

Proponente: 33.A
Proposta: 2020/1976

del 09/12/2020



COMUNE DI
REGGIO NELL'EMILIA

R.U.D. 1254

del 12/12/2020

GESTIONE E SVILUPPO DELLE TECNOLOGIE E DEI
SISTEMI INFORMATIVI

Dirigente: BENEDETTI Dr.ssa Lorenza

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

OGGETTO: ACCETTAZIONE PROGETTO TLC20180 (UP-GRADE COMPLETO DELLA CENTRALE TELEFONICA ED ATTIVAZIONE DI SERVIZI AGGIUNTIVI) IN ADESIONE ALLA CONVENZIONE INTERCENT-ER: "SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SURETI FISSE- LOTTO 1 CIG DERIVATO: 75810131D6

IL DIRIGENTE

Premesso:

- che con deliberazione di Consiglio Comunale I.D. n. 47 del 31/03/2020 sono stati approvati il Bilancio di Previsione 2020 - 2022 e il D.U.P. (Documento Unico di Programmazione);
- che con Delibera di Giunta Comunale I.D. n. 65 del 16/04/2020, dichiarata immediatamente eseguibile, è stato approvato il "Piano Esecutivo di Gestione parte risorse finanziarie 2020-2022";
- che in data 30/11/2020 il Consiglio Comunale, ha approvato la Deliberazione n. 225, immediatamente esecutiva, avente per oggetto "Variazione di assestamento al Bilancio di Previsione finanziario triennio 2020/2022 e relativi allegati. ";
- che con delibera di Giunta Comunale 2020/123 del 21/07/2020, immediatamente esecutiva, è stato approvato il PIANO DELLE PERFORMANCE 2020-2022, IL PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE 2020 e relativi allegati (art. 169 del D.Lgs 267/2000);

Visti:

- il decreto Sindacale del 31/01/2020 P.G. n. 25249, col quale il Sindaco Luca Vecchi ha attribuito ad interim l'incarico dirigenziale del Servizio Gestione e Sviluppo delle tecnologie e dei sistemi informativi alla Dott.ssa Benedetti Lorenza con decorrenza dal 01/02/2020 e sino ad ultimazione della relativa procedura ad evidenza pubblica di individuazione del nuovo dirigente, e comunque non oltre il termine del proprio mandato;
- la delibera di Giunta Comunale 127 del 26/7/2019, avente ad oggetto "Assegnazione di responsabilità procedurali in base all'attribuzione dei nuovi incarichi dirigenziali d'inizio mandato amministrativo";
- il provvedimento PG/2020/0042296 del 20/02/2020 con il quale il Sindaco ha designato la Dr.ssa Benedetti Coordinatore del trattamento dei dati personali ai sensi del regolamento UE 679/2016.

Visto l'art. 26 della Legge 488/1999, come modificato dal D.Lgs n. 168 del 12/07/2004;

Preso atto che:

- Con provvedimento dirigenziale del 25/07/2018 R.U.A.D. n° 1171 si è provveduto ad aderire alla Convenzione Intercent-ER " Servizi di Trasmissione dati e voce su reti fisse (lotto 1) e mobili (lotto 2);

Dato atto che:

- La struttura telefonica dell'Ente è a noleggio operativo con Telecom Italia, utilizzando il sistema delle Convenzioni ;
- Il noleggio su menzionato termina il 10/04/2021 e pertanto è indispensabile inserire l'ordinativo di fornitura sulla piattaforma Intercent-ER il più presto possibile, in quanto i materiali saranno ordinati da TIM solo all'atto della ricezione dell'ordinativo e sono previsti tempi di consegna tra i 40 ed i 60 giorni;

Rilevato che:

- E' indispensabile procedere ad un up grade generale della struttura telefonica, in quanto la stessa presenta diverse criticità quali il non rispetto dei requisiti minimi fissati da A.G.I., una versione software obsoleta che non è più supportata dal produttore e pertanto, in caso di guasti, non sarebbe possibile intervenire, così come inibisce qualsiasi possibilità di variazione della struttura che si dovesse rendere necessaria;
- L'emergenza sanitaria Covid-19 ha fatto emergere nuovi bisogni legati sia al lavoro agile sia alla necessità di poter gestire al meglio le chiamate dei cittadini, ma anche il bisogno di centralizzare i flussi rendendoli così disponibili a tutti e non suddivisi sulle 3 sedi come è ora (Centrale Telefonica, Comando VVUU e Palazzo Fonte);

Pertanto si è provveduto ad inoltrare a TIM richiesta di progetto esecutivo (Allegato 1) per meglio comprendere sia le possibilità tecniche per risolvere le problematiche esistenti e dare risposta ai bisogni emersi pur mantenendo l'infrastruttura di rete dati su cui viene distribuito localmente il servizio di telefonia, sia la quantificazione economica;

TIM ha presentato progetto TLC20I80 (Allegati 2 e 3);

Da un'analisi del progetto emerge che:

- Sicurezza informatica: con gli aggiornamenti software il produttore rilascia patch di sicurezza riguardo vulnerabilità che vengono scoperte nel tempo, inoltre sono

introdotti supporti a nuovi meccanismi di security, come il protocollo di crittografia TLS v1.2 come richiesto dagli ultimi aggiornamenti del GDPR;

- Affidabilità: La nuova infrastruttura è basata su due server che permettono di creare un unico ambiente condiviso su cui installare tutti i software al fine di garantire la continuità di tutti i servizi e applicativi anche in caso di guasto di una macchina;
- Prestazioni elevate: ci sarà l'introduzione di hardware di nuova generazione e architetture più efficienti che garantiranno maggiore velocità di accesso ai dati con conseguente miglioramento della qualità percepita;
- Scalabilità: la soluzione sarà aggiornata all'ultima release disponibile dal produttore, che permetterà l'implementazione dei nuovi software proposti, ma anche applicativi di terze parti, come la nuova documentazione degli addebiti che permetterà una completa elaborazione interna senza l'ausilio di un esperto sistemista;
- Piattaforma di monitoraggio: (Fault management)che monitora lo stato del sistema di comunicazione e la qualità del servizio telefonico erogato attraverso una piattaforma unica con reportistica personalizzabile, che permetterà di controllare in tempo reale lo stato dei telefoni, il corretto funzionamento delle linee entranti/uscenti ed il funzionamento dei server;
- Call center: questa funzionalità aggiuntiva è stata pensata non in sostituzione del centralino dell'Ente, ma in supporto ad alcuni servizi (Anagrafe, URP e Comando VVUU) che già ora, con le limitate possibilità a disposizione hanno cercato di attuare un servizio di accoglienza delle chiamate in ingresso. Il nuovo strumento consentirà sia una migliore strutturazione del servizio e gestione delle code, consentendo anche di agire in tempo reale per evitare attese prolungate ad esempio inserendo altri operatori, ma consentirà anche sia di gestire la priorità delle chiamate (ad esempio quelle di emergenza), ma anche di produrre una reportistica quantitativa dettagliata per consentire le analisi a posteriori delle prestazioni del servizio di accoglienza;
- Smart working: la crisi epidemiologica da Covid-19 ha comportato un grande utilizzo del lavoro agile con conseguente necessità di garantire la possibilità di telefonare ai dipendenti che lavorano da casa. La nuova infrastruttura permetterà,

per il numero di licenze acquistate, la gestione da remoto del numero interno assegnato al dipendente, in similitudine con quanto accade già per il pc, installando un applicativo sul pc dell'ufficio; in questo modo prendendo la gestione da remoto del pc dell'ufficio e lanciando l'applicativo si avrà a disposizione anche il numero interno assegnato;

Il modulo aggiuntivo di call center è stato condiviso con i dirigenti interessati con videoconferenze specifiche con la presenza anche dei progettisti di Telecom al fine di esplicitare al meglio le possibilità di utilizzo e di sciogliere qualsivoglia dubbio;(allegati 4, 5 e 6);

Risulta evidente che il progetto presentato sia per la parte della centrale telefonica che per i servizi aggiuntivi che si sono resi necessari rappresenta una rimodulazione completa della struttura telefonica dell'Ente e conseguentemente ha un costo importante e come esplicitato nella Convenzione , commi 5 e 6 dell'art. 7, la durata può essere di 48 mesi dalla data di stipula della Convenzione più altri 6 mesi nelle more di individuazione del nuovo fornitore; tenuto conto che la Convenzione stessa è stata stipulata in data 17/07/2018, la data finale da considerarsi sarebbe il 17/01/2023, ma per semplificazione di conteggi è stata fatta una previsione su 2 annualità complete, che prevedono il pagamento della quota 2021 alla consegna dei materiali e 12 mesi dopo la seconda rata;

Sulla base degli accordi presi con Telecom Italia a fronte del complesso lavoro di cui al progetto da listino Intercent-ER l'importo complessivo, conteggiato sulle due annualità sarebbe stato di € 736.941,32 (Iva esclusa), in quanto il listino è strutturato sulla base del singolo articolo, mentre l'importo personalizzato per il Comune di Reggio Emilia è di € 408.507,7 (Iva esclusa),importo che tiene conto sia dell'essere un progetto complesso e strutturato che quindi gode di economia di scala, sia dal riconoscere a Telecom il dovuto in importi annuali che consente al fornitore di avere il 50% del dovuto alla consegna del materiale;

Pertanto si ritiene di approvare il Progetto esecutivo e prospetto economico n° TLC20I80, presentato da TIM, specificando che la quota di € 2.640,00+IVA/anno fa riferimento ai collegamenti di linee e quindi troverà copertura finanziaria negli impegni annualmente assunti per oneri di utenze telefoniche;

Si da atto che:

- Il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 272 – comma 4° del DPR 207/2010 è la Dott.ssa Benedetti Lorenza in qualità di dirigente del servizio;
- Il responsabile unico del procedimento svolge, nei limiti delle proprie competenze professionali, anche le funzioni di direttore dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 300, comma 1 del DPR 207/2010;
- le prestazioni contrattuali in oggetto per la loro natura necessitano di una verifica di conformità in corso di esecuzione ai sensi dell'art. 313 del DPR 207/2010;

Si stabilisce che:

- Il direttore dell'esecuzione o suo delegato procede a verificare in corso di esecuzione la rispondenza delle singole prestazioni effettuate alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali, ai sensi dell'art. 337, comma 1 del DPR 207/2010, e solo successivamente venga data disposizione alla Ditta esecutrice di emettere le relative fatture per l'importo impegnato;

Si ritiene pertanto che:

- trattandosi di prestazioni di servizi continuative con verifiche costanti sul servizio in corso di esecuzione che consentono un accertamento progressivo della regolare esecuzione delle prestazioni, di svincolare la ritenuta dell' 0,5% in fase di liquidazione delle fatture, subordinando il pagamento al rilascio di attestazione da parte del direttore dell'esecuzione/RUP di regolare esecuzione del servizio e previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva (art. 324, comma1 del DPR 207/2010)

Visti:

- Il T.U. n° 267 del 18/08/2000 ed in particolare l'art. 107;
- il Decreto legislativo n. 29/93 e successive modifiche ed integrazioni ed in particolare l'art. 3, 2° comma;
- la circolare Ministero dell'Interno 22/6/93 n. 6;
- il T.U. n° 267 del 18/08/2000 ed in particolare gli artt. 151 e 183
- l'art. 52, 1° comma e 53 dello Statuto Comunale;
- l'art. 11 del vigente Regolamento di Organizzazione del Comune;
- l'art. 32 del vigente Regolamento di Contabilità del Comune;

- l'art. 42, comma 1°, lettera a) del Vigente Regolamento dei Contratti
- l'art. 26 legge 488/1999, come modificato dal D.L. 168/2004
- le leggi n° 94 del 06/07/2012 e n° 135 del 07/08/2012

DETERMINA

1. di approvare il Progetto esecutivo e prospetto economico n° TLC20I80;
2. di trasmettere PEC e PEX del Progetto TLC20I80 a Lepida per il rilascio del necessario codice autorizzatorio;
3. Di assumere impegno di spesa per € 4.425,79, relativi all'Una tantum per prestazioni professionali inerenti il progetto, per il quale si emetterà specifico buono d'ordine al medesimo intervento del Bilancio Pluriennale 2020-2022- esercizio 2021- relativo al capitolo 39535 "SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TELEFONICA" che nel PEG 2021 verrà iscritto in sede corrispondente al capitolo 39535 del PEG 2020, Piano dei Conti: 1.03.02.09.004, Missione/Programma: 01.03, Centro di Costo: 0108, Codice Prodotto: 2021_PD_3331, indispensabile per garantire il mantenimento del livello qualitativo e quantitativo dei servizi esistenti e non suscettibile di pagamento in dodicesimi;
4. Di assumere impegno di spesa per € 243.756,00 al medesimo intervento del Bilancio Pluriennale 2020-2022 -esercizio 2021- relativo al capitolo 39538 "NOLEGGIO STRUMENTAZIONI, HARDWARE E LICENZE D'USO PER CENTRALE TELEFONICA E RETE INTERNA CELLULARI" che nel PEG 2021 verrà iscritto in sede corrispondente al capitolo 39538 del PEG 2020, Piano dei Conti: 1.03.02.07.999, Missione/Programma: 01.11, Centro di Costo: 0108, Codice Prodotto: 2021_PD_3331, indispensabile per garantire il mantenimento del livello qualitativo e quantitativo dei servizi esistenti e non suscettibile di pagamento in dodicesimi , ;
5. Di assumere impegno di spesa per € 243.756,00 al medesimo intervento del Bilancio Pluriennale 2020-2022 – esercizio 2022- relativo al capitolo 39538 "NOLEGGIO STRUMENTAZIONI,

HARDWARE E LICENZE D'USO PER CENTRALE TELEFONICA E RETE INTERNA CELLULARI” che nel PEG 2022 verrà iscritto in sede corrispondente al capitolo 39538 del PEG 2020, Piano dei Conti: 1.03.02.07.999, Missione/Programma: 01.11, Centro di Costo: 0108, Codice Prodotto: 2022_PD_3331, indispensabile per garantire il mantenimento del livello qualitativo e quantitativo dei servizi esistenti e non suscettibile di pagamento in dodicesimi ;

6. di procedere all’inserimento dell’ordinativo di fornitura utilizzando il portale Intercent-ER, nei tempi e nelle modalità previste dalla Convenzione stessa e comunque entro e non oltre il 31/12/2020;
7. di disporre l’invio alla Ragioneria per le procedure di cui all’art. 183, 7° comma del D.Lgs 267/2000;

IL DIRIGENTE

(Dott.ssa Lorenza Benedetti)

Si attesta che non sussistono situazioni di conflitto d'interesse in capo al Dirigente firmatario.