

ARPAE
Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia
dell'Emilia - Romagna

* * *

Atti amministrativi

Determinazione dirigenziale	n. DET-2021-606	del 12/08/2021
Oggetto	Direzione Generale - Servizio Sistemi informativi e Innovazione digitale. Affidamento della fornitura di un sistema di modulistica aziendale di ticketing e monitoraggio basato sul prodotto OTRS Znuny e Zabbix per l'espletamento del servizio di helpdesk e assistenza informatica per l'utenza del sistema informativo di Arpae con relativi sviluppi evolutivi, fino al 31/12/2023. CIG: 8830938094	
Proposta	n. PDTD-2021-641	del 11/08/2021
Struttura adottante	Servizio Sistemi Informativi E Innovazione Digitale	
Dirigente adottante	Cattani Stefano	
Struttura proponente	Servizio Sistemi Informativi E Innovazione Digitale	
Dirigente proponente	Dott. Cattani Stefano	
Responsabile del procedimento	Cattani Stefano	

Questo giorno 12 (dodici) agosto 2021 presso la sede di Viale Silvani, 6 in Bologna, il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi E Innovazione Digitale, Dott. Cattani Stefano, ai sensi del Regolamento Arpae per l'adozione degli atti di gestione delle risorse dell'Agenzia, approvato con D.D.G. n. 114 del 23/10/2020 e dell'art. 4, comma 2 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 determina quanto segue.

Oggetto: Servizio Sistemi informativi e Innovazione digitale. Affidamento della fornitura di un sistema di modulistica aziendale di ticketing e monitoraggio basato sul prodotto OTRS Znuny e Zabbix per l'espletamento del servizio di helpdesk e assistenza informatica per l'utenza del sistema informativo di Arpae con relativi sviluppi evolutivi, fino al 31/12/2023. CIG: 8830938094

RICHIAMATA:

- la Delibera del Direttore Generale n. 139 del 30/12/2020 "Direzione Amministrativa. Servizio Bilancio e Controllo Economico. Approvazione del Bilancio Pluriennale di previsione dell'Agenzia per la prevenzione, l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna per il triennio 2021-2023, del Piano Investimenti 2021-2023, del Bilancio economico preventivo per l'esercizio 2021, del Budget generale e della Programmazione di cassa 2021.";
- la Delibera del Direttore Generale n. 140 del 30/12/2020 "Direzione Amministrativa. Servizio Bilancio e Controllo Economico. Approvazione delle Linee Guida e assegnazione dei budget di esercizio e investimenti per l'anno 2021 ai centri di responsabilità dell'Agenzia per la prevenzione, l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna.";
- la D.D.G. n. 60 del 15/06/2021 "Direzione Amministrativa. Servizio Amministrazione, Bilancio e Controllo Economico. Integrazione del Piano degli Investimenti 2021-23 e revisione del Budget Investimenti 2021 a seguito della D.D.G. n. 44/2021";
- la Delibera del Direttore Generale n. 31 del 29/03/2021 "Approvazione del programma biennale degli acquisti di forniture e servizi per gli anni 2021-2022"
- la D.D.G. n. 82 del 30/7/2021 recante: "Direzione Amministrativa. Modifica del programma biennale degli acquisti di forniture e servizi per gli anni 2021-2022;

VISTI:

- il Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 s.m.i. "Codice dei contratti pubblici";
- il Decreto legge n. 76 del 16 luglio 2020, convertito in legge 11 settembre 2020, n. 120;
- il D.L. n. 77 del 31 maggio 2021 convertito in legge 29 luglio 2021, n. 108;
- il Regolamento per l'adozione degli atti di gestione dell'Agenzia approvato con D.D.G. n. 111 del 13/11/2019 e revisionato con D.D.G. n. 114 del 23/10/2020;
- il Regolamento per la disciplina dei contratti pubblici di servizi e forniture di Arpae approvato con D.D.G. n. 111 del 13/11/2020;

RICHIAMATI:

- l'art. 1 comma 2 del Decreto Legge n. 76 del 16 luglio 2020, come modificato dall'art. 51 del d.l. 31 maggio 2021, n. 77 convertito in legge 29 luglio 2021, n. 108 , che consente di procedere per l'affidamento di servizi e forniture di importo inferiore a 139.000,00 euro, mediante procedura di affidamento diretto, anche senza consultazione di più operatori

economici, fermo restando il rispetto dei principi di cui all'art. 30 del codice dei contratti pubblici di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016 n.50;

- l'art. 7, comma 2, del D.L. 7 maggio 2012, n. 52, (convertito in legge 6 luglio 2012, n. 135), di modifica dell'art. 1, comma 450, della L. 27 dicembre 2006, n. 296, da cui deriva l'obbligo per le amministrazioni pubbliche, per gli acquisti di beni e servizi di importo inferiore alla soglia di rilievo comunitario, di ricorrere al mercato elettronico della pubblica amministrazione;
- le Linee Guida Anac n. 4, di attuazione del Codice, "Procedure per l'affidamento di contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria";

PREMESSO:

- che Arpae necessita di un sistema software di gestione aziendale (con ticketing e SLA) e monitoraggio delle infrastrutture, per l'espletamento del servizio di helpdesk e assistenza informatica per l'utenza del sistema informativo di Arpae
- che il Servizio Sistemi Informativi e Innovazione Digitale ha svolto l'attività istruttoria volta identificare le caratteristiche tecniche necessarie per soddisfare le esigenze di Arpae ed ha effettuato un'indagine di mercato per verificare i prodotti disponibili ;
- che non esiste un fornitore uscente per la tipologia di servizi di cui trattasi, e considerando gli affidamenti di servizi informatici in essere, nel rispetto del principio di rotazione, è stata individuata per la fornitura di cui trattasi, la società Yacme srl, con sede in via Majani n. 2 - 40122 Bologna- C.F. e P.IVA 02081191203, impresa affermata nel settore di gestione di sistemi informatici in tecnologia "Open Source" (come raccomandato nel Codice dell'Amministrazione Digitale) e fornitrice sul mercato del prodotto OTRS Znuny e Zabbix, in grado di offrire le opportune personalizzazioni e sviluppi evolutivi ;
- che considerate le necessità di Arpae per un arco temporale triennale, è stato stimato il valore dell'appalto in euro 73.500,00 (Iva esclusa), così ripartiti:

DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	QUANTITÀ	Importo stimato IVA esclusa
Acquisizione pacchetto OTRS-ZAPPIX -configurazione - installazione (anno 2021)	A corpo (1)	€ 20.500,00
Ulteriori sviluppi evolutivi - moduli aggiuntivi per compatibilità/adeguamento DTO3, migrazione del data center e della rete Arpae in Lepida. - (anno 2022)	90 gg	€ 31.500,00
Ulteriori sviluppi evolutivi - moduli aggiuntivi per compatibilità/adeguamento Piano triennale informatica - (anno 2023)	60 gg	€ 21.000,00
Importo complessivo:	€ 73.000,00	

- che Arpae intende riservarsi la facoltà di ordinare ulteriori giornate di sviluppo per l'evoluzione dei sistemi previsti nell'ambito dell'espletamento del servizio, quantificandole come segue:

OPZIONI PREVISTE	Variazione prevista	Importo stimato per variazione (IVA esclusa)
Ulteriori sviluppi evolutivi - moduli aggiuntivi per compatibilità/adeguamento DTO3, migrazione del data center e della rete Arpae in Lepida. - (anno 2022)	+/- 20%	€ 6.300,00
Ulteriori sviluppi evolutivi - moduli aggiuntivi per compatibilità/adeguamento Piano triennale informatica - (anno 2023)	+/- 50%	€ 10.500,00
Totale previsto per opzioni	€ 16.800,00 (IVA esclusa)	

- che il valore complessivo stimato dell'appalto, comprensivo di opzioni, è stato pertanto stimato in euro 89.800,00 (IVA esclusa);

DATO ATTO:

- che non sono attive convenzioni Consip di cui all'art. 26, comma 1, della legge n. 488/1999 né della centrale di committenza regionale Agenzia Intercent-ER di cui all'art. 21, della legge regionale n. 11/2004, aventi ad oggetto servizi analoghi a quelli di interesse;
- che è stata verificata la possibilità di espletare tale procedura sul sistema del mercato elettronico messo a disposizione da Consip s.p.a., data l'attivazione del Bando "Servizi/Servizi per l'Information & Communication Technology" e che, in particolare, la ditta YACME SRL è abilitata al suddetto bando;
- che sono stati condotti accertamenti volti ad appurare l'esistenza di rischi da interferenza nell'esecuzione dell'appalto in oggetto e che non sono stati riscontrati i suddetti rischi, pertanto non è stato necessario provvedere alla redazione del DUVRI, e non sono conseguentemente previsti oneri per la sicurezza per il rischio da interferenze;
- che l'appalto non rientra nelle categorie merceologiche oggetto dei Criteri Ambientali Minimi di cui all'art. 34 del D.Lgs 50/2016;

CONSIDERATO:

- che, ai sensi dell'art. 3 del Regolamento per la disciplina dei contratti pubblici di servizi e forniture, il dott. Stefano Cattani è il Responsabile Unico del Procedimento;
- che, su richiesta del Responsabile Unico del Procedimento ed in conformità alle regole di funzionamento del mercato elettronico, in data 19/07/2021 è stato inviato, dal Servizio Acquisti e Patrimonio, invito a Trattativa diretta (Trattativa diretta n. 1775622) sul mercato elettronico

di Consip, corredato dalle Condizioni particolari prot. 112493, dal Disciplinare tecnico e dalla Dichiarazione di offerta economica (allegati sub A), B) e C), quali parti integranti e sostanziali della presente determinazione, per la fornitura del sistema di modulistica aziendale di ticketing e monitoraggio basato sul prodotto OTRS Znuny e Zabbix per l'espletamento del servizio di helpdesk e assistenza informatica per l'utenza del sistema informativo di Arpaie con relativi sviluppi evolutivi, fino al 31/12/2023;

- che la procedura ha ottenuto il codice identificativo di gara (CIG) n. 8830938094 attribuito dal Sistema Informativo di monitoraggio delle gare (SIMOG) dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione;
- che in relazione alla predetta trattativa diretta la ditta Yacme srl, entro il termine di scadenza stabilito (le ore 18.00 del giorno 29/07/2021) ha presentato la propria offerta;
- che è stata valutata positivamente l'offerta tecnica, rispondente alle specifiche richieste dall'amministrazione;
- che è stata ritenuta congrua l'offerta economica, formulata per un importo complessivo pari ad Euro 73.000,00 + IVA, considerati i prezzi di mercato per prestazioni equivalenti, così composta:

DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	QUANTITÀ	Prezzo unitario	Importo stimato IVA esclusa
Acquisizione pacchetto OTRS-ZAPPIX -configurazione - installazione (anno 2021)	1	20.500,00	€ 20.500,00
Ulteriori sviluppi evolutivi - moduli aggiuntivi per compatibilità/adeguamento DTO3, migrazione del data center e della rete Arpaie in Lepida. - (anno 2022)	90 gg	350,00	€ 31.500,00
Ulteriori sviluppi evolutivi - moduli aggiuntivi per compatibilità/adeguamento Piano triennale informatica - (anno 2023)	60 gg	350,00	€ 21.000,00
Totale complessivo IVA esclusa	€ 73.000,00		

RITENUTO, per tutto quanto sopra esposto:

- di affidare, ai sensi dell'art. 1 comma 2 lett. a) del D.L. n. 76 del 16 luglio 2020, convertito in legge 11 settembre 2020, n. 120 come modificato dall'art. 51 del d.l. 31 maggio 2021, n. 77 convertito in legge 29 luglio 2021, n. 108, la fornitura del sistema di modulistica aziendale di ticketing e monitoraggio basato sul prodotto OTRS Znuny e Zabbix per l'espletamento del servizio di helpdesk e assistenza informatica per l'utenza del sistema informativo di Arpaie con relativi sviluppi evolutivi, fino al 31/12/2023, a seguito di espletamento della Trattativa

diretta n. 1775622 del 19/07/2021 sul Mepa di Consip (CIG: 8830938094) alla società YACME SRL, avente sede legale in via Majani n. 2 - 40122 Bologna, C.F. e P. IVA 02081191203, per un importo stimato di 73.000,00 IVA esclusa, ovvero euro 89.060,00 IVA inclusa complessivi ed agli importi unitari per le previste giornate relative agli sviluppi evolutivi;

- di dare atto che gli importi precisi per le annualità 2022 e 2023 saranno definiti tra le parti previo accordo sugli sviluppi da effettuare nei rispettivi esercizi, nei limiti delle opzioni previste nelle condizioni contrattuali ed ai prezzi unitari pattuiti con il presente affidamento;
- di dare atto che è autorizzata ai sensi dell'art. 8 comma lett. A) del Decreto Legge 16 luglio 2020 n. 76. "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale", convertito in legge 11 settembre 2020, n. 120 l'esecuzione del contratto in via d'urgenza, nelle more dell'esito positivo dei controlli sulla sussistenza dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016 dichiarati dall'impresa in sede di abilitazione al sistema Acquisti in rete p.a.;
- di subordinare la stipula del contratto al positivo espletamento degli adempimenti in capo alla stessa aggiudicataria previsti in sede di trattativa diretta;
- di demandare la stipula del contratto in forma elettronica al Responsabile del Servizio Acquisti e Patrimonio in conformità al Regolamento per la disciplina dei contratti pubblici di servizi e forniture;

ATTESTATO:

- ai fini dell'art. 9 del D.Lgs. n.78 dell'1 luglio 2009 "Tempestività dei pagamenti delle pubbliche amministrazioni" (convertito nella legge 3 agosto 2009 n. 102) che il presente atto è assunto nel rispetto delle disposizioni e dei limiti di cui alla D.D.G. 99/2009, confermate con riferimento alla programmazione di cassa nell'Allegato A della D.D.G. n. 139 del 30/12/2020;
- che la società YACME SRL ha autocertificato il possesso dei requisiti di ordine generale per l'affidamento dei contratti pubblici di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 in sede di abilitazione al Mepa;
- che è stato acquisito il DURC (on line) dell'impresa aggiudicataria, ed è risultato regolare;
- che è stato verificato il casellario ANAC con esito positivo;
- che sono in corso gli ulteriori controlli sul possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- la regolarità amministrativa del presente atto;

DATO ATTO INFINE:

- che Responsabile unico del procedimento è il dott. Stefano Cattani;

- che non sussistono situazioni di conflitto di interesse, anche potenziale, secondo quanto previsto dall'art. 42 del D.Lgs. 50/2016;
- del parere di regolarità contabile espresso dal Responsabile del Servizio Amministrazione Bilancio e Controllo Economico, dott. Giuseppe Bacchi Reggiani

DETERMINA

- 1) di affidare, per i motivi di cui al presente atto ed in esito alla Trattativa diretta n. 1775622 del 19/07/2021 sul Mepa di Consip (CIG: 8830938094) espletata sul Mepa Consip ai sensi dell'art. 1 comma 2 lett. a) del D.L. n. 76 del 16 luglio 2020, convertito in legge 11 settembre 2020, n. 120 come modificato dall'art. 51 del d.l. 31 maggio 2021, n. 77 convertito in legge 29 luglio 2021, n. 108, la fornitura del sistema di modulistica aziendale di ticketing e monitoraggio basato sul prodotto OTRS Znuny e Zabbix per l'espletamento del servizio di helpdesk e assistenza informatica per l'utenza del sistema informativo di Arpae con relativi sviluppi evolutivi, fino al 31/12/2023, alla società YACME SRL, avente sede legale in via Majani n. 2 - 40122 Bologna, C.F. e P. IVA 0208119120, alle condizioni di cui alle Condizioni particolari prot. PG/2021/112493, al Disciplinare tecnico e alla Dichiarazione di offerta economica, allegati sub A), B) e C) alla presente determinazione, nonché all'offerta economica del fornitore, agli atti della scrivente amministrazione, per l'importo stimato di euro 73.000,00 IVA esclusa, ovvero euro 89.060,00 IVA inclusa;
- 2) di dare atto che gli importi precisi per le annualità 2022 e 2023 saranno definiti tra le parti previo accordo sugli sviluppi da effettuare nei rispettivi esercizi, nei limiti delle opzioni previste nelle condizioni contrattuali ed ai prezzi unitari pattuiti con il presente affidamento;
- 3) di demandare la stipula del contratto in forma elettronica sul portale del mercato elettronico di Consip alla Responsabile del Servizio Acquisti e Patrimonio, in conformità al Regolamento per la disciplina dei contratti di servizi e forniture di Arpae;
- 4) di dare atto che il perfezionamento del contratto è subordinato al regolare adempimento degli obblighi in capo all'aggiudicatario medesimo per la stipula del contratto;
- 5) di dare atto che è autorizzata ai sensi dell'art. 8 comma lett. A) del Decreto Legge 16 luglio 2020 n. 76 "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale", convertito in legge 11 settembre 2020, n. 120 l'esecuzione del contratto in via d'urgenza, nelle more dell'esito positivo dei controlli sulla sussistenza dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016 dichiarati dall'impresa in sede di abilitazione al sistema Acquisti in rete p.a.;
- 6) di dare atto che al Responsabile Unico del procedimento sono assegnate le funzioni ed i compiti di cui all'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016, ed in particolare che allo stesso sono demandate le attività di controllo e vigilanza nella fase di esecuzione del contratto, nonché

l'attestazione della regolare esecuzione della prestazione eseguita con riferimento alle prescrizioni contrattuali, anche ai fini del pagamento delle fatture;

- 7) di dare atto che il costo relativo al presente provvedimento, pari complessivamente ad euro 89.060,00 Iva inclusa, avente natura di Investimenti, trova copertura nel bilancio annuale e pluriennale 2021-23, sul centro di responsabilità Servizio Sistemi Informativi e Innovazione digitale e le relative quote di ammortamento, a partire dall'esercizio 2021, saranno poste a carico del medesimo Servizio;
- 6) di dare atto che, ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., il presente provvedimento è soggetto agli obblighi di pubblicazione sul profilo del committente, alla sezione "Amministrazione trasparente".

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI E INNOVAZIONE
DIGITALE

(Dott. Stefano Cattani)

OGGETTO: Condizioni particolari per l'affidamento della fornitura di un sistema di modulistica aziendale di ticketing e monitoraggio basato sul prodotto OTRS Znuny e Zabbix per l'espletamento del servizio di helpdesk e assistenza informatica per l'utenza del sistema informativo di Arpae con relativi sviluppi evolutivi, fino al 31/12/2023.

Trattativa diretta n. 1775622 - CIG: 8830938094

Con la presente si precisano le seguenti condizioni particolari di risposta alla trattativa diretta n. 1775622 predisposta da Arpae Emilia-Romagna.

1. OGGETTO DELLA FORNITURA E TEMPISTICA.

Oggetto dell'affidamento è la fornitura di un sistema di modulistica aziendale di ticketing e monitoraggio basato sul prodotto OTRS Znuny e Zabbix per l'espletamento del servizio di helpdesk e assistenza informatica per l'utenza del sistema informativo di Arpae con relativi sviluppi evolutivi, per il periodo dalla data di stipula del contratto fino al 31/12/2023.

Non sono ammesse offerte in aumento rispetto al valore indicato pari ad Euro 73.500,00 (IVA esclusa.) Oneri per la sicurezza euro 0,00.

Caratteristiche, modalità e termini di esecuzione del servizio sono precisati nelle presenti Condizioni particolari, nel Disciplinare tecnico allegato sub A) e nello schema di Dichiarazione di Offerta allegato sub B).

In particolare, come descritto nel disciplinare tecnico citato, sono previsti l'adeguamento della piattaforma alle richieste del DTO3 da svilupparsi nel corso dell'anno 2022, nonché l'adeguamento del piano triennale informatica da svilupparsi nel 2023.

Valore stimato dell'appalto, comprensivo delle opzioni e delle facoltà di aumento delle ore previste, come descritto nel Disciplinare tecnico: euro 90.300,00 (IVA esclusa).

I prezzi offerti sono fissi e invariabili e si intendono onnicomprensivi di ogni onere e spesa.

Sono a carico del fornitore aggiudicatario, senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi di Arpae tutte le spese di contratto, inclusa l'imposta di bollo (attualmente 16,00 euro ogni 4 facciate/100 righe) sul documento di stipula generato dal Mercato elettronico.

In particolare il documento di accettazione dell'offerta da parte di Arpae equivale a scrittura privata, ai sensi dell'art. 2 della tariffa, parte I, allegata al DPR 642/72 e pertanto deve essere assoggettata ad imposta di bollo con oneri a carico del Fornitore.

2. MODALITÀ DI RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI OFFERTA

La documentazione da produrre in risposta alla richiesta di offerta consisterà in:

2.1 Documentazione amministrativa: questa comprenderà:

- PASSOE di cui all'art. 2, comma 3.2, delibera n. 111 del 20 dicembre 2012 dell'ANAC e s.m.i. relativo al concorrente

2.2 Offerta tecnica

L'offerta tecnica del fornitore dovrà consistere in una relazione tecnica descrittiva della fornitura offerta dalla quale possa evincersi la corrispondenza a quanto richiesto da Arpae. In particolare, dovrà essere indicato il cronoprogramma delle attività che saranno svolte per portare a termine le attività richieste.

2.3 Offerta economica

L'offerta economica dovrà consistere in:

- un' offerta economica complessiva del servizio secondo il modello generato dal Sistema
- un documento redatto secondo il modello allegato sub B) "Dichiarazione d'Offerta economica", reso disponibile dall'amministrazione, riportante il dettaglio dei prezzi unitari e del prezzo totale della fornitura.

In caso di discrepanza tra il valore riportato a sistema e la somma dei prezzi unitari riportati nella Dichiarazione d'Offerta, prevarrà quest'ultima.

Tutti i documenti componenti l'offerta del Fornitore, devono essere sottoscritti, a pena di esclusione, con firma digitale dal legale rappresentante dell'impresa o da persona munita di idonea procura.

3. AGGIUDICAZIONE E STIPULA

Saranno escluse le offerte nelle quali fossero sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura alle condizioni di fornitura specificate ovvero che siano sottoposte a condizione, nonché offerte incomplete e/o parziali.

Qualora l'offerta presenti un prezzo manifestamente e anormalmente basso rispetto alla prestazione, Arpae si riserva di chiedere all'offerente le necessarie giustificazioni e, qualora queste non siano ritenute valide, ha facoltà di escluderla dalla procedura con provvedimento motivato.

Arpae si riserva la facoltà di non affidare la fornitura.

L'Agenzia si riserva di verificare d'ufficio, ai sensi dell'Art. 43 del DPR n. 445/2000, la veridicità delle dichiarazioni sostitutive rese dall'impresa aggiudicataria in sede di abilitazione al sistema.

La verifica del possesso dei requisiti avverrà, ai sensi dell'art. 216 comma 13 del D.lgs. 50/2016 e della delibera dell'ANAC n.157 del 17.02.2016, attraverso l'utilizzo del sistema AVCPass, reso disponibile dall'ANAC, al quale tutti i soggetti interessati a partecipare alla presente procedura devono registrarsi accedendo all'apposito link sul portale A.N.A.C. (Servizi ad accesso riservato-AVCPass), secondo le istruzioni ivi contenute.

L'accettazione dell'offerta da parte di Arpae è subordinata all'invio, da parte del fornitore, entro il termine perentorio di 7 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, della documentazione di seguito indicata, pena la revoca dell'aggiudicazione medesima:

- dichiarazione di tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi della L. 136/2010;

- copia dell'attestazione del pagamento delle spese di bollo di cui all'art. 1 delle presenti Condizioni particolari
- idoneo documento comprovante la prestazione di una garanzia definitiva, come previsto al successivo paragrafo 5.

Coerentemente con quanto disposto dall'art. 21 comma 2 del d.lgs. n. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale), i documenti inseriti nel sistema AVCPASS dagli operatori economici, devono essere firmati digitalmente dal legale rappresentante della ditta o da un suo eventuale delegato. Pertanto tali soggetti devono dotarsi di un certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori.

Qualora l'Aggiudicatario non produca la documentazione richiesta, ovvero non presenti copia del versamento delle spese di bollo nonché non risulti in possesso dei requisiti dichiarati all'atto dell'abilitazione al sistema, l'Agenzia procederà alla revoca dell'aggiudicazione della presente trattativa diretta.

4. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Si prevedono le seguenti modalità di fatturazione:

- per quanto riguarda l'Acquisizione pacchetto OTRS-ZAPPIX, di cui alla Voce 1 della Dichiarazione d'offerta, al completamento delle attività da parte del Fornitore ed all'accettazione delle stesse da parte di Arpae;
- per quanto riguarda i punti 2 e 3 della Dichiarazione d'offerta, relative ad attività previste per il 2022 e il 2023, ad avvenuta esecuzione delle stesse secondo il programma concordato con l'amministrazione. Le fatture dovranno essere intestate e recapitate a Arpae Emilia-Romagna, Via Po, n. 5 - CAP 40139 – Bologna C.F./P.I.: 04290860370 e devono riportare, oltre al riferimento al numero d'ordine, tutti i dati richiesti dall'art. 42 DL 66/2014 convertito in legge 23/6/2014 n. 89.

Le fatture devono pertanto riportare:

- numero e data fattura
- ragione sociale e CF/P.IVA del Fornitore
- oggetto della fornitura
- importo totale con indicazione del regime IVA applicato e di eventuali altri oneri e spese
- scadenza della fattura
- codice identificativo di gara: 8830938094
- qualsiasi altra informazione necessaria.

Verranno accettate e potranno essere pagate solo fatture inviate in forma elettronica ai sensi del D.M. MEF n. 55 del 3 aprile 2013 e dell'art. 25 D.L. 66/2014 convertito nella Legge n. 89 del 23 giugno 2014. Le fatture dovranno riportare il Codice Univoco Ufficio di Arpae **UFFRF4**, reperibile anche sul sito www.indicepa.gov.it. Si applicano ad Arpae le norme relative al meccanismo della scissione dei pagamenti (split payment).

Il mancato rispetto delle condizioni sopra riportate sospende i termini di pagamento.

Arpae si riserva di verificare, entro trenta giorni dal ricevimento delle fatture, la regolarità della prestazione effettuata rispetto alle prescrizioni contrattualmente previste (termine di verifica della regolarità delle prestazioni).

I pagamenti saranno effettuati entro trenta giorni dal termine di verifica della regolarità delle prestazioni

In caso di ritardo, il saggio degli interessi decorrenti dalla data di scadenza del termine di pagamento come sopra individuato, sarà riconosciuto nella misura prevista dal D. Lgs. n. 231/2002, salvo diverso accordo con l'aggiudicatario.

Per i fini di cui all'art. 1194 C.C. le parti convengono che i pagamenti effettuati, ancorchè in ritardo, siano da imputare prima alla quota capitale e solo successivamente agli interessi e alle spese eventualmente dovuti.

Gli interessi scaduti non producono interessi ai sensi dell'art. 1283 c.c.

Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente note le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito di cui sopra; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

5. GARANZIA DEFINITIVA

A garanzia degli obblighi assunti con il contratto, il Fornitore dovrà costituire a proprie spese, nel termine di 10 giorni dalla comunicazione di affidamento, una "garanzia definitiva" ai sensi dell'art.103 del D.Lgs. 50/2016 di importo pari al 10% dell'importo contrattuale, che sarà svincolata al momento in cui tutte le obbligazioni contrattuali saranno state adempiute.

In caso di garanzia fideiussoria questa dovrà essere costituita mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107, d.lgs. 1 settembre 1993, n. 385, svolgenti in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero del Tesoro e dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

L'importo della garanzia può essere ridotto del 50% nel caso in cui il Concorrente sia in possesso di certificazione del sistema di qualità UNI EN ISO 9000 rilasciata, ai sensi delle norme europee, da organismi accreditati UNI CEI EN 45000 e UNI CEI EN ISO/IEC 17000; ulteriore riduzione del 30% è consentita a favore degli operatori economici in possesso di registrazione al sistema EMAS oppure riduzione del 20% per gli operatori in possesso della certificazione ambientale ai sensi della norma UNI EN ISO 14001.

La garanzia deve essere vincolata per tutta la durata del contratto. In caso di garanzia fideiussoria la stessa deve essere conforme agli schemi tipo approvati con decreto del Ministro Sviluppo Economico n. 91 del 19/01/2018.

La garanzia definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale, ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del Fornitore.

In particolare, la garanzia rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che Arpae, fermo restando quanto previsto nell'articolo 6, ha diritto di rivalersi direttamente sulla garanzia.

La garanzia opera sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal contratto; pertanto, la garanzia sarà svincolata, previa deduzione di eventuali crediti di Arpae verso il Fornitore, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali.

In ogni caso la garanzia è svincolata solo previo consenso espresso in forma scritta da Arpae.

Qualora l'ammontare della garanzia definitiva per qualsiasi causa si riduca, il Fornitore deve provvedere al reintegro entro il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da parte di Arpae.

In caso di inadempimento delle obbligazioni previste nel presente articolo l'Agenzia ha facoltà di dichiarare risolto il contratto.

Ai sensi dell'art. 103, comma 11 del D. Lgs. 50/2016, riconosciuta la comprovata solidità del Fornitore, questi può essere esonerato dal prestare la garanzia definitiva a fronte di un miglioramento pari all'1% del prezzo di aggiudicazione.

6 - PENALI

Per ogni giorno di mancato svolgimento, ritardo o insoddisfacente esecuzione di una o più attività previste al punto 1 delle presenti condizioni particolari potrà essere applicata, una penale pari al 1 (uno) per mille dell'importo stimato del contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali vengono contestati per iscritto al Fornitore da Arpae contraente; il Fornitore deve comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 5 (cinque) dal ricevimento della stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, a insindacabile giudizio di Arpae, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, sono applicate al Fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Arpae potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore massimo contrattuale; oltre tale limite, Arpae ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto di Arpae a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

7. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (GDPR)

Arpae Emilia-Romagna, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali (con sede in Via Po 5, 40139 Bologna, dirgen@cert.arpa.emr.it - Centralino 051- 6223811), tratterà i dati personali conferiti con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (RGPD), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

I dati saranno trattati per tutto il tempo di durata del procedimento amministrativo di selezione del contraente e del contratto effettuati ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 ("Codice dei contratti pubblici") e successivamente saranno mantenuti in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori di Arpae Emilia-Romagna o dalle imprese espressamente nominate come responsabili esterni del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente consentiti dall'interessato o previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del RGPD). L'apposita istanza ad Arpae è presentata contattando il DPO (Responsabile della Protezione dei Dati) all'indirizzo dpo@arpae.it presso Arpae.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo secondo le procedure previste dagli artt. 77 e ss. del GDPR

8 - CODICE DI COMPORTAMENTO

Gli obblighi di condotta previsti dal "Codice di comportamento aziendale di Arpae Emilia-Romagna", approvato con DDG n. 8 del 31/01/2017, ai sensi e per gli effetti del DPR 16 aprile 2013 n. 62 "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", sono estesi, per quanto compatibili, ai collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi o che realizzino opere in favore dell'amministrazione.

Pertanto il Fornitore è tenuto ad osservare, per quanto compatibili con la tipologia del contratto, i suddetti Codici pubblicati sul sito istituzionale di Arpae/sezione amministrazione trasparente/ disposizioni generali/atti generali (www.arpae.it).

In caso di violazione ai suddetti obblighi Arpae si riserva di risolvere anticipatamente il presente contratto nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità.

9. FORO COMPETENTE

Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e Arpae sarà competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

10. NORMA FINALE

Per quanto qui non indicato si rinvia alle condizioni del bando di abilitazione ME Fornitori di Consip "SERVIZI/Servizi per l'Information & Communication Technology, (condizioni generali, capitolato tecnico, regole del sistema di e-procurement della P.A.)

11. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Dott. Stefano Cattani - Servizio Sistemi Informativi Arpae Emilia-Romagna.

12. COLLABORATORE AMMINISTRATIVO DI RIFERIMENTO

Dott.ssa Elisa Rodà del Servizio Acquisti (tel. 051/6223825 – mail: eroda@arpae.it)

13. EVENTUALI CHIARIMENTI

Eventuali chiarimenti potranno essere richiesti entro il termine indicato nella Trattativa diretta esclusivamente all'indirizzo pec acquisti@cert.arpa.emr.it, in relazione alla specifica trattativa.

Documenti allegati:

- All. A) Disciplinare tecnico
- All. B) Dichiarazione di offerta economica

La Responsabile del Servizio Acquisti e Patrimonio
(Dott.ssa Elena Bortolotti)
Documento firmato digitalmente

Disciplinare tecnico

Premessa	1
Tempistica dell'intera fornitura	2
2. Formazione	3
3. Specifiche tecniche TRANCHE 1- Sistema di gestione dell'helpdesk e del ticketing OTRS Znuny	3
3.1 Oggetto della fornitura	3
3.1.1. Descrizione del sistema attuale	3
Descrizione dei requisiti generali della fornitura	3
4.1 Livelli di supporto	4
4.2 Modalità di apertura del ticket	4
4.3 Configurazione degli stati dei ticket	5
4.4 Flusso di lavorazione dei ticket	5
4.5 Code e utenti	6
4.5.1 Code	6
4.5.2 Utenti	6
4.6 Cruscotto OTRS Znuny	6
4.7 Template email dinamici	6
4.8 Implementazione di un modulo di F.A.Q. (Frequently Asked Question)	7
4.9 Reportistica e rendicontazione dell'attività svolta in OTRS	7
Specifiche tecniche TRANCHE 2 Sistema di monitoraggio e controllo dell'infrastruttura IT di ARPAE basato su ZABBIX	7
5.1 Oggetto della fornitura	7
5.2 Scenario attuale	7
5.3 Descrizione dei requisiti generali della fornitura	7
5.3.1 Sonde	8
6. Requisiti Hardware e software	8

Premessa

L'Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna (Arpae), che integra le funzioni di Arpa (istituita con la legge regionale n.44 del 1995) e dei Servizi ambiente delle Province, è stata istituita con legge regionale n.13/2015 ed è operativa dal primo gennaio 2016.

Arpae esercita, in materia ambientale ed energetica, le funzioni di concessione, autorizzazione, analisi, vigilanza e controllo, nelle seguenti materie: risorse idriche; inquinamento atmosferico, elettromagnetico e acustico, e attività a rischio d'incidente rilevante; gestione dei rifiuti e dei siti contaminati; valutazioni e autorizzazioni ambientali; utilizzo del demanio idrico e acque minerali e termali.

La forma organizzativa di Arpa è quella di una struttura a rete, con una Direzione Generale che funge da nodo integratore e di supporto e una organizzazione per nodi territoriali o tematici comprendente quattro Aree Prevenzione Ambientale, quattro Aree Autorizzazioni e Concessioni (entrambe poi ulteriormente declinate su base provinciale) e due Strutture Tematiche, Servizio Idro-Meteo-Clima e Struttura Oceanografica Daphne. L'organizzazione prevede la localizzazione distribuita dei dipendenti sulle sedi, in certi casi a prescindere dal contesto organizzativo, utilizzando i concetti di telelavoro e lavoro agile in modo diffuso.

All'interno della Direzione Generale è presente in staff il servizio Sistemi Informativi e Innovazione Digitale (SIID) che, oltre alla responsabilità della Transizione Digitale, ha il compito di garantire il coordinamento, la congruenza e la coerenza degli interventi nell'ambito dei sistemi informativi distribuiti di rete con le strategie di sviluppo dell'Agenzia, garantisce il supporto tecnico ai servizi della Direzione Generale e la gestione operativa del Sistema informativo aziendale.

Il servizio in particolare si occupa di

- sovrintendere a tutto il piano di investimento hardware e software dell'agenzia sia relativamente alle postazioni di lavoro (PdL), sia alle infrastrutture centrali server e network;
- mantenere e innovare l'infrastruttura hardware e software centralizzata dell'agenzia, server e network, nei termini previsti dai piani nazionali e regionali vigenti, in particolare il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e il Piano triennale per l'informatica nella PA;
- di coordinare le attività per il mantenimento e la gestione delle PdL, in particolare utilizzando il modello organizzativo del Lavoro Agile (POLA);
- di mantenere, sviluppare e innovare la digitalizzazione dei processi per la gestione del sistema informativo istituzionale e ambientale dell'agenzia, secondo i presupposti e le normative regionali e nazionali.

Il servizio SSID è composto da 35 unità operative.

In Arpa Emilia-Romagna, al 31/05/2021, sono impiegate circa 1.300 persone, suddivise su oltre 40 sedi sul territorio regionale, con un'occupazione tipica di 60-120 persone per le sedi principali e <20 per quelle secondarie. Con lo smart working l'effettiva occupazione delle PdL nelle sedi scende di circa il 50%, mentre il rimanente 50% lavora in modalità agile

Arpa dispone di un'architettura di datacenter localizzati in diversi siti (Lepida FE, BO Aldo Moro, BO Silvani, altre sedi minori), che ospita tutti i server applicativi su piattaforma VMWare.

A tutto il 2021 Arpa usufruisce del servizio esterno in convenzione MEPA "Desktop outsourcing per le PA" (DTO2, ovvero edizione 2), con l'intenzione di attivare la convenzione della edizione 3 nel 2022.

Il servizio DTO2 prevede la gestione dell'helpdesk di 1 livello da parte del fornitore del servizio e, contestualmente, della locazione di hardware per le postazioni di lavoro dei dipendenti Arpa.

Si richiede un'offerta per prodotti di gestione dell'helpdesk e ticketing, e per il monitoraggio delle risorse informatiche, con relativi sviluppi evolutivi, fino alla scadenza contrattuale fissata al 31/12/2023.

1. Tempistica dell'intera fornitura

La fornitura dovrà essere consegnata secondo il seguente cronogramma.

TRANCHE 1

1. completamento della installazione di **OTRS Znuny** e pacchetti collegati in ambiente Google Cloud Platform entro 15 gg dalla comunicazione da parte di Arpa della disponibilità della base dati, della infrastruttura applicativa e dei dettagli che consentano ai tecnici di procedere con l'installazione; l'installazione deve comprendere sia l'ambiente di produzione, sia l'ambiente di pre-produzione;

2. completamento, in ambiente di pre-produzione, della configurazione e delle personalizzazioni di OTRS Znuny e pacchetti collegati entro 45 gg dal ricevimento del documento di dettaglio contenente le specifiche del processo di helpdesk del SIID di Arpae;
3. entro 5 giorni dall'avvenuto collaudo con esito positivo da parte di Arpae della configurazione e delle personalizzazioni contenute nel documento di dettaglio fornito alla ditta per completare il lavoro esplicitato nella "tranche 2" l'ambiente di produzione dovrà essere allineato con l'ambiente di test per l'avvio in produzione del sistema.

TRANCHE 2

1. installazione di **Zabbix** nell'infrastruttura messa a disposizione da Arpae (ovvero adeguate macchine virtuali in ambiente VMWare, come sarà specificato nell'offerta) entro 15 gg naturali e consecutivi dalla scadenza di cui al precedente punto 3.

In ogni caso entrambi i sistemi dovranno essere operativi entro la scadenza della cosiddetta "prima fase" del sistema di gestione dell'helpdesk di Arpae, ovvero il 31/12/2021, per avviare la successiva "seconda fase" che prevede:

- a. allineamento del prodotto al sistema in uso presso il fornitore che si aggiudicherà la commessa pluriennale "DTO3" a partire dal 2022;
- b. allineamento rispetto ai tempi effettivi di migrazione del data center e della rete Arpae in Lepida.

SVILUPPI EVOLUTIVI ANNI 2022-2023

Negli anni 2022 e 2023 dovranno essere sviluppato ulteriori prodotti di supporto al progetto, che saranno definiti sulla base di kick off meetings periodici da effettuarsi preliminarmente circa ogni 4 mesi.

Per l'anno 2022, le giornate di sviluppo per l'evoluzione dei sistemi sulla base delle attività di cui al punto precedente, si stimano in numero di 90 con un'oscillazione di +/- 20%. Le attività di dettaglio per lo sviluppo di estensioni del prodotto verranno concordate in apposite riunioni operative.

Arpae si riserva la facoltà di ordinare, per l'anno 2023, ulteriori giornate di sviluppo per l'evoluzione dei sistemi sulla base delle attività di cui al punto precedente, che si stimano in numero di 60 con un'oscillazione di +/- 50%. Le attività di dettaglio per lo sviluppo di estensioni del prodotto verranno concordate in apposite riunioni operative.

L'erogazione delle "giornate" di sviluppo, potrà essere effettuata in frazioni di giornata, ovvero a ore, applicando la tariffa concordata in sede di offerta con le opportune proporzioni.

2. Formazione

Il rilascio dei sistemi deve prevedere adeguata formazione in training on the job, secondo le modalità esplicitate nell'offerta.

3. Specifiche tecniche TRANCHE 1- Sistema di gestione dell'helpdesk e del ticketing OTRS Znuny

3.1 Oggetto della fornitura

Il presente documento disciplina le condizioni contrattuali relative all'affidamento della fornitura e all'avvio di un sistema di ticketing informatico basato sul prodotto OTRS Znuny per l'espletamento del servizio di helpdesk e assistenza informatica svolto dal Servizio Sistemi Informativi e Innovazione Digitale (nel seguito SIID) nei confronti della utenza del sistema informativo di Arpaе.

3.1.1. Descrizione del sistema attuale

La gestione del servizio di assistenza informatica svolto dal SIID è attualmente basato su:

- un portale web denominato "Portale aiuto", ad accesso riservato, sviluppato internamente dal SIID in tecnologia .NET che consente agli utenti ARPAE di aprire segnalazioni e richieste di aiuto relativamente agli applicativi gestiti dal SIID o per problematiche relative alle postazioni di lavoro eventualmente gestite anche da ditte esterne nell'ambito del contratto di assistenza attualmente in essere "DTO2";
- un applicativo "open source" denominato REDMINE installato "on premise" sui server virtuali nel datacenter di Arpaе che si interfaccia al "portale aiuto" e che viene utilizzato come sistema di backoffice per la creazione dei ticket connessi alle segnalazioni, e alla loro gestione (inserimento di informazioni sulla risoluzione, assegnazione ai membri dei gruppi di helpdesk ecc).

4. Descrizione dei requisiti generali della fornitura

Si richiede la fornitura, l'installazione in ambiente cloud messo a disposizione da Arpaе, la configurazione, la personalizzazione, la messa in esercizio con eventuali interfacciamenti con applicativi esistenti in ambito aziendale, la formazione e il supporto, di un software denominato:

- OTRS Community Edition Stable Releases ultima versione

e dei pacchetti ad esso collegati:

- FAQ
- OTRS ITSM Module Stable Releases Bundle

La fornitura dovrà comprendere la realizzazione di un'installazione di produzione e di una installazione di pre-produzione, dei prodotti sopra specificati, al fine di testare le modifiche a maschere e flussi di lavoro prima del loro rilascio in produzione. L'installazione dell'ambiente di pre-produzione avverrà in ambiente cloud seguendo le medesime modalità che saranno previste per l'ambiente di produzione. L'installazione dell'ambiente di produzione potrà avvenire su piattaforma cloud, oppure on premise presso il Data Center Arpaе

La fornitura dovrà prevedere il rilascio di un manuale in lingua Italiana contenente la descrizione delle configurazioni e delle personalizzazioni rilasciate e 5 giornate di formazione per gli operatori del SIID che si occuperanno delle attività di helpdesk.

La fornitura deve prevedere un pacchetto di 40 ore da remoto fruibili per esigenze di manutenzione ordinaria ed evolutiva rispetto alle personalizzazioni realizzate per Arpae.

4.1 Livelli di supporto

Il sistema dovrà essere configurato per consentire più livelli di supporto a partire da un primo livello inteso come SPOC (Single Point of Contact), eventualmente gestito da ditte esterne ad Arpae, al quale dovranno pervenire tutte le richieste dell'utenza per essere sottoposte ad una prima analisi generale con la possibilità di inoltrarle ad un secondo livello di supporto "specialistico" organizzato in canali tematici di assistenza. I canali tematici di assistenza di secondo livello saranno organizzati secondo le esigenze interne di Arpae (es. per applicativo o per famiglie di applicativi o per "ambito tematico") e prenderanno in carico le richieste che non possono essere evase al primo livello.

Deve essere prevista la possibilità di configurare ulteriori livelli di supporto articolati in canali specifici (es. Sviluppo, Monitoraggio infrastrutture ecc.) intesi come canali di assistenza di terzo livello estremamente qualificati a cui far "scalare" le segnalazioni nel momento si rendesse necessario un intervento specialistico direttamente legati alla infrastruttura di calcolo, alla infrastruttura di rete di Arpae o qualora fosse necessario intervenire con modifiche al codice gli applicativi sia per quanto riguarda il software sviluppato internamente sia per il software sviluppato da soggetti terzi su requisiti Arpae.

4.2 Modalità di apertura del ticket

Il software dovrà consentire l'apertura di ticket da parte dell'utenza interna (che accede in modalità "autenticata" al sistema) e dell'utenza esterna (che accede in modalità non autenticata ai canali di apertura dei ticket) nei confronti dei servizi erogati dal SSIID.

Sono previsti i seguenti canali di apertura dei ticket:

- canale email: un utente può inviare una richiesta di aiuto mediante posta elettronica ordinaria ad un indirizzo opportunamente configurato affinché ogni messaggio possa poi essere convertito in un ticket all'interno del flusso di helpdesk (questo deve valere sia per il primo messaggio sia per i successivi messaggi di risposta anche da parte del personale che svolge funzione di helpdesk);
- canale web: un utente attraverso una interfaccia web di OTRS, raggiungibile da rete pubblica, può aprire una segnalazione compilando tutti i campi previsti e precedentemente configurati in fase di definizione del sistema. Ogni ticket potrà essere direttamente categorizzato dall'utente secondo le possibilità previste dai menù di scelta configurati eventualmente guidandolo nella corretta descrizione del problema e nella corretta individuazione del supporto più specifico. All'apertura del ticket verrà inviata una mail al richiedente con le indicazioni del numero del ticket. L'utente finale riceverà tutti gli aggiornamenti relativi al ticket e potrà visualizzarne l'andamento dal portale Web.

L'apertura dei ticket dovrà essere ottimizzata per l'uso da smartphone (mobile first).

4.3 Configurazione degli stati dei ticket

Per garantire un efficace tracciamento e l'individuazione di eventuali problemi nel flusso di gestione dei ticket è opportuno che essi assumano, nel loro ciclo di vita, stati di lavorazione significativi di cui si citano, a titolo esemplificativo i seguenti:

- NUOVO: Stato valido solo per i ticket provenienti dal canale di apertura tramite email; il ticket deve essere generato sulla coda RAW di OTRS e gestito da un job automatico che lo assegna alla coda di primo livello.
- APERTO: Indica un ticket che è stato assegnato ad una coda ma non ha un Operatore.
- IN CARICO: Entra in questo stato quando un Operatore prende in carico il ticket dalla coda del LIVELLO in cui si trova.

- IN ATTESA: L'Operatore usa questo stato quando è in attesa di un'operazione o di informazioni da parte del Cliente.
- RISOLTO: stato in cui viene posto il ticket quando il problema è stato risolto. Se il sistema non riceve feedback dal chiamante entro un intervallo di giorni predefinito, il ticket viene chiuso in automatico. Nel caso di inefficacia della soluzione posta in essere, su feedback del chiamante, deve essere possibile riaprire il ticket ponendolo in stato IN CARICO.
- CHIUSO: Passato l'intervallo di tempo predefinito i ticket in stato RISOLTO devono chiudersi automaticamente transitando in stato CHIUSO; alla chiusura del ticket verrà generata una mail automatica basata su un template dinamico opportunamente configurato. Lo stato di chiusura prevede lo spostamento automatico del ticket dalla sua coda ad una sottocoda in sola lettura in cui non saranno possibili modifiche successive.
- RIFIUTATO: un feedback richiesto ad un ticket CHIUSO comporta questo stato tecnico che genera una mail di risposta.

4.4 Flusso di lavorazione dei ticket

Un operatore dell'helpdesk appartenente a qualsiasi livello, dopo l'accesso all'applicativo OTRS tramite le proprie credenziali, può eseguire le seguenti operazioni:

- assegnare al ticket una priorità di risoluzione
- aprire e risolvere il ticket con notifica all'utente che ha effettuato la segnalazione
- richiedere all'utente informazioni aggiuntive necessarie per comprendere il problema segnalato
- trasferire il ticket ad un altro livello o ad un altro canale di helpdesk specialistico collocato sullo stesso livello del gestore del ticket

L'operatore deve poter visualizzare lo storico delle azioni effettuate sui ticket, il rispetto di SLA preimpostati, il tempo di permanenza di un ticket in ciascuno stato, il tempo complessivo di risoluzione di un ticket.

L'operatore deve avere a disposizione uno spazio, ad uso interno, collegato ai ticket in cui poter registrare le azioni eseguite per la risoluzione del problema segnalato (p.es. campi note a testo libero, collegamenti, possibilità di caricare file di documentazione ecc.) a scopo di documentazione interna e condivisione con gli altri operatori dell'helpdesk.

Qualora il problema segnalato fosse riconducibile a quanto già segnalato in un altro ticket in corso di lavorazione dovrà essere possibile associare i ticket in modo tale da risolverli entrambi nello stesso momento.

All'arrivo di una email, se questa è collegata o fa riferimento ad un ticket non ancora chiuso, questa viene agganciata al ticket, diversamente genera un nuovo ticket sul canale email.

Ad ogni azione eseguita su un ticket deve essere possibile associare un evento di invio di una notifica a tutte le persone coinvolte a scopo di aggiornamento dello stato di lavorazione del ticket stesso.

4.5 Code e utenti

4.5.1 Code

All'interno di OTRS dovranno essere configurate code distinte associate ad account di posta elettronica distinti in modo da suddividere le mansioni e gli ambiti.

4.5.2 Utenti

Deve essere possibile definire utenti e gruppi di utenti con diversi gradi di visibilità a partire dalla possibilità di visualizzare i ticket fino a configurazioni con capacità di amministrazione del sistema.

4.6 Cruscotto OTRS Znuny

All'interno di OTRS dovrà essere reso disponibile un cruscotto che consenta il monitoraggio dello stato di lavorazione dei ticket accedendo direttamente alle seguenti informazioni:

Ticket di promemoria - Oggetto di interesse in attesa di lavorazione successiva

Ticket scalati - Principalmente OUT OF SLA

- Nuovi ticket non ancora presi in carico
- Ticket in lavorazione su OTRS
- Processi in lavorazione
- Statistiche sugli ultimi 7 Giorni
- Prossimi eventi pianificati nel calendario eventi di OTRS
- Riepilogo coda dei ticket
- Pianificazioni da calendario di OTRS
- Ultime FAQ aggiornate
- Ultime FAQ inserite
- Utenti online
- Appuntamenti pianificati

4.7 Template email dinamici

Dovranno essere realizzati modelli di comunicazioni email dinamici, ossia, contenenti tag che riportino alcune delle informazioni relative ai ticket al fine di consentire un interfacciamento tra il sistema OTRS di Arpae ed eventuali altri sistemi di ticketing in uso presso altri fornitori di Arpae e per velocizzare l'operatività dell'helpdesk.

4.8 Implementazione di un modulo di F.A.Q. (Frequently Asked Question)

Dovrà essere installato e configurato il pacchetto FAQ di OTRS, nella versione sopra specificata, che consenta di fornire agli utenti che, tramite portale web, si apprestano ad aprire nuovi ticket un elenco dei problemi più ricorrenti e la loro risoluzione.

Le FAQ sono inserite manualmente dagli operatori dall'helpdesk e sono richiamabili nelle risposte alle richieste di aiuto generando una nota di risoluzione all'interno del ticket stesso.

4.9 Reportistica e rendicontazione dell'attività svolta in OTRS

Nell'ambito dell'installazione di OTRS dovrà contestualmente essere prevista l'installazione di un sistema di rendicontazione integrato che consenta la creazione di report personalizzabili che comprendano riepiloghi in forma grafica, in forma testuale e in forma tabulare a partire da tutte le informazioni associate ai ticket in fase di gestione (inclusa la dimensione temporale di gestione dei ticket).

5. Specifiche tecniche TRANCHE 2 Sistema di monitoraggio e controllo dell'infrastruttura IT di ARP AE basato su ZABBIX

5.1 Oggetto della fornitura

L'obiettivo del seguente documento è quello di definire la procedura di installazione e configurazione della piattaforma Zabbix integrata con il sistema OTRS Zhuny.

5.2 Scenario attuale

ARPAE dispone di diversi strumenti di monitoraggio implementate su diverse piattaforme, si rende necessario migrare ad una piattaforma unica per una gestione con maggior efficienza. La soluzione individuata è la piattaforma Zabbix, che è un software open source per il monitoraggio di reti e vari sistemi informatici, utilizzato per tracciare lo stato di server e servizi di rete correlati.

5.3 Descrizione dei requisiti generali della fornitura

Data la presenza di molteplici sedi di ARPAE dove sarà necessario intervenire, si adotteranno le migliori strategie per minimizzare lo spostamento dei propri tecnici e di conseguenza ridurre i tempi di diagnosi ed intervento.

Giornalmente verrà eseguito un controllo automatico sui server e sulla rete dati durante il quale saranno verificati: utilizzo della CPU, utilizzo della RAM, occupazione dei dischi, attività dei processi, raggiungibilità delle varie sedi, occupazioni anomale di banda, errori su apparati di rete. In caso di anomalie o tendenze che possano portare a problemi (es. spazio disco libero in rapida diminuzione oppure saturazione della banda disponibile) verrà aperta una segnalazione e saranno intraprese le opportune azioni per risolvere la criticità con le modalità concordate.

Questo controllo sarà eseguito mediante:

- Creazione e configurazione di Sonde dedicate.
- Integrazione con OTRS Zhuny

5.3.1 Sonde

Le sonde da creare per i Server, sia in ambiente Windows che Linux, saranno di 4 tipologie:

- Sistemistiche per il controllo di: Carico CPU, Utilizzo RAM, Dimensione HD
- Hardware
- Tecniche per la verifica di processi sospetti
- Monitoraggio stampanti/fotocopiatrici (sharp, kyocera)

Le sonde da creare per gli apparati di rete (Cisco, HPE, Aruba) saranno di 4 tipologie:

- Raggiungibilità dell'apparato (ping)
- Occupazione di banda sulle singole porte
- Errori sulle singole porte
- Tipologia e storicizzazione del traffico dati (utilizzando sflow e/o netflow)

Tutte le sonde verranno programmate con cadenza predefinita e le informazioni verranno raccolte sul Server di Zabbix installato presso ARPAE.

Per ogni Sonda verranno definite delle Soglie di Allarme che, a seconda del livello, potranno anche scatenare degli avvisi diretti.

Le soglie previste saranno: Ok (verde), Alarm (giallo), Problem (arancio), Critical (rosso).

Una volta a settimana verranno valutate le soglie di allarme e testate qualitativamente le sonde.

Integrazione OTRS Znuny

Nel caso in cui scatti una Sonda Critical verrà aperto un ticket mediante la piattaforma OTRS Znuny .

Verrà valutata la possibilità di utilizzare direttamente il webhook integrativo di OTRS, tale ipotesi va valutata direttamente sul campo in quanto va capito quale metodo risulta più efficace per l'integrazione, in ogni caso al momento le varie ipotesi sono:

1. Webhook OTRS Znuny / Zabbix
2. Mail tecnica precompilata
3. Webservice OTRS Znuny

Trattandosi di un servizio interno, verrà scelta la strada più retrocompatibile possibile in modo da non creare degli ostacoli per le future installazioni e manutenzioni.

6.Requisiti Hardware e software

Zabbix

Versione software

Zabbix 5.0 LTS

Requisiti consigliati

Processore: 1 Xeon 3ghz (o analogo)

Ram: 8gb

HD: 256gb

Server Operating System:

- Red Hat Enterprise Linux (RHEL) or CentOS
- SUSE Linux Enterprise Server (SLES) or openSUSE
- Ubuntu Server 14.04 LTS & 16.04 LTS

Database:

- MySQL 5.0 o superiore (MySQL 8+ non supportato)

Arpae EMILIA ROMAGNA	Dichiarazione d'offerta per la fornitura del Servizio di assistenza e manutenzione del Software Talentia per Arpae ER	Allegato B) Trattativa diretta n. 1775622
		Pagina 1 di 3

Spett.le
**Agenzia regionale per la prevenzione,
l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna**
Via Po, 5
40139 Bologna

La YACME SRL, con sede in BOLOGNA Via AUGUSTO MAJANI N. 2, tel. 051/220726, capitale sociale Euro 63.000,00, iscritta al Registro delle Imprese di BOLOGNA codice fiscale 02081191203, partita IVA n. 02081191203, in persona del sig. FLAMIGNI ROBERTO nella qualità di LEGALE RAPPRESENTANTE, della società medesima si impegna ad adempiere a tutte le obbligazioni previste nelle Condizioni particolari della Trattativa diretta per la **fornitura di un sistema di modulistica aziendale di tiketing e monitoraggio basato sul prodotto OTRS Znuny e Zabbix per l'espletamento del servizio di helpdesk e assistenza informatica per l'utenza del sistema informativo di Arpae con relativi sviluppi evolutivi**, al prezzo complessivo così determinato, comprensivo di ogni onere e spesa, compreso quelle di trasferta, al netto dell'IVA:

	Nome Servizio		Q.t	Unità di	Prezzo	Prezzo
--	---------------	--	-----	----------	--------	--------

Arpae EMILIA ROMAGNA	Dichiarazione d'offerta per la fornitura del Servizio di assistenza e manutenzione del Software Talentia per Arpae ER	Allegato B) Trattativa diretta n. 1775622
		Pagina 2 di 3

			à	misura	Unitario	Totale (IVA esclusa)
1	Acquisizione pacchetto OTRS-ZAPPIX - configurazione - installazione e formazione, come da disciplinare tecnico (anno 2021)	Prezzo a corpo	1	A corpo	€ 20.500,00	€ 20.500,00
2	Ulteriori sviluppi evolutivi - moduli aggiuntivi per compatibilità/adeguamento DTO3, migrazione del data center e della rete Arpae in Lepida. - (anno 2022)	90 giornate di sviluppo per l'evoluzione e dei sistemi	90	giornata uomo (8 ore)	€ 350,00	€ 31.500,00
3	Ulteriori sviluppi evolutivi - moduli aggiuntivi per compatibilità/adeguamento Piano triennale informatica - (anno 2023)	60 giornate per gli sviluppi evolutivi del sistema.	60	giornata uomo (8 ore)	€ 350,00	€ 21.000,00

Prezzo complessivo dei servizi somma voci (1+2+3) (IVA esclusa)	Euro 73.000,00
	Euro (In lettere) settantatremila/00

Sono compresi nel suddetto importo:

- i costi di manodopera, quantificati in euro 73.000,00;
- che gli oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, quantificati in euro: 0,00.

Arpae EMILIA ROMAGNA	Dichiarazione d'offerta per la fornitura del Servizio di assistenza e manutenzione del Software Talentia per Arpae ER	Allegato B) Trattativa diretta n. 1775622
		Pagina 3 di 3

Il sottoscritto ROBERTO FLAMIGNI, in persona del legale rappresentante YACME SRL nell'accettare espressamente tutte le condizioni specificate negli atti di gara, dichiara altresì:

- a) che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al 180° (centottantesimo) giorno successivo alla data di scadenza fissato per la presentazione dell'offerta;
- b) nell'importo dei prezzi offerti è, altresì, compreso ogni onere, spesa e remunerazione per ogni adempimento contrattuale;
- c) che nella formulazione della presente offerta ha tenuto conto di eventuali maggiorazioni per lievitazioni dei prezzi che dovessero intervenire durante l'esecuzione contrattuale, rinunciando sin da ora a qualsiasi azione ed eccezione in merito;
- d) che la presente offerta non vincolerà in alcun modo Arpae;
- e) di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nelle Condizioni Particolari, e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- f) di non eccepire, durante l'esecuzione del Contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile;
- g) di rinunciare a chiedere la risoluzione del contratto per eccessiva onerosità sopravvenuta ai sensi dell'articolo 1467 cod. civ. ed alla revisione del corrispettivo;
- h) di prendere atto che i termini stabiliti nelle Condizioni particolari sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.

Bologna, lì _____

Firma

TRATTATIVA DIRETTA N. 1775622

CIG: 8830938094

Allegato Tecnico – Prima Stesura / 27-07-2021

Storia delle modifiche

0 / 27/07/2021	Andrea Maietti	Prima Stesura

Abbreviazioni e Sigle Utilizzate

AD = SSO Google

FAQ = Frequent Asked Questions

CTI = Interactive Voice Response

IVR = Computer telephony integration

RAW = Coda di gestione ad uso applicativo di OTRS

SLA = Service Level Agreement

VM = Virtual Machine

VPN = Virtual Private Network

1 Obiettivo del documento

Obiettivo del presente documento è la valutazione delle attività necessarie alla configurazione di un ambiente strutturato in modo che consenta di gestire:

- Richieste provenienti via mail, telefono e web
- FAQ
- Monitoraggio Zabbix

Oggetto dell'affidamento è la fornitura di un sistema di modulistica aziendale di ticketing e monitoraggio basato sul prodotto OTRS Znuny (TRANCHE 1) e Zabbix (TRANCHE 2) per l'espletamento del servizio di helpdesk e assistenza informatica per l'utenza del sistema informativo di Arpae con relativi sviluppi evolutivi, per il periodo dalla data di stipula del contratto fino al 31/12/2023.

Trattativa diretta n. 1775622 - CIG: 8830938094

2 Scenario attuale

Attualmente le richieste vengono gestite con strumenti dedicati.

3 Soluzione proposta

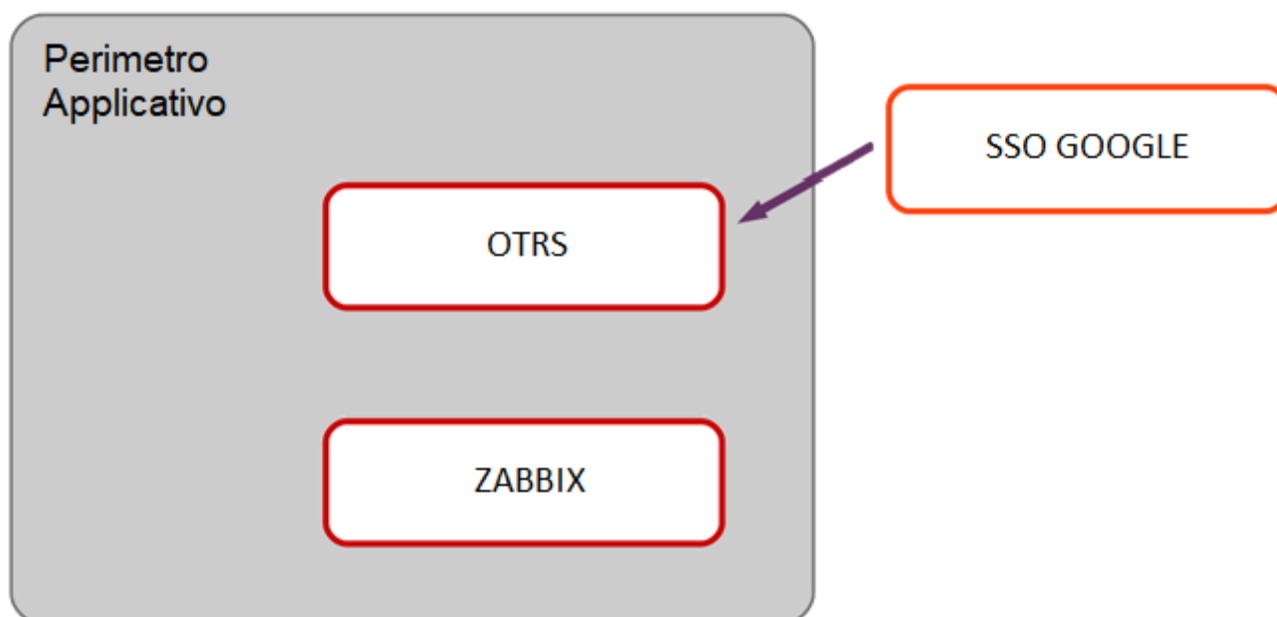
La soluzione proposta prevede l'utilizzo di **OTRS Znuny** (<https://www.znuny.org/en>) e **Zabbix** (<https://www.zabbix.com/>) nella loro versioni **Community** rispettivamente come sistema di trouble ticketing e come real time monitoring.

La proposta per la soluzione di OTRS Znuny è formata dalle seguenti forniture:

- installazione, configurazione ed avviamento OTRS Znuny standard

La proposta per la soluzione di Zabbix è formata dalle seguenti forniture:

- installazione, configurazione ed avviamento Zabbix



1. Illustrazione: Integrazioni

3.1 Gestione dei livelli di supporto (Fase 1 - TRANCHE 1)

La Soluzione proposta prevede l'implementazione e la gestione di 3 livelli di supporto suddivisi in:



2. Illustrazione: Livelli di supporto

L'Assistenza di **primo livello** è preparata a rispondere alle domande più comuni.

Se l'intervento non è risolto al primo livello, il ticket è passato al **secondo livello** che ha le competenze per gestire problemi più complessi.

Per alcune richieste si dovrà passare al **terzo livello**, demandato anche alla gestione di soluzioni software con necessità specifiche.

Maggiore è il livello di intervento, maggiori sono le competenze necessarie per risolvere il ticket.

L'obiettivo finale è quello di filtrare le richieste in base alla complessità ingaggiando solo all'occorrenza i tecnici specializzati.

3.2 Canali apertura ticket (Fase 1 - TRANCHE 1)

Nei paragrafi successivi sono descritti i canali mediante i quali sarà possibile aprire i ticket.

3.2.1 Canale Mail

Per il canale mail saranno realizzate diverse code mail in OTRS Znuny che risponderà ad ogni richiesta pervenuta con una risposta automatica:

- ✓ **Ticket NUOVO** - è generato un nuovo ticket in OTRS Znuny e il sistema risponde in 2 modalità differenti:
 1. Clienti **registrati**, il sistema risponde con il **numero del ticket**
 2. Clienti **non registrati**, il sistema risponde con una **nota informativa**
- ✓ **Ticket RIFIUTATO** - la mail inviata contiene il token di un altro ticket che è stato precedentemente CHIUSO

Sarà possibile **sollecitare** un ticket inviando direttamente una mail riportante nell'oggetto il numero del ticket.

Da: Supporto interno (Make-IT e Yacme) <supporto-interno@yacme.com>

Inviato: venerdì 3 agosto 2018 16:20

A: Andrea Maietti <andrea.maietti@yacme.com>

Oggetto: [Ticket#2018080309000261] Presa in carico ticket

Gentile Utente,

La sua richiesta inviata a supporto-interno@yacme.com è stata registrata correttamente e sarà presa in carico dai nostri operatori entro 3 ore a partire dalla ricezione di questa comunicazione

La sua segnalazione è identificata dal codice [Ticket#2018080309000261].

Risponda a questa mail per qualsiasi comunicazione relativa a questa segnalazione o aggiunga nell'oggetto della nuova comunicazione il codice [Ticket#2018080309000261] e in copia l'indirizzo mail supporto-interno@yacme.com.

Per qualsiasi chiarimento può contattarci telefonicamente al numero +39 051 5870622

Il contenuto e gli allegati di questo messaggio sono strettamente confidenziali e ne sono vietati la diffusione e l'uso non autorizzato. Qualora il presente messaggio le fosse pervenuto per errore, le saremmo grati se lo distruggesse e ce ne comunicasse l'errata ricezione all'indirizzo mail supporto-interno@yacme.com.

Cordiali Saluti

3. Illustrazione: Esempio risposta automatica nuovo ticket

3.2.2 Canale Web

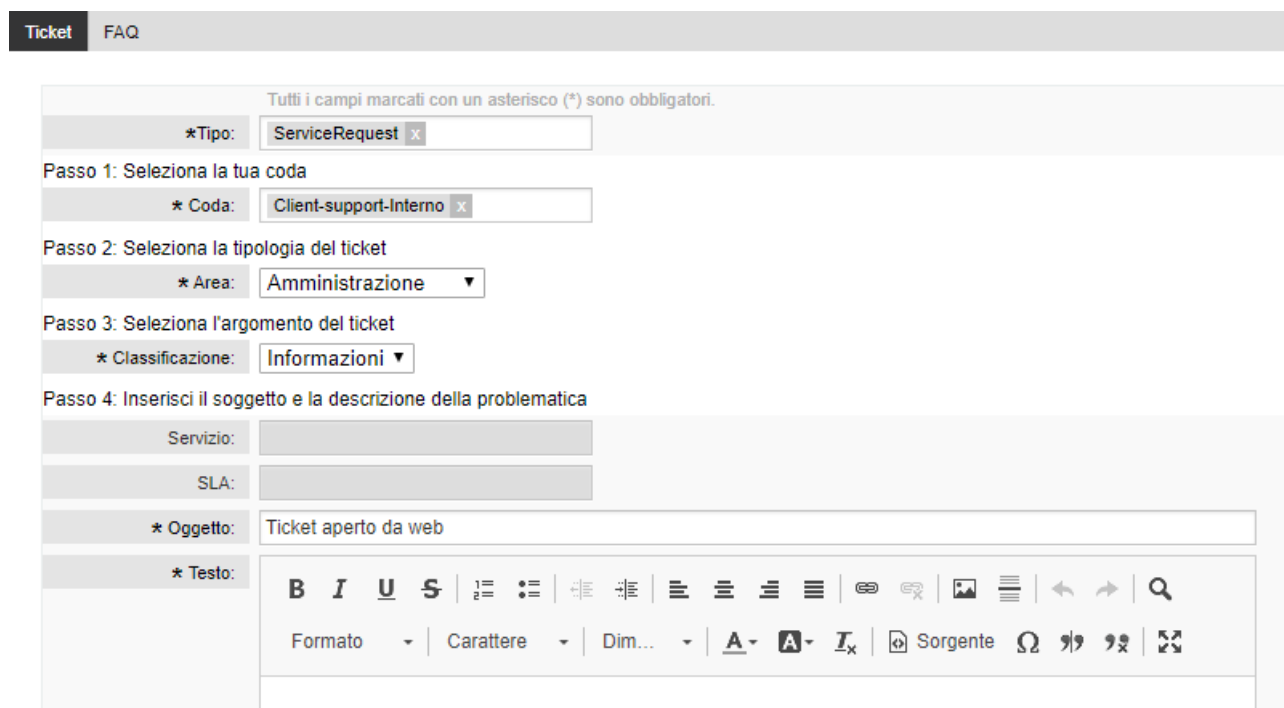
Le richieste che arriveranno su questo canale saranno ad apertura manuale, integrate in una pagina web, con logo e riferimenti aziendali, per i Clienti abilitati da AD.

Fondamentalmente si tratta dell'apertura ticket da parte dell'utente finale che, una volta inseriti tutti i dati obbligatori, aprirà il ticket.

I campi testuali potranno essere compilati manualmente mentre, per la categorizzazione dei ticket, verranno implementati dei menù a tendina e/o a scelta multipla in grado di guidare l'utente.

Una volta compilati tutti i campi, compresa la criticità/urgenza il ticket verrà aperto.

All'apertura del ticket verrà comunque inviata una mail al richiedente con le indicazioni del numero del ticket. L'utente finale riceverà tutti gli aggiornamenti relativi al ticket e potrà visualizzarne l'andamento dal portale Web.



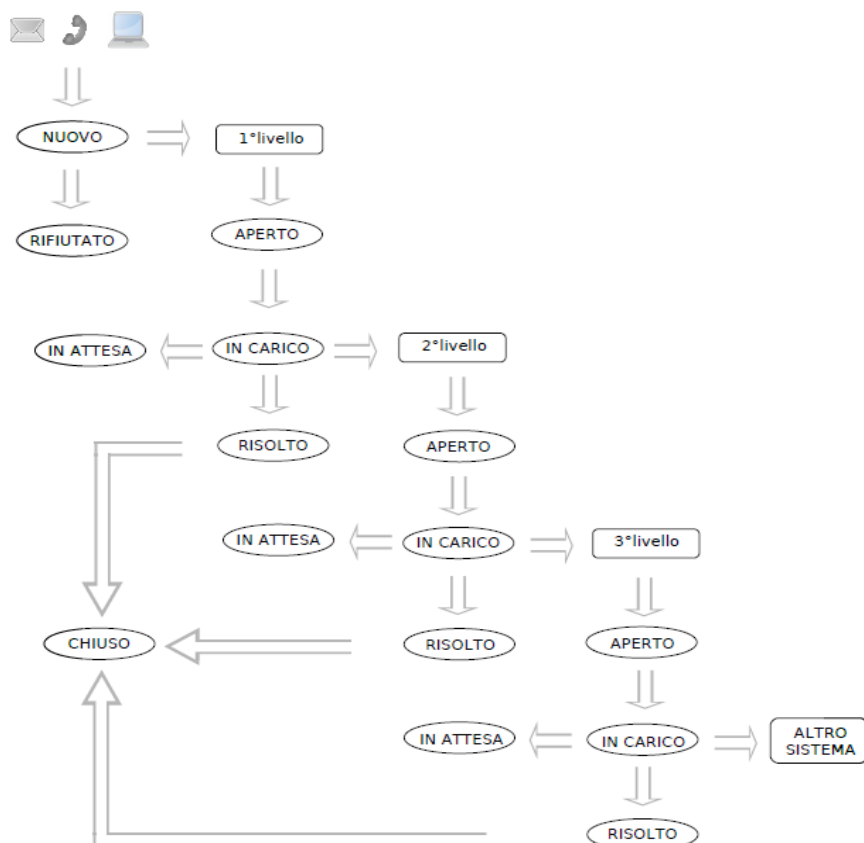
The screenshot shows a web interface for opening a ticket. At the top, there are two tabs: 'Ticket' (selected) and 'FAQ'. Below the tabs, a message states: 'Tutti i campi marcati con un asterisco (*) sono obbligatori.' The form is divided into four steps:

- Passo 1: Seleziona la tua coda**
 - * Tipo: ServiceRequest (dropdown menu)
- Passo 2: Seleziona la tipologia del ticket**
 - * Coda: Client-support-Interno (dropdown menu)
- Passo 3: Seleziona l'argomento del ticket**
 - * Area: Amministrazione (dropdown menu)
- Passo 4: Inserisci il soggetto e la descrizione della problematica**
 - * Classificazione: Informazioni (dropdown menu)
 - Servizio: (text input)
 - SLA: (text input)
 - * Oggetto: Ticket aperto da web (text input)
 - * Testo: (rich text editor with various formatting options like bold, italic, underline, link, etc.)

4. Illustrazione: Apertura Ticket

3.3 Stati lavorazione di un ticket (Fase 1 - TRANCHE 1)

Nel diagramma seguente sono descritti gli stati di lavorazione di un ticket:



5. Illustrazione: Stato lavorazione Ticket

Gli **stati** di lavorazione dei ticket sono i seguenti:

- ✓ **NUOVO** – Stato valido solo per i ticket Mail, il ticket viene generato sulla coda RAW di OTRS Znuny e gestito da un job automatico che lo assegna alla coda di PRIMO LIVELLO
- ✓ **APERTO** – Indica un ticket che è stato assegnato ad una coda ma non ha un Operatore
- ✓ **IN CARICO** – Entra in questo stato quando un Operatore prende in carico il ticket dalla coda del LIVELLO in cui si trova
- ✓ **IN ATTESA** – L'Operatore usa questo stato quando è in attesa di un'operazione del Cliente
- ✓ **RISOLTO** – Quando la problematica viene risolta l'Operatore usa questo stato e, se non riceve feedback dal chiamante entro N giorni il ticket viene chiuso in automatico, nel caso di riapertura il ticket cambia di stato in IN CARICO
- ✓ **CHIUSO** – Passati i 15 giorni dallo stato RISOLTO il ticket si chiude automaticamente, alla chiusura del ticket verrà generata una mail automatica basata su un template dinamico. Lo stato di chiusura prevede lo spostamento automatico del ticket dalla sua coda ad una sottocoda in sola lettura in cui non saranno possibili modifiche successive.
- ✓ **RIFIUTATO** – Un feedback richiesto ad un ticket CHIUSO comporta questo stato tecnico che genera una mail di risposta

3.4 Workflow lavorazione ticket (Fase 1 - TRANCHE 1)

Un Operatore di qualsiasi livello, dopo l'accesso all'applicativo tramite AD, può eseguire le seguenti operazioni:

1. Al ticket viene assegnata una priorità a seconda dell'impatto e dell'urgenza
2. Il ticket viene APERTO e RISOLTO dall'Operatore, il cliente riceve una email (template) con le istruzioni
3. Il ticket richiede un dettaglio che può fornire solo il Cliente / Fornitore, viene inviata la comunicazione all'intestatario della mail e posto il ticket nello stato IN ATTESA
4. Il ticket viene trasferito ad un altro livello

La presa in carico di un ticket intestato deve permetterà di visualizzare l'elenco dello storico ticket.

Saranno presenti alcuni campi a testo libero in cui si potranno inserire informazioni aggiuntive come Link, URL, Note.

Se il ticket aperto risponde alle specifiche di un altro ticket in corso di lavorazione sarà possibile associare i ticket tramite un "Merge" in modo tale da risolverli entrambi nello stesso momento.

All'arrivo di una email, se questa è collegata o fa riferimento ad un ticket non ancora chiuso, questa viene agganciata al ticket, diversamente genera un nuovo ticket sul canale email.

Ad ogni azione fatta su un ticket corrisponde una notifica inviata alle persone coinvolte (opzionale).

3.5 Code e agenti (Fase 1 - TRANCHE 1)

3.5.1 Code

Saranno definite code distinte che potranno avere account di posta elettronica distinti in modo da suddividere le mansioni e gli ambiti.

3.5.2 Agenti

È possibile definire gruppi o utenti con diversi gradi di visibilità a partire dal Sola Lettura fino ai permessi di Admin.

3.6 Cruscotto OTRS Znuny (Fase 1 - TRANCHE 1)

Mediante l'utilizzo di un cruscotto sarà sempre possibile avere visibilità dello stato di lavorazione dei ticket.

Dalla Dashboard è possibile accedere direttamente a queste informazioni:

- **Ticket di promemoria** - Oggetto di interesse in attesa di lavorazione successiva
- **Ticket scalati** - Principalmente OUT OF SLA
- **Nuovi ticket** - Non ancora presi in carico da un Agente
- **Ticket aperti** - Tutti i ticket in lavorazione su OTRS Znuny
- **Running Process Tickets** - Processi in lavorazione
- **Statistiche ultimi 7 Giorni** - Andamento delle richieste su grafico lineare riportante i ticket aperti/chiusi
- **Eventi prossimi** - Pianificazioni da calendario di OTRS Znuny di Eventi
- **Riepilogo coda dei ticket** - Tabella riportante le numeriche per coda
- **Events Ticket Calendar** - Pianificazioni da calendario di OTRS Znuny di Ticket
- **Ultimi articoli FAQ aggiornati** - Ultime FAQ aggiornate
- **Ultimi articoli FAQ creati** - Ultime FAQ inserite
- **Logged-In Users** - Utenti online
- **Notizie OTRS** - Aggiornamenti da OTRS Znuny
- **Appointments** - Appuntamenti pianificati



6. Illustrazione: Cruscotto OTRS Znuny

3.7 Template email dinamici (Fase 1 - TRANCHE 1)

I template sono propedeutici alla realizzazione mail dinamiche precostruite contenenti tag che riportano alcune informazioni riguardanti il ticket.

Sono spesso utilizzati per comunicazioni integrate (con altri fornitori) o per aiutare e velocizzare l'operatività degli Operatori.

Componi la risposta alla richiesta: 2018080309000261 - Prova
All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.
Il Ticket è stato assegnato. [Annulla e chiudi finestra](#)

Da: "Supporto interno (Make-IT e Yacme)" <supporto-interno@yacme.com>

* A:

A:

Copia:

Copia Nascosta:

* Oggetto:

Opzioni: [\[Rubrica \]](#)

* Testo:

B I U S

Formattazione

Carattere

Dime...

Sorgente

Buongiorno Qtrs Test,

Cordiali Saluti

Assistenza Interna

Make-IT S.r.l e Yacme S.r.l.

Informativa sul Trattamento dei Dati Personali

[Privacy Policy](#)

03/08/2018 16:20 - Andrea Maietti ha scritto:

Ciao

Allegato: Nessun file selezionato

Stato successivo della richiesta:

In attesa fino a: / / :

For all pending* states.

Tipo articolo:

Tipologia Assistenza:

* Commessa:

* Area:

* Classificazione:

Tempo (minuti):

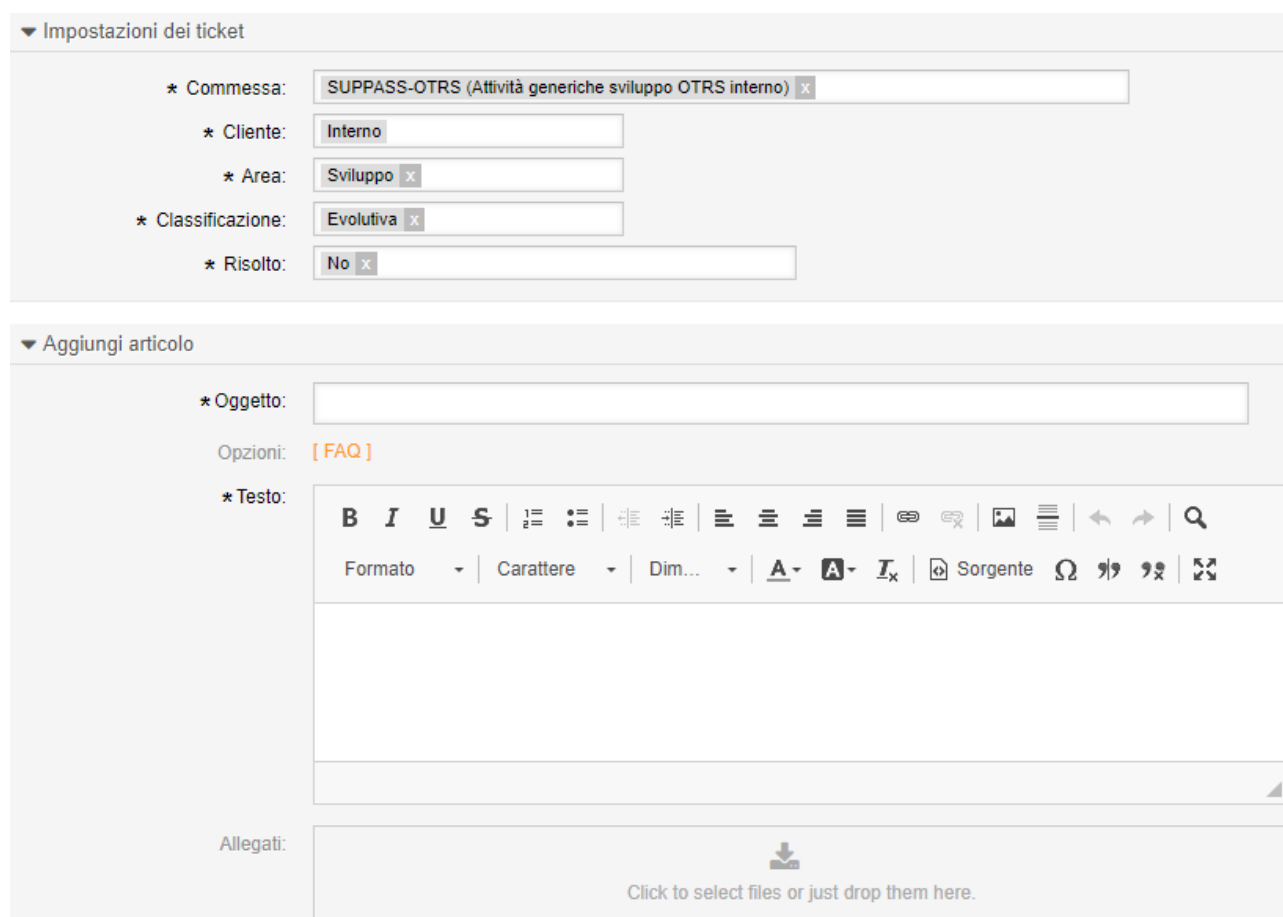
7. Illustrazione: Esempio template

Pagina 10 di 19

3.8 FAQ (Fase 1 - TRANCHE 1)

Una volta installato e configurato il pacchetto **FAQ** sarà possibile inserire e visualizzare le FAQ in una struttura ad albero.

Le FAQ sono ad inserimento manuale e richiamabili direttamente dal ticket.



The screenshot displays the 'Impostazioni dei ticket' (Ticket Settings) and 'Aggiungi articolo' (Add article) sections of a software interface.

Impostazioni dei ticket:

- * Commessa: SUPPASS-OTRS (Attività generiche sviluppo OTRS interno) x
- * Cliente: Interno
- * Area: Sviluppo x
- * Classificazione: Evolutiva x
- * Risolto: No x

Aggiungi articolo:

- * Oggetto: [Empty text box]
- Opzioni: [FAQ]
- * Testo: [Rich text editor with toolbar containing Bold, Italic, Underline, Strikethrough, Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Link, Unlink, Image, Table, Undo, Redo, and Search icons. Below the toolbar are dropdown menus for 'Formato', 'Carattere', and 'Dim...', followed by buttons for 'A', 'A', 'I', 'Sorgente', 'Ω', '¶', '¶', and '¶'.

Allegati:

- [Empty area with a download icon and the text 'Click to select files or just drop them here.']

8. Illustrazione: Nota con FAQ

Una volta richiamata la FAQ verrà creata una nota di risoluzione all'interno del ticket.

FAQ

Sottocategorie

NOME	COMMENTO	SOTTOCATEGORIE	ARTICOLI FAQ
Misc	Misc Comment	0	1
Prova	no comment 1	0	0

Articoli FAQ: FAQ

0-0 di 0



Nessun dato della FAQ trovato.

Cerca



Wildcard sono permessi.

 Ricerca Avanzata

Ultimi articoli FAQ creati

Nuova FAQ

Misc - en - interno (agente) - 07/06/2019 12:56
(Europe/Rome)

Ultimi articoli FAQ aggiornati

Nuova FAQ

Misc - en - interno (agente) - 07/06/2019 12:56
(Europe/Rome)

Top 10 articoli FAQ

1. Nuova FAQ

Misc - en - interno (agente) - 07/06/2019 12:56
(Europe/Rome)

9. Illustrazione: Scelta FAQ

Verranno create 3 FAQ di esempio.

3.9 Reportistica (Fase 1 - TRANCHE 1)

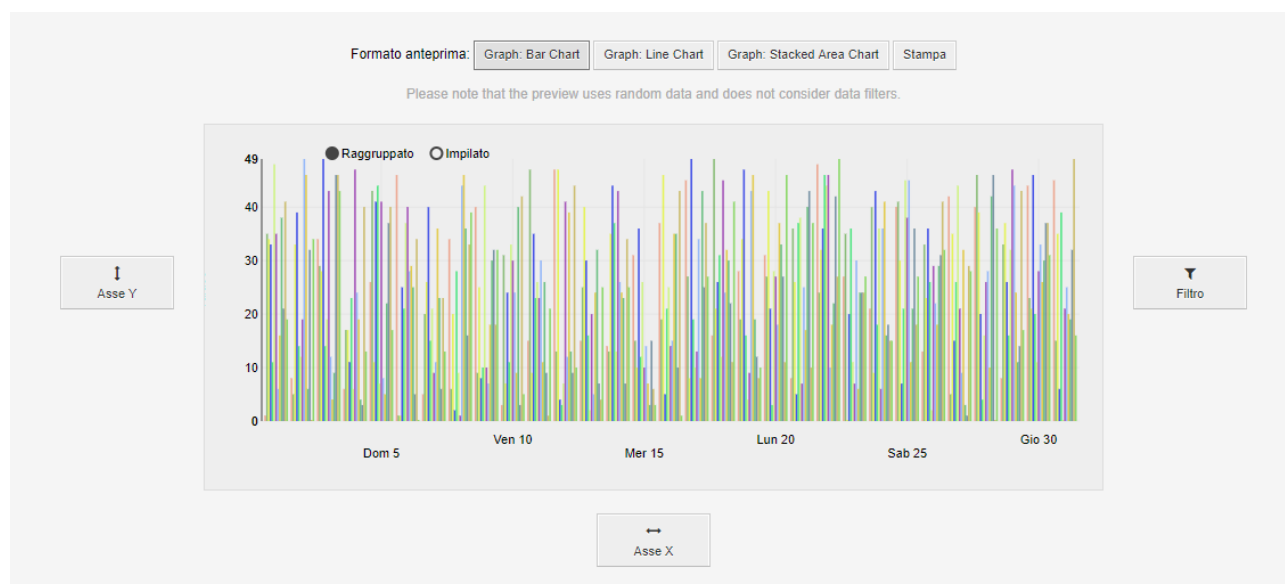
OTRS mette a disposizione una Release completa per la gestione dei **Report**.

Tali Report sono personalizzabili dall'utente e possono essere presentati sia sotto forma grafica che testuale in tabelle.

Verranno predisposte statistiche settimanali, mensili e annuali su tipologia di ticket.

Dashboard Calendario Ticket FAQ Servizi CMDB ITSM Changes Resoconti Admin																																			
Statistics Management																																			
Azioni	Statistiche																																		
+ Add Statistics + Import Statistics	<table> <tr> <th>STAT#</th><th>TITOLO</th><th>OGGETTO</th></tr> <tr> <td>10001</td><td>List of tickets closed last month</td><td>Ticketlist</td></tr> <tr> <td>10002</td><td>New Tickets</td><td>TicketAccumulation</td></tr> <tr> <td>10003</td><td>List of open tickets, sorted by time left until response deadline expires</td><td>Ticketlist</td></tr> <tr> <td>10004</td><td>List of tickets closed, sorted by response time</td><td>Ticketlist</td></tr> <tr> <td>10005</td><td>List of tickets created last month</td><td>Ticketlist</td></tr> <tr> <td>10006</td><td>List of the most time-consuming tickets</td><td>Ticketlist</td></tr> <tr> <td>10007</td><td>List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires</td><td>Ticketlist</td></tr> <tr> <td>10008</td><td>List of tickets closed, sorted by solution time</td><td>Ticketlist</td></tr> <tr> <td>10009</td><td>Overview about all tickets in the system</td><td>TicketAccumulation</td></tr> <tr> <td>10010</td><td>List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires</td><td>Ticketlist</td></tr> </table>		STAT#	TITOLO	OGGETTO	10001	List of tickets closed last month	Ticketlist	10002	New Tickets	TicketAccumulation	10003	List of open tickets, sorted by time left until response deadline expires	Ticketlist	10004	List of tickets closed, sorted by response time	Ticketlist	10005	List of tickets created last month	Ticketlist	10006	List of the most time-consuming tickets	Ticketlist	10007	List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires	Ticketlist	10008	List of tickets closed, sorted by solution time	Ticketlist	10009	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation	10010	List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires	Ticketlist
STAT#	TITOLO	OGGETTO																																	
10001	List of tickets closed last month	Ticketlist																																	
10002	New Tickets	TicketAccumulation																																	
10003	List of open tickets, sorted by time left until response deadline expires	Ticketlist																																	
10004	List of tickets closed, sorted by response time	Ticketlist																																	
10005	List of tickets created last month	Ticketlist																																	
10006	List of the most time-consuming tickets	Ticketlist																																	
10007	List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires	Ticketlist																																	
10008	List of tickets closed, sorted by solution time	Ticketlist																																	
10009	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation																																	
10010	List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires	Ticketlist																																	

10. Illustrazione: Reportistica



11. Illustrazione: Grafico

3.10 Versionamento di OTRS Znuny (Fase 1 - TRANCHE 1)

I pacchetti che dovranno essere installati sono i seguenti:

- OTRS Community Edition Stable Releases 6.0.34
- FAQ 6.0.29
- OTRS ITSM Module Stable Releases Bundle 6.0.30

Tali pacchetti sono da considerarsi aggiornabili **al netto degli sviluppi ad hoc** che hanno **modificato l'interfaccia base** di OTRS Znuny.

3.11 Zabbix (Fase 1 - TRANCHE 2)

Data la presenza di molteplici sedi di ARPAE dove sarà necessario intervenire, si adotteranno le migliori strategie per minimizzare lo spostamento dei propri tecnici e di conseguenza ridurre i tempi di diagnosi ed intervento.

Giornalmente verrà eseguito un controllo automatico sui server durante il quale saranno verificati: utilizzo della CPU, utilizzo della RAM, occupazione dei dischi, attività dei processi. In caso di anomalie o tendenze che potranno portare a problemi (es. spazio disco libero in rapida diminuzione) verrà aperta una segnalazione e saranno intraprese le opportune azioni per risolvere la criticità con le modalità concordate.

Questo controllo sarà eseguito mediante:

- ✓ Creazione e configurazione di Sonde dedicate.
- ✓ Integrazione con OTRS Znuny

Le sonde da creare per i soli nuovi Server saranno di 3 tipologie:

- ✓ Sistemistiche per il controllo di: Carico CPU, Utilizzo RAM, Dimensione HD
- ✓ Hardware
- ✓ Tecniche per la verifica di processi sospetti

Tutte le sonde verranno programmate con cadenza predefinita e le informazioni verranno raccolte sul Server di Zabbix installato presso ARPAE.

Per ogni Sonda verranno definite delle Soglie di Allarme che, a seconda del livello, potranno anche scatenare degli avvisi diretti.

Le soglie previste saranno: Ok (verde), Alarm (giallo), Problem (arancio), Critical (rosso).

Una volta a settimana verranno valutate le soglie di allarme e testate qualitativamente le sonde.

3.12 Integrazione OTRS Znuny (Fase 1 - TRANCHE 2)

Nel caso in cui scatti una Sonda Critical verrà aperto un ticket **mediante la piattaforma OTRS Znuny**.

Verrà valutata la possibilità di utilizzare direttamente il webhook integrativo di OTRS, tale ipotesi va valutata direttamente sul campo in quanto va capito quale metodo risulta più efficace per l'integrazione, in ogni caso al momento le varie ipotesi sono:

1. Webhook OTRS Znuny / Zabbix
2. Mail tecnica precompilata
3. Webservice OTRS Znuny

Trattandosi di un servizio interno, verrà scelta la strada più retro compatibile possibile in modo da non creare degli ostacoli per le future installazioni e manutenzioni.

3.13 Sviluppi Evolutivi 2022/2023 (Fase 2)

Negli anni 2022 e 2023 saranno sviluppati ulteriori prodotti di supporto al progetto, che saranno definiti sulla base di kick off meetings periodici effettuati preliminarmente circa ogni 4 mesi.

Le attività di dettaglio per lo sviluppo di estensioni del prodotto verranno concordate in apposite riunioni operative.

L'erogazione delle "giornate" di sviluppo, potrà essere effettuata in frazioni di giornata, ovvero a ore, applicando la tariffa concordata in sede di offerta con le opportune proporzioni.

Tra le attività che potranno essere realizzate abbiamo:

- ✓ Tuning applicativi
- ✓ Assistenza funzionale
- ✓ Realizzazione sonde per tutte le farm dislocate sul territorio
- ✓ Creazione di nuovi workflow
- ✓ Integrazione OTRS Znuny / Zabbix / Telegram
- ✓ Integrazione OTRS Znuny / Zabbix / Altri Sistemi
- ✓ Monitoraggio IoT

4 Requisiti Hardware e software

4.1 OTRS Znuny (Fase 1 - TRANCHE 1)

Versione software

- OTRS Community Edition Stable Releases 6.0.34
- OTRS ITSM Module Stable Releases Bundle 6.0.30

Requisiti consigliati

- *Processore*: 1 Xeon 3ghz (o analogo)
- *Ram*: 16gb
- *HD*: 256gb
- *Server Operating System*:
 - Red Hat Enterprise Linux (RHEL) or CentOS
 - SUSE Linux Enterprise Server (SLES) or openSUSE
 - Ubuntu Server 14.04 LTS & 16.04 LTS
- *Database*:
 - MySQL 5.0 o superiore (MySQL 8+ non supportato)
 - MariaDB
 - PostgreSQL 9.2 o superiore
 - Oracle 10g o superiore
 - SQL Server (non certificata)
- *Web Server*:
 - Apache2 + mod_perl2 o versioni successive (consigliato)
 - Web server con CGI support (CGI non consigliato)
- *Mail Server*: Microsoft Exchange, Qmail, Lotus Notes, Postfix, Sendmail, Exim
- *Browser non supportati*:
 - Internet Explorer prima della versione 11
 - Firefox prima della versione 31
 - Safari prima della versione 6

4.2 Zabbix (Fase 1 - TRANCHE 2)

Versione software

- Zabbix 5.0 LTS

Requisiti consigliati

- *Processore*: 1 Xeon 3ghz (o analogo)
- *Ram*: 8gb
- *HD*: 256gb
- *Server Operating System*:
 - Red Hat Enterprise Linux (RHEL) or CentOS
 - SUSE Linux Enterprise Server (SLES) or openSUSE
 - Ubuntu Server 14.04 LTS & 16.04 LTS
- *Database*:
 - MySQL 5.0 o superiore (MySQL 8+ non supportato)

5 Installazione (Fase 1)

5.1 Ambienti

Saranno predisposti due ambienti identici, uno di **Test** e uno di **Produzione**.

5.2 Installazione OTRS Znuny / Zabbix

Compresa nella presente fornitura è l'installazione delle piattaforme OTRS Znuny e Zabbix in ambiente di Test e di Produzione.

6 Formazione (Fase 1/2)

Per il trasferimento delle conoscenze necessarie relative all'utilizzo delle piattaforme OTRS Znuny e Zabbix sarà necessaria una formazione onsite.

7 Collaudo (Fase 1)

Al termine del collaudo sarà redatto un verbale che dovrà essere validato dai referenti.

8 Supporto (Fase 2)

YACME fornirà un supporto funzionale ed applicativo sia su OTRS Znuny che su Zabbix.

9 Documentazione

La documentazione di OTRS Znuny è aggiornata direttamente dal Produttore del software e reperibile all'indirizzo <https://doc.otrs.com/doc/>.

Verrà realizzato un manuale utente in italiano user friendly per l'apertura dei ticket e la gestione del workflow.

10 Vincoli e assunzioni

Gli sviluppi eventuali che modificano l'interfaccia base di OTRS Znuny, **dovranno essere revisionati ed eventualmente riscritti**, nel caso in cui venga effettuato un **aggiornamento** di versione dei pacchetti base di OTRS Znuny o un aggiornamento dei componenti con cui si integrano.

Tutto ciò che non è esplicitamente indicato è da ritenersi escluso dalla presente fornitura. In particolare non sono comprese nella fornitura:

- Attività di monitoraggio dello stato dei server in cui è installata l'applicazione.

Le attività escluse dalla fornitura in oggetto potranno essere comunque oggetto di valutazione e di forniture dedicate.

11 Cronoprogramma

#	Data	Intervento	Fase	Tranche	Scadenza	Dipendenza
1	16/08/21	Analisi di dettaglio	1	1-2	03/09/21	
2	16/08/21	Installazione Configurazione OTRS (UAT)	1	1	19/08/21	
3	20/08/21	Installazione Configurazione Zabbix (UAT)	1	2	25/08/21	2
4	06/09/21	Template Dinamici	1	1	09/09/21	1
5	10/09/21	Risposte Automatiche	1	1	15/09/21	4
6	16/09/21	Gestione Ticket (1 workflow)	1	1	01/10/21	5
7	04/10/21	Gestione FAQ	1	1	07/10/21	6
8	26/08/21	1 Sonda Windows	1	2	26/08/21	3
9	27/08/21	1 Sonda Linux	1	2	27/08/21	8
10	30/08/21	1 Agent Windows	1	2	30/08/21	9
11	31/08/21	1 Agent Linux	1	2	31/08/21	10
12	01/09/21	sonda HW	1	2	01/09/21	11
13	04/10/21	Integrazione OTRS Znuny – Zabbix	1	1-2	08/10/21	6
14	11/10/21	Formazione OTRS Znuny – Zabbix (prima parte)	1	1-2	15/10/21	13
15	18/10/21	System, Integration e User Test	1	1-2	05/11/21	14
16	08/11/21	Formazione OTRS Znuny – Zabbix (seconda parte)	1	1-2	12/11/21	15
17	08/11/21	Passaggio in Produzione	1	1-2	12/11/21	15
18	15/11/21	Go Live	1	1-2	10/12/21	17
19	15/11/21	Attivazione Assistenza	2			17
20	10/01/22	Installazione sonde su tutti i Server	2			17
21	10/01/22	Tuning Zabbix	2			17
22	10/01/22	Creazione di nuovi workflow	2			17
23	10/01/22	Tuning OTRS Znuny	2			17

N. Proposta: PDTD-2021-641 del 11/08/2021

Centro di Responsabilità: Servizio Sistemi Informativi E Innovazione Digitale

OGGETTO: Direzione Generale - Servizio Sistemi informativi e Innovazione digitale. Affidamento della fornitura di un sistema di modulistica aziendale di ticketing e monitoraggio basato sul prodotto OTRS Znuny e Zabbix per l'espletamento del servizio di helpdesk e assistenza informatica per l'utenza del sistema informativo di Arpae con relativi sviluppi evolutivi, fino al 31/12/2023. CIG: 8830938094

PARERE CONTABILE

Il sottoscritto Dott. Bacchi Reggiani Giuseppe, Responsabile del Servizio Amministrazione, Bilancio e Controllo economico, esprime parere di regolarità contabile ai sensi del Regolamento Arpae per l'adozione degli atti di gestione delle risorse dell'Agenzia.

Data 12/08/2021

Il Responsabile del Servizio
Amministrazione, Bilancio e
Controllo economico