



APTI/APPL
MC

Al Coordinatore del Servizio
Approvvigionamenti e Contratti

e, p.c. Alla Dirigente Area Servizi
Amministrativi
Al Dirigente Area Servizi Tecnici ed
Informatici

RELAZIONE DI PROPOSTA AFFIDAMENTO DIRETTO AI SENSI DELL'ARTICOLO 50, COMMA 1, LETT. B) DEL D.LGS. 36/2023 DELL'APPALTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE AGLI APPLICATIVI PER LA GESTIONE GIURIDICO ED ECONOMICA DEL PERSONALE (SUITE PERSEO = JPERS) DAL 01/04/2025 AL 31/03/2027 E PACCHETTO DI 15 GIORNATE A CONSUMO

La sottoscritta Marusca Cancelli, dipendente dell'Azienda assegnata al Servizio Applicativi, nella sua qualità di Responsabile Unica del Progetto

PREMESSO CHE:

- L'Azienda ha in uso il software Jpers il cui contratto di assistenza è in scadenza il prossimo 31/03/2025;
- preso atto della necessità rinnovare il contratto di assistenza per il software di cui all'oggetto per due anni;
- alla luce dell'istruttoria svolta l'importo del servizio da affidare è inferiore a € 140.000,00 al netto di IVA;
- il presente appalto non ha un interesse transfrontaliero certo a norma dell'art. 48, comma 2 del D.Lgs. 36/2023, avuto riguardo all'importo contenuto dell'affidamento, cosicché è possibile ricorrere alla procedura di affidamento definita dalla Parte I del Libro II del citato D.Lgs. 36/2023;
- il servizio non rientra nell'ambito di applicazione dei criteri ambientali minimi adottati ed in vigore in base al Piano per la sostenibilità ambientale dei consumi del settore della pubblica amministrazione;
- l'art. 50, co. 1, lett. b) del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici" dispone che le stazioni appaltanti procedono all'affidamento diretto di forniture e servizi, compresi i servizi tecnici afferenti all'architettura e all'ingegneria di importo inferiore a Euro 140.000,00 al netto di IVA anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante;

- ai sensi dell'art. 58 del D.lgs. n. 36/2023, l'appalto, peraltro già accessibile, dato l'importo non rilevante, per le microimprese, le piccole e le medie imprese, non è suddivisibile in lotti aggiudicabili separatamente in quanto ciò comporterebbe una notevole dilatazione dei tempi e duplicazione di attività amministrativa e di costi con evidente violazione del principio del risultato di cui all'art. 1 del D.lgs. n. 36/2023;
- la legge 28 dicembre 2015 n. 208, all'art. 1, comma 512 prevede l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di provvedere ai propri approvvigionamenti di beni e servizi informatici e di connettività esclusivamente tramite gli strumenti di acquisto e di negoziazione di Consip S.p.A. o i soggetti aggregatori, ivi comprese le centrali di committenza regionali, per i beni e i servizi disponibili presso gli stessi soggetti, per poi stabilire ai commi da 512 a 516 la possibilità di approvvigionarsi al di fuori di tali strumenti nel caso di beni e servizi informatici non disponibili o non idonei a soddisfare le esigenze poste a base dell'affidamento;
- in considerazione dell'accertata assenza di convenzioni stipulate da CONSIP o da soggetti aggregatori regionali ai sensi dell'articolo 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, relative al servizio di cui trattasi e quindi possibile procedere direttamente alla presente acquisizione, a norma del sopracitato comma 516 dell'art. 1 della Legge n. 208/2015;
- in considerazione dell'importo stimato per la presente acquisizione contenuto entro il limite di € 140.000,00 è stata effettuata dalla sottoscritta RUP un'istruttoria informale finalizzata all'individuazione dell'operatore economico in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali a cui affidare l'appalto, svolta mediante la richiesta informale di preventivo mediante mail;
- l'esito dell'istruttoria di cui sopra, ritenuta adeguata e sufficiente in relazione al principio del risultato di cui all'art.1 del D.lgs. n. 36/2023, ha consentito di individuare, quale soggetto affidatario del presente appalto, il seguente operatore economico:

**Gruppo Maggioli - Via del Carpino, 8
47822 Santarcangelo di Romagna (RN) - PIVA 02066400405**

per l'esecuzione del SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE AGLI APPLICATIVI PER LA GESTIONE GIURIDICO ED ECONOMICA DEL PERSONALE (SUITE PERSEO = JPERS) DAL 01/04/2025 AL 31/03/2027 E PACCHETTO DI 15 GIORNATE A CONSUMO richiede un corrispettivo di Euro 29.116,66+IVA così suddiviso:

| | |
|---|-------------|
| Canone di manutenzione e assistenza remota software "JPERS" completo (compresa gestione presenze, autorizzazioni e portale del dipendente) | € 19.066,66 |
| Tariffa giornaliera per interventi di formazione, affiancamento e consulenza prestati da tecnici esperti (da effettuare dietro espressa richiesta da parte del D.S.U.): tariffa tutto compreso per circa 6 ore giornaliere ON SITE (oppure 8 ore da remoto, in questo caso suddivisibili in mezze giornate) | € 10.050,00 |

e ha presentato offerta, acquisita al protocollo n. 0002131/25 del 03/03/2025, che, a seguito di specifica analisi, si ritiene congrua e conveniente per l'Azienda in relazione alle attuali condizioni del mercato e al contenuto della prestazione oggetto di affidamento;

- per l'approvvigionamento di cui trattasi sarà utilizzato lo strumento di acquisto START, sistema telematico messo a disposizione dal soggetto aggregatore Regione Toscana, invitando l'operatore economico a confermare l'offerta tramite questo;
- in considerazione della tipologia della prestazione in oggetto non sussiste l'obbligo di indicazione e verifica dei costi della manodopera ricompresi in offerta;
- ai fini della verifica del possesso da parte dell'Operatore economico a cui si propone l'affidamento dei requisiti di ordine generale e speciale minimi richiesti per essere affidatario dell'appalto in parola, si procederà ad acquisire, contestualmente all'offerta sul sistema START, il Documento di gara unico europeo (DGUE) sul quale saranno poi effettuate le verifiche di rito a cura della competente struttura aziendale;
- si ritiene di derogare al principio di rotazione di cui all'articolo 49 del D.Lgs. 36/2023 in quanto:
 - Gruppo Maggioli è la casa madre del software Jpers;
 - vi è la necessità da parte della Stazione Appaltante di proseguire con l'utilizzo dell'applicativo in essere per un'esigenza di continuità nell'attività di gestione giuridica ed economica del personale
- considerata la rilevanza economica dell'affidamento si richiede la costituzione della cauzione definitiva ai sensi dell'art. 53, co. 4 del D.Lgs. 36/2023;
- la copertura economica dell'onere derivante dalla presente acquisizione, come definita nel relativo Quadro economico allegato, è prevista nel budget approvato con Deliberazione del CDA n. 1/25 del 19/02/2025 per l'anno in corso;
- per l'acquisizione in oggetto è stata predisposte sul gestionale workflow la RDAS n. 46 del 04/03/2025;

Tanto premesso

La sottoscritta RUP propone l'affidamento, ai sensi dell'articolo 50, comma 1, lettera b) del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici" dell'appalto del "SERVIZIO DI ASSISTENZA SOFTWARE AGLI APPLICATIVI PER LA GESTIONE GIURIDICO ED ECONOMICA DEL PERSONALE (SUITE PERSEO = JPERS) DAL 01/04/2025 AL 31/03/2026 E PACCHETTO DI 15 GIORNATE A CONSUMO", mediante invito a confermare l'offerta sul sistema START, a favore dell'operatore economico Gruppo Maggioli previo esperimento a cura della competente struttura del controllo sul possesso dei requisiti in capo al sopradetto operatore economico, a norma dell'art. 52 del D.lgs. 36/2023.

L'importo di affidamento e di **€ 29.116,66 IVA esclusa.**

(segue Quadro Economico)

| QUADRO ECONOMICO DI APPALTO | | |
|--|--|--------------------|
| A) IMPORTO FORNITURA/SERVIZIO | | |
| a.1) | Importo di esecuzione fornitura/servizio a base d'asta | € 29.116,66 |
| | di cui: | |
| | Importo costi manodopera non soggetto a ribasso | € |
| a.2) | Importo oneri sicurezza da interferenze non soggetto a ribasso | € |
| a.3) | Incremento del quinto d'obbligo | € 5.823,33 |
| a.4) | Opzione di proroga | € |
| a.5) | Opzione di proroga tecnica | € |
| a.6) | Opzione di rinnovo | € |
| TOTALE A - VALORE GLOBALE STIMATO DELL'APPALTO | | € 34.939,99 |
| B) SOMME A DISPOSIZIONE DELLA STAZIONE APPALTANTE | | |
| b.1) | Imprevisti | € |
| b.2) | Revisione prezzi | € |
| b.3) | Incentivi art. 45 | € |
| b.4) | Spese per attività di consulenza o di supporto | € |
| b.5) | Spese per commissione giudicatrici | € |
| b.6) | Spese per pubblicità | € |
| b.7) | Contributo ANAC | € |
| b.8) | I.V.A. 4% ed eventuali altre imposte sulla fornitura/servizio | € |
| b.9) | I.V.A. 22% ed eventuali altre imposte su altre voci | € 7.686,80 |
| TOTALE B - SOMME A DISPOSIZIONE | | € 7.686,80 |
| IMPORTO TOTALE DEL PROGETTO (A+B) | | € 42.626,79 |

La RUP



AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

Viale Antonio Gramsci, 36

50132 Firenze

P.I. 05913670484

C.F. 94164020482

www.dsu.toscana.it

OFFERTA ECONOMICA PER IL PERIODO: 01/04/2025 – 31/03/2027

ASSISTENZA/MANUTENZIONE SW "JPERS" SISTEMA SOFTWARE DI GESTIONE DEL PERSONALE

| DESCRIZIONE SERVIZI | Unità di misura | Prezzo unitario (IVA esclusa) | Quantità | Prezzo totale (IVA esclusa) |
|---|------------------------|--|-----------------|--|
| Canone di manutenzione e assistenza remota software "JPERS" completo (compresa gestione presenze, autorizzazioni e portale del dipendente) | anno | € 9.533,33 | 2 | € 19.066,66 |
| | | | | |
| Tariffa giornaliera per interventi di formazione, affiancamento e consulenza prestati da tecnici esperti (da effettuare dietro espressa richiesta da parte del D.S.U.): tariffa tutto compreso per circa 6 ore giornaliere ON SITE (oppure 8 ore da remoto, in questo caso suddivisibili in mezze giornate) | giornata | € 670,00 | 15 | € 10.050,00 |

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E SLA

Il servizio di manutenzione del software applicativo può essere suddiviso in tre differenti tipologie:

- manutenzione Correttiva
- manutenzione Adattativa
- manutenzione Evolutiva

Manutenzione Correttiva:

La manutenzione correttiva ha lo scopo di identificare quali sono i possibili difetti del software che possono compromettere parzialmente o completamente il buon funzionamento dei servizi che il sistema deve erogare. La gestione delle anomalie riscontrate nel SW è regolato da una procedura del sistema di qualità di MAGGIOLI S.p.A.. Il processo prevede l'identificazione del problema, che può avvenire anche attraverso l'intervento del servizio di help desk. Successivamente la Non Conformità, NC, viene registrata e viene tracciata in tutte le sue fasi che vanno dall'apertura, alla risoluzione presso i nostri laboratori, sino alla soluzione presso la sede del cliente attraverso un aggiornamento applicativo.

La NC una volta identificata viene classificata in base ad un opportuno criterio in:

- Bloccante: il prodotto non può essere utilizzato dal cliente. La NC deve essere risolta immediatamente.
- Importante: la NC deve essere risolta in tempi brevi
- Lieve: il prodotto può essere utilizzato in quanto non è pregiudicato il suo funzionamento.

La problematica viene assegnata al responsabile del prodotto il quale a sua volta la può assegnare ad un

collaboratore, il tutto mantenendo la tracciabilità delle operazioni. Dopo la correzione dell'errore, prima del deploy, il software viene testato dall'ufficio debug, che ne autorizza il rilascio.

Manutenzione Adattativa:

Si tratta di un servizio di adeguamento del Software applicativo necessario a:

- Recepire le nuove disposizioni di Legge, tale servizio verrà svolto attraverso il rilascio di nuove release che adegueranno appunto gli applicativi alle varie disposizioni emesse da parte delle Autorità Legislative.
- Garantire la compatibilità con le evoluzioni di nuovi standard di mercato o nuove release dei software di base e applicativo che verranno concordati con il cliente.

Manutenzione Evolutiva

Indica l'attività relativa allo sviluppo di nuove modifiche che l'Ente Appaltante può richiedere per lo sviluppo di nuove funzionalità, modifiche di quelle esistenti relativamente al software applicativo di base o a quello personalizzato. Tali sviluppi, inerenti la manutenzione evolutiva, saranno di volta in volta concordati con il Committente. Le specifiche di base definite dagli analisti di MAGGIOLI dovranno essere approvate dall'Ente Appaltante. Per quanto riguarda i tempi di rilascio sono indicati unitamente alle specifiche di progetto e dipendono dalla loro complessità.

Servizio di Help Desk

Il servizio di help-desk fornirà il supporto operativo a tutti gli utenti interessati alla fruizione dei servizi dell'infrastruttura tecnologica ed applicativa.

Il servizio di assistenza telefonica erogherà le sue attività agli utenti al fine di risolvere le possibili problematiche (assenza di collegamento, impossibilità di utilizzare correttamente un servizio applicativo, disfunzioni di vario genere delle applicazioni, ecc.), che si potranno manifestare e per le quali il personale dell'Azienda non sia riuscito a trovare soluzione.

Livelli di Servizio

Le modalità operative di erogazione del servizio di Help Desk prevedono:

- attivazione della richiesta d'intervento via telefono e/o e-mail e/o tramite sistema di help desk automatizzato;
- registrazione della chiamata al di fuori dell'orario di disponibilità del servizio;
- tracciamento delle richieste per fornire informazioni sullo stato di avanzamento delle stesse e per rendere disponibili dati di controllo e monitoraggio statistico del servizio. Questo sistema sarà consultabile anche on-line da parte del Cliente e saranno consultabili le informazioni relative allo stato di avanzamento delle richieste, il motivo ed i tempi di risoluzione;
- gestione della richiesta attraverso procedure di presa in carico, diagnosi e stima del tempo di risoluzione (problem determination), risoluzione (problem solving), conclusione e comunicazione/aggiornamento all'utente.

Tutte le richieste di intervento, corredate da orari, azioni intraprese ed esito, saranno registrate su adeguato supporto, al fine di verificare il rispetto del livello di servizio richiesto. Le metodologie seguite sono in osservanza ed accordo con il Manuale della Qualità e con la certificazione ISO 9001 ed. 2000 conseguita da MAGGIOLI.

SLA

Come specificato di seguito le anomalie/errori sull'hardware e sul software sono così classificate:

- bloccanti: malfunzionamenti che provocano l'interruzione di attività operative (ad es. non si può accedere all'archivio);
- gravi: malfunzionamenti che provocano l'interruzione parziale delle funzionalità, ma che consentono la prosecuzione delle attività operative (ad es. è possibile protocollare un documento, ma non si può stampare la ricevuta per l'utente);
- lievi: malfunzionamenti che non provocano interruzioni operative.

In particolare i livelli minimi di servizio che saranno assicurati sono i seguenti:

Tabella SLA - Tempi di risoluzione dei problemi:

| classificazione errore | Tempo di risoluzione |
|-------------------------|---|
| Errori bloccanti | Workaround al massimo entro 8 ore lavorative |
| Errori gravi | Ripristino funzionalità entro 16 ore lavorative |
| Errori lievi | Ripristino funzionalità entro 9 giorni lavorativi |

ORARIO LAVORATIVO: DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8.30 ALLE 17.30