

AUTORIZZAZIONE ALL'ACQUISTO PER MODIFICHE E/O VARIANTI EINKAUFSGENEHMIGUNG FÜR AUFTRAGSÄNDERUNG UND / ODER VARIANTEN

CONTRATTO IN ESSERE – BESTEHENDE VERTRAG

DBB	144_2019	CIG	7862271746
CPV	72253000-3 - Servizi di assistenza informatica e supporto 72253000-3 - IT-Unterstützung und Support-Services		
RUP	Richard Mittermair	Data Nomina Datum Ernennung	01.04.2019
OGGETTO GEGENSTAND	Contratto SM2015: Contratto per assistenza e management nel settore informatico per la Ripartizione 9. Informatica e per la SIAG Vertrag SM2015: Vertrag über Unterstützung und Management im IT-Bereich für Abteilung 9. Informationstechnik und für SIAG CIG:7862271746		

RELAZIONE TECNICA PER MODIFICHE E/O VARIANTI TECHNISCHER BERICHT FÜR AUFTRAGSÄNDERUNG UND / ODER VARIANTEN

DBB	38_2021	CIG	8643910C2D
☐	La modifica o la variante non comporta una modifica nell'importo contrattuale. Die Änderung oder Variante bringt keine Änderung des Gesamtbetrages mit sich.		
☒	La modifica o la variante comporta una modifica nell'importo ma non è incluso nel CIG originario. Die Änderung oder Variante bringt eine Betragsänderung mit sich aber ist nicht im ursprünglichen CIG Betrag eingegriffen.		
☐	La modifica o variante comporta una modifica nell'importo già incluso nel CIG originario. Die Änderung oder Variante bringt eine im ursprüngliche CIG Betrag eingegriffene Betragsänderung mit sich.		
OGGETTO GEGENSTAND	Variante a contratto 2019_144 - Contratto per assistenza e management nel settore informatico per la Ripartizione 9. Informatica e per la SIAG CIG:7862271746 Vertragsvariante 2019_144 - 2021 Vertrag über Unterstützung und Management im IT-Bereich für Abteilung 9. Informationstechnik und für SIAG CIG:7862271746		
VALORE STIMATO GESCHÄTZTER BETRAG	600.000,00 EURO, senza IVA. Geschätzter Betrag in Euro, ohne MwSt		

Descrizione/Beschreibung	Quantità / Menge	Prezzo unitario / Einzelpreis	Totale / Gesamtpreis
5 FTE Operatori Call Center (3 prolungamento 2020 + 2 in più nel 2021)	1	300.000,00 €	300.000,00 €
5 FTE Call Center Agenten (3 Verlängerungen 2020 + 2 weitere im Jahr 2021)			
2 FTE (necessari per la partenza del progetto di migrazione WIN10, per via dei numeri sopra indicati e per lo spostamento di una risorsa ad un altro gruppo interno)	1	100.000,00 €	100.000,00 €
2 FTE (erforderlich für den Start des WIN10-Migrationsprojekts aufgrund der oben angegebenen Nummern und für die Übertragung einer Ressource an eine andere interne Gruppe)			
1,6 FTE Supervisor e Incident Manager (IMAC 2020 - SM 2015)	1	200.000,00 €	200.000,00 €
1,6 FTE Supervisor e Incident Manager (IMAC 2020 - SM 2015)			
Prezzo complessivo (senza IVA) Gesamtpreis (ohne MwSt.)			600.000,00 €

CONTESTO DELL'ACQUISTO E NECESSITÀ - KONTEXT DES ANKAUFS UND BEDARF

Nel corso dell'anno 2020, a seguito di esigenze impreviste legate soprattutto all'emergenza Covid 19, Informatica Alto Adige ha avuto la necessità di aumentare di 4,6 FTE (full time equivalent) il supporto lato Call Center e Supporto. Come illustrato dal grafico, nell'anno 2020 si è verificato un aumento di circa 22,5% di richieste (si è passati da 90.000 ticket a 110.000 ticket). L'incremento è sicuramente dovuto anche alla nuova modalità di lavoro (home office) imposta dall'emergenza sanitaria che ha generato molte più richieste di assistenza da parte dei lavoratori da remoto. Dal 12% del 2019 siamo arrivati al 20,1% nel 2020 con anche un sostanziale incremento della tipologia di assistenza richiesta e fornita: una chiamata media per la PDL (postazione di lavoro) nel 2019 aveva una durata di 7,10 minuti, mentre la stessa chiamata nel 2020 di 8,26. Questo deriva dalla circostanza che l'operatore del Call Center deve supportare una postazione privata (home office) con sistema operativo di vari tipi a lui non sempre noti (Windows, Linux, Macintosh).

Si aggiunga anche che, come si evince dal grafico (Immagine1: richieste 2020), verso la fine dell'anno (novembre, dicembre) le richieste dei servizi "fascicolo sanitario" e "referti online" sono aumentate drasticamente.

Im Jahr 2020 haben wir den Call Center-Support und den SIAG-Support bis Ende 2020 um 4,6 FTE (full-time-equivalent) erhöht. Wie aus der Grafik hervorgeht, haben wir im Jahr 2020 aufgrund des COVID-19-Notfalls einen Anstieg von etwa 22,5% der Anfragen verzeichnet. Das würde 90.000 bis 110.000 Tickets bedeuten.

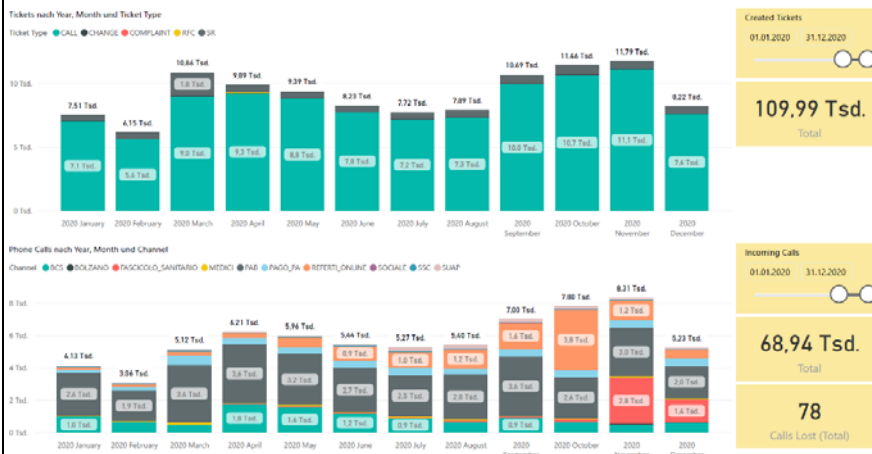
Der Home-Office-Modus führte zu mehreren Tickets über den Arbeitsplatz.

Von 12% im Jahr 2019 haben wir 20,1% im Jahr 2020 erreicht.

Darüber hinaus müssen wir berücksichtigen, dass ein durchschnittlicher Anruf für den Arbeitsplatz im Jahr 2019 eine Dauer von 7,10 Minuten und der gleiche Anruf im Jahr 2020 von 8,26 Minuten hatte. Dies ergibt sich aus der Tatsache, dass der Call Center-Agent einen privaten Arbeitsplatz (Home Office) mit einem Betriebssystem verschiedener Typen unterstützen muss, das ihm nicht immer bekannt ist (Windows, Linux, Macintosh).

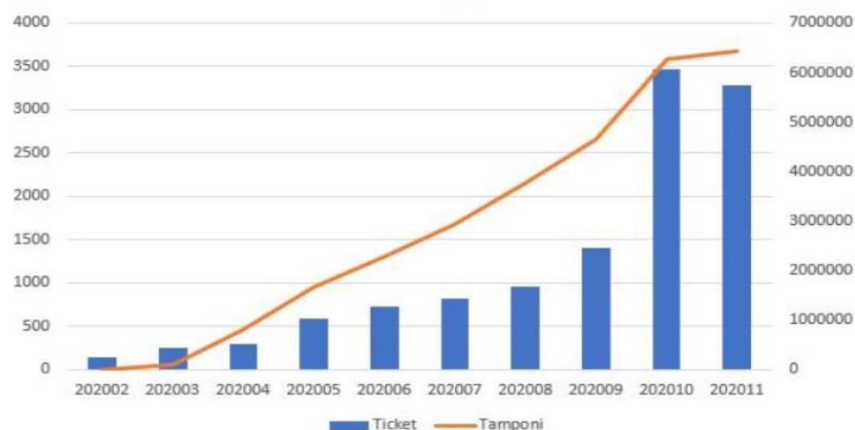
Dazu, wie aus der Grafik (Bild 1: 2020-Anfragen) hervorgeht, sind die Anfragen nach den Diensten "Gesundheitsakte" und "Online-Berichte" gegen Ende des Jahres (November, Dezember) drastisch gestiegen.

Il grafico che segue (Immagine2: richieste 2020) spiega perfettamente motivo di tale aumento: i test COVID-19



svolti nei periodi indicati hanno inciso in maniera significativa.

Die folgende Grafik (Image2: 2020-Anforderungen) zeigt den Grund, der mit der Ausführung von Covid-19-Tests in den angegebenen Zeiträumen zusammenhängt.



Per l'anno 2021 non sono previsti miglioramenti per i servizi sanitari e la stima delle richieste per i servizi in questione si attesta intorno ai 24.000 ticket. Da stime interne si prevede un totale di 130.000 ticket per l'anno 2021.

Tutto quanto premesso, vi é l'esigenza di provvedere ad aumentare l'organico che sta attualmente svolgendo il servizio integrandolo delle figure professionali necessarie a far fronte a questa mole di lavoro imprevista ed imprevedibile.

Für das Jahr 2021 sind keine Verbesserungen für das Gesundheitswesen geplant, und die geschätzten Anfragen für die betreffenden Dienste belaufen sich auf rund 24.000 Tickets. Dies ergibt insgesamt 130.000 Tickets, die für das Jahr 2021 geschätzt werden.

In all diesen Fällen muss das Personal, die derzeit die Dienstleistungen ausführt, mit zusätzlichen Fachkräften aufgestockt werden, um diesen unerwarteten und unvorhersehbaren Arbeitsaufwand zu bewältigen.

testo tradotto in tedesco con l'ausilio di tool per traduzione automatica/ Text, der mit Hilfe von maschinellen Übersetzungswerkzeugen ins Deutsche übersetzt wurde)

ANALISI DI MERCATO E COSTI - MARKTANALYSE UND KOSTEN

I prezzi indicati sono congrui con le tariffe del contratto principale. Il corrispettivo stanziato si intende quale importo massimo a consumo. La durata della presente variante si intende fino al raggiungimento dell'importo massimo contrattuale previsto, ovvero, indipendentemente dal raggiungimento di tale importo, entro il 31.12.2021. Ciò significa che, scaduto il termine temporale di validità dell'incarico, il contratto si intenderà concluso e qualora l'importo complessivo delle prestazioni richieste non raggiungesse il limite massimo contrattuale l'aggiudicatario non potrà vantare alcun diritto sull'importo residuo.

Die angegebenen Preise stimmen mit den Tarifen des Hauptvertrags überein. Der zugewiesene Betrag ist als Höchstbetrag je nach Verbrauch vorgesehen. Die Laufzeit dieser Variante ist bis zum Erreichen des vertraglich vereinbarten Höchstbetrags oder, unabhängig davon, ob dieser Betrag erreicht ist, bis zum 31.12.2021 vorgesehen. Dies bedeutet, dass nach Ablauf der Gültigkeitsdauer der Abtretung der Vertrag als abgeschlossen gilt. Wenn der Gesamtbetrag der angeforderten Dienstleistungen die vertragliche Höchstgrenze nicht erreicht, hat der erfolgreiche Bieter keinen Anspruch auf den Restbetrag.

testo tradotto in tedesco con l'ausilio di tool per traduzione automatica/ Text wurde mit Hilfe von maschinellen Übersetzungswerkzeugen ins Deutsche übersetzt wurde)

OPERATORE ECONOMICO - WIRTSCHAFTSTEILNEHMER

☒	Stesso fornitore - Gleicher Lieferant
☐	Fornitore diverso - Verschiedener Lieferant
NOME - NAME	EAST SERVICES S.R.L. (Capogruppo Mandataria) / Innovaway S.p.a. / Lutech S.p.a.
P.IVA - MWST.	03017270210
C.F. - ST.NR.	03017270210
SEDE LEGALE RECHTSITZ	Via Fermi 34 – 39100 Bolzano BZ
PEC- ZEP	eastservicesrl@legalmail.it
REFERENTE ANSPRECHPARTNER	Massimo Bertinato

FINANZIAMENTO - FINANZIERUNG

Programma annuale - Jahresprogramm		☒ SI/JA ITS01	☐ NO/NEIN
☐	Finanziato da SIAG von SIAG finanziert		
☐	Coperto da incarico specifico Abgedeckt durch spezifischen Auftrag		

INFORMAZIONI SULLA FATTURAZIONE - ANGABEN BEZÜGLICH DER FAKTURIERUNG

Modalità di fatturazione Art und Weise der Fakturierung		☐ canone annuale / Jahresgebühr ☐ anticipata in unica soluzione / einmalig im Voraus ☐ posticipata in unica soluzione / einmalig nachträglich ☒ a stato avanzamento lavori / nach Fortschritt der Tätigkeit		
Assegnazione costi / Kostenzuweisung				
Numero piano Nummer Plan	Centro di costo Kostenstelle	Conto Konto	%	Importo fisso Fixbetrag
R002 - RUN_0444	10SA0001	E210012410	100,00	600.000,00 €
SCelta DELLA PROCEDURA / BEGRÜNDUNG FÜR DIE WAHL DES VERFAHRENS				
TIPOLOGIA DI MODIFICA E/O VARIANTE DURANTE IL PERIODO DI VALIDITÀ DEL CONTRATTO ART DER AUFTRAGS-ÄNDERUNG UND VARIANTEN WÄHREND VERTRAGES				
☒	Servizi o forniture supplementari da parte del contraente originale che si sono resi necessari e non erano inclusi nell'appalto iniziale, ove un cambiamento del contraente risulti impraticabile per motivi economici o tecnici (necessità di rispettare i requisiti di intercambiabilità o interoperatività tra attrezzature, servizi o impianti esistenti forniti nell'ambito dell'appalto iniziale) e questo comporti per IAA notevoli disagi o una consistente lievitazione dei costi. <u>L'eventuale aumento di prezzo non deve eccedere il 50% del valore iniziale del contratto-</u> (art. 48 co. 2 lett. b) L.P. 16/2015 e art. 106 co.1 lett. b) D.Lgs. 50/2016). Zusätzliche Dienstleistungen oder Lieferungen durch den ursprünglichen Auftragnehmer, die erforderlich geworden sind und nicht in den ursprünglichen Auftragsunterlagen vorgesehen waren, wenn ein Wechsel des Auftragnehmers aus wirtschaftlichen oder technischen Gründen Notwendigkeit die Voraussetzungen wie die Austauschbarkeit oder Kompatibilität bei Ausstattung, Dienstleistungen oder Vorhandener im Bereich des Auftragsbeginns versehenen Einrichtung zu beachten) und beträchtlichen versehen oder Zusatzkosten für den öffentlichen Auftraggeber mit sich bringt. <u>Eine Preiserhöhung darf jedoch nicht mehr als 50 Prozent des Werts des ursprünglichen Auftrags betragen.</u> (Art. 48 Abs. 2 Buchstabe. b) L.G. 16/2015 und Art. 106 Abs.1 Buchstabe. b) GvD 50/2016).			
☐	Variante in corso d'opera (necessità di soddisfare tutte le seguenti condizioni): a) la necessità di modifica è determinata da circostanze impreviste e imprevedibili e quindi la modifica che non poteva essere originariamente prevista da un'amministrazione diligente (es. sopravvenienza di nuove disposizioni legislative o regolamentari o provvedimento di autorità o enti preposti alla tutela di interessi rilevanti); b) la modifica non altera la natura generale del contratto; c) l'eventuale aumento di prezzo non è > al 50% del valore del contratto iniziale. (art. 48 co. 2 lett. c) L.P. 16/2015 e art. 106 co.1 lett.c) D.Lgs. 50/2016). Varianten während der Bauausführung (Notwendigkeit alle der folgenden Bedingungen zu erfüllen): a) die Notwendigkeit der Änderung ist aufgrund von nicht vorhersehbaren Umständen bestimmt und demnach könnte diese nicht ursprünglich von einer sorgfältigen Verwaltung vorausgesehen werden (z.B. neue Gesetze oder Verordnungen oder Maßnahme der Behörde oder der zuständigen Körperschaft zum Schutz von relevanten Interessen); b) der Gesamtcharakter des Auftrags verändert sich aufgrund der Änderung nicht;			



	c) eine etwaige Preiserhöhung beträgt nicht mehr als 50 Prozent des Werts des ursprünglichen Auftrags. (Art. 48 Abs. 2 Buchstabe. c) L.G. 16/2015 und Art. 106 Abs.1 Buchstabe c) GvD 50/2016).
☐	Nuovo contraente che si sostituisce a quello cui IAA aveva inizialmente aggiudicato l'appalto a causa di una delle seguenti ragioni: ☐ Clausola di revisione prevista contrattualmente; ☐ Causa di morte o per contratto, anche a seguito di ristrutturazioni societarie, comprese rilevazioni, fusioni, scissioni, acquisizione o insolvenza. L'operatore economico che succede deve soddisfare i criteri di selezione qualitative stabiliti inizialmente, purché ciò non implichi altre modifiche sostanziali al contratto; ☐ IAA si assume gli obblighi del contraente principale nei confronti dei suoi subappaltatori. (art. 48 co. 2 lett. d) punto 1) L.P. 16/2015 e art. 106 co.1 lett. d D.Lgs. 50/2016) Neuer Auftragnehmer, als Ersatz für den ursprünglich von SIAG erwähnten Auftragnehmer aus einem der folgenden Gründe: ☐ eindeutige Formulierte Überprüfungs Klausel; ☐ Todes- oder Vertragsfall, auch in Folge einer Unternehmensumstrukturierung – einschließlich Übernahme, Fusion, Erwerb oder Insolvenz. Der darauffolgende Auftragnehmer muss die ursprünglich festgelegten qualitativen Eignungskriterien erfüllen sofern dies keine weiteren wesentlichen Änderungen des Auftrags zur Folge hat; ☐ SIAG übernimmt selbst die Verpflichtungen des Hauptauftragnehmers gegenüber seinen Unterauftragnehmern. (Art. 48 Abs. 2 Buchstabe d) Punkt 1) L.G. 16/2015 und Art. 106 Abs.1 Buchstabe d) GvD 50/2016)
☐	Modifica che a prescindere dal suo valore non è considerata sostanziale. (art. 48 co. 2 lett. e) L.P. 16/2015 e art. 106 co.1 lett e) D.Lgs. 50/2016). Änderung, die unabhängig von ihrem Wert, nicht wesentlich ist. (Art. 48 Abs. 2 Buchstabe. e) L.G. 16/2015 und Art. 106 Abs.1 Buchstabe e) GvD 50/2016).
☐	Modifica che non supera la soglia comunitaria e che non supera il 10% del valore iniziale del contratto. Tale modifica non altera la natura complessiva del contratto. il valore è accertato sulla base del valore complessivo netto delle successive modifiche. (art. 48 co. 4 L.P. 16/2015 e art. 106 co. 2 D.Lgs. 50/2016) Änderung, die die EU-Schwelle und 10% des ursprünglichen Auftragswert nicht übersteigt. Der Gesamtcharakter des Auftrags darf sich allerdings aufgrund der Änderung nicht verändern. (Art. 48 Abs. 4 L.G. 16/2015 und Art. 106 Abs. 2 GvD. 50/2016)
☐	Proroga tecnica limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure utili per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per SIAG (art. 106 co. 11 D.Lgs. 50/2016) Technische Verlängerung begrenzt auf die unbedingt notwendig erforderliche Zeit für den Abschluss der Verfahren zur Ausfindigmachung eines neuen Auftragnehmers. In diesem Fall muss sich der Auftragnehmer an die selben Preise, Abmachungen und Auftragsbedingungen, die im Vertrag vorgesehen sind, halten. (Art. 106 Abs. 11 GvD 50/2016)

ALLEGATI - ANLAGE	
☒	Ricevuta CIG
☐	DUVRI
☐	Capitolato tecnico e relativi allegati Technisches Leistungsverzeichnis und dazugehörige Anlage
☐	Calcolo del valore stimato Berechnung des Schätzwertes
☒	Analisi di mercato: offerte delle ditte/ Marktanalyse: Angebote der Firmen
☐	Verifiche su CONSIP e MEPA / CONSIP und MEPA Überprüfung (screenshot)
Responsabile Unico Procedimento Verfahrensverantwortlicher	
Responsabile Finance Leiter Finance Irsara Felix	
Autorizzazione / Genehmigung	
Direttore Generale Generaldirektor Gasslitter Stefan	

Il presente acquisto necessita di approvazione del C.d.a / Dieser Ankauf erfordert die Genehmigung des Verwaltungsrates:

☒ SI / JA

☐ NO / NEIN

Approvato dal C.d.a. in data/ Genehmigt durch den Verwaltungsrat am: 29.01.2021