indice dei prezzi alla produzione dei servizi (PPS).

Il regime giuridico è quello della prestazione di servizio, con valore inferiore alla soglia comunitaria.

5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Operatore Economico Aggiudicatario (OEA) dovrà garantire la piena esecuzione delle attività di seguito elencate (c.d. servizi ordinari), da erogarsi mediante assistenza telefonica, da remoto e on-site:

- a) Presidio Remoto: Help Desk primo livello,
- b) Presidio on-site: Tecnico Specializzato secondo livello,
- c) Servizi specialistici di consulenza ICT, E-government e protezione dati.

➤ Servizio di Presidio:

il servizio verrà erogato dal lunedì al venerdì nelle seguenti modalità:

Giorno	Fascia Oraria	Tipologia Servizio	Modalità Dimensionamento Personale	Note/Sede erogazione
Lunedì	08:00 -14:00	Presidio Remoto (Help Desk 1° Livello)	Servizio in "Pool" (Condiviso)	Erogazione da remoto tramite Service Desk centrale dell'OEA.
Martedì	08:00 - 13:00/14:00 - 18:00	Presidio on-site (Assorbe Help Desk 1° Livello)	n. 1 risorsa dedicata (1 FTE)	Presenza fisica obbligatoria del tecnico presso le sedi dell'Ente.
Mercoledì	08:00 -14:00	Presidio Remoto (Help Desk 1° Livello)	Servizio in "Pool" (Condiviso)	Erogazione da remoto tramite Service Desk centrale dell'OEA.
Giovedì	08:00 - 13:00/14:00 - 18:00	Presidio on-site (Assorbe Help Desk 1° Livello)	n. 1 risorsa dedicata (1 FTE)	Presenza fisica obbligatoria del tecnico presso le sedi dell'Ente.
Venerdì	08:00 -13:00	Presidio Remoto (Help Desk 1° Livello)	Servizio in "Pool" (Condiviso)	Erogazione da remoto tramite Service Desk centrale dell'OEA.

		Livello)		centrale dell'OEA.
--	--	----------	--	--------------------

La distribuzione oraria di cui alla presente tabella ha carattere vincolante e costituisce il livello minimo di erogazione del servizio richiesto su base mensile.

➤ **Supporto specialistico - sintesi monte ore**

- **Totale: 204 ore** su tutta la durata dell'appalto
- **Impegno medio: 4 ore settimanali** (di norma on-site)
- Possibilità di erogazione **da remoto** con maggiore efficienza (valorizzazione +25%)

6. SERVIZI MIGLIORATIVI OPZIONALI

Nel presente paragrafo si descrivono gli ulteriori servizi che il concorrente può mettere a disposizione dell'Ente. I servizi migliorativi, in caso vengano offerti, dovranno essere dettagliatamente descritti nell'offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione.

Reperibilità

Il concorrente, nell'ambito dei servizi di service desk, potrà offrire un servizio di reperibilità off-site (telefonica e/o da remoto) tutti i sabati (festivi esclusi) dalle ore 8.30 alle ore 12.30. L'operatore reperibile dovrà rispondere ad eventuali richieste di assistenza espressa per problematiche bloccanti o urgenti, provenienti dal personale comunale in servizio presso gli sportelli o gli uffici comunali aperti al pubblico nelle giornate di sabato. La risoluzione delle problematiche potrà avvenire tramite supporto telefonico oppure con collegamento remoto alla postazione di lavoro.

Software di teleassistenza

Il concorrente, nell'ambito dei servizi di service desk, potrà offrire la fornitura, per l'intera durata contrattuale, di un software professionale per il controllo remoto delle postazioni di lavoro degli utenti a cui gli operatori di presidio daranno assistenza informatica. Il software potrà essere utilizzato anche dal personale dipendente del servizio ICT dell'Ente. Pertanto il numero delle licenze offerte dovrà essere maggiore di 1.

Etichettatura elettronica asset

Il concorrente, nell'ambito dei servizi di *desktop management* e *asset inventory*, potrà offrire un servizio di etichettatura elettronica dei *device/asset* dell'Ente. Dovrà essere utilizzata una targhetta non asportabile realizzata con materiali e tecnologia a scelta dell'offerente (QR code, bar code, NFC), contenente almeno i dati del codice identificativo dell'asset e leggibile con dispositivi elettronici dedicati o smartphone.

7. IMPORTO DELL'APPALTO

- Importo a base di gara: € 198.000,00 (oltre IVA di legge)
- Durata: 36 mesi
- Oneri sicurezza: € 0,00

8. PROCEDURA DI GARA

Procedura negoziata ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023 ss.mm.ii.

Aggiudicazione con il criterio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa** sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo.

9. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Codesto Operatore Economico sarà ammesso alla procedura se in possesso:

- dei **requisiti di ordine generale**;
- dei **requisiti di idoneità professionale**;
- dei **requisiti di capacità tecnica e professionale**;

secondo quanto dettagliatamente indicato nel Disciplinare di gara.

10. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta dovrà essere presentata esclusivamente tramite la **Piattaforma Sintel di ARIA - Regione Lombardia**, entro il termine indicato nel disciplinare di gara.

Le offerte presentate con modalità diverse non saranno considerate valide.

La procedura di gara sarà interamente gestita con modalità telematica attraverso la Piattaforma di e-procurement SINTEL di ARIA - Regione Lombardia, accessibile al seguente link:

<https://www.ariaspa.it/wps/portal/Aria/Home/bandi-convenzioni/e-procurement>

11. DOCUMENTAZIONE DI GARA

La documentazione di gara è costituita dai seguenti elaborati:

- Disciplinare di gara;
- Capitolato speciale d'appalto;
- DGUE;
- Patto di integrità;
- Modelli di dichiarazione;
- Offerta economica;
- Altri allegati tecnici.

La documentazione di gara non viene trasmessa in allegato alla presente lettera di invito ed è resa disponibile esclusivamente in formato elettronico:

- sulla piattaforma di e-procurement Sintel di ARIA - Regione Lombardia;

- sul sito istituzionale del Comune di Rho nella sezione Bandi e avvisi di gara, al seguente link: <https://www.comune.rho.mi.it/it-it/amministrazione/procedure-senza-bando/2026/procedura-negoziata-senza-bando-ai-sensi-dell-art-50-comma-1-lett-e-del-d-lgs-n-36-2023-e-57074-1-2bea8999f8637af5c2bbab2d4e8dc3fc>.

Gli operatori economici sono tenuti a prenderne visione integrale ai fini della partecipazione alla procedura.

12. CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

Eventuali richieste di chiarimento dovranno essere formulate esclusivamente tramite la piattaforma Sintel nei termini indicati nel disciplinare.

Le comunicazioni avverranno tramite la medesima piattaforma.

13.ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI

Con la presentazione dell'offerta:

- si intendono integralmente accettate tutte le prescrizioni contenute nella documentazione di gara;
- l'operatore economico dichiara di aver preso piena conoscenza di tutte le condizioni contrattuali e operative.

14.RINVIO

Per quanto non espressamente previsto nella presente lettera di invito, si rinvia integralmente al Disciplinare di gara e alla normativa vigente (D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii.).

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO

Sabina Stracquadanio