

**RELAZIONE TECNICA PER LA FORNITURA ANNUALE DEL SERVIZIO SOFTWARE DI SERVICE DESK “REXPONDO” EROGATO IN MODALITA’ CLOUD E DI GIORNATE DI SERVIZI PROFESSIONALI.**

Come è noto l'Agenzia eroga un servizio di Help Desk “multi-livello” volto a fornire assistenza e supporto tecnico e/o informativo agli utenti interni ed esterni dell’Agenzia, relativamente all’utilizzo dei propri servizi informatici.

Il servizio di Help Desk si è sin qui avvalso della piattaforma software open source di *Trouble Ticket Management* denominata OTRS versione 5.0 CE (Community Edition) che ha consentito negli anni di rendere efficiente il processo di presa in carico e risoluzione delle segnalazioni aperte dagli utenti (ticket). Giova segnalare, al riguardo, che la versione di OTRS in uso presso l’Agenzia è uscita dal programma di manutenzione ed è quindi soggetta ad obsolescenza progressiva e anche a problemi di sicurezza informatica. Per far fronte a tali criticità e, quindi, per ottemperare ai requisiti minimi di sicurezza e garantire al servizio di Help Desk un adeguato sistema software di gestione dei ticket, nel corso del 2022 (vedi determina AA n.50/2022) è stata acquisita la soluzione software Rexpando mediante affidamento diretto all’operatore economico E-Time S.r.l. (CIG Z4135E5D28) per la fornitura del servizio in modalità Cloud e dei relativi servizi professionali per una durata di 12 mesi.

Al fine di garantire il corretto funzionamento del servizio di Help Desk, tenuto conto che il citato Contratto di fornitura del servizio Rexpando scadrà il 30 giugno 2023, si rende necessario rinnovare il servizio stesso per una durata di 12 mesi nonché acquisire n. 10 giornate di servizi di consulenza, necessarie per il completamento della configurazione della piattaforma e per la migrazione dei dati dal vecchio OTRS, e n. 15 giornate di supporto, necessarie per la personalizzazione della piattaforma.

Per la fornitura in parola, è stato acquisito dalla società E-Time S.r.l di Verona, proprietario esclusivo di Rexpando (Allegato 1), il preventivo di spesa n° OF-2023-0080 (rev. 1) del 3 maggio 2023 per un importo complessivo pari a euro 32.319,00, oltre IVA (Allegato 2).

Tutto ciò premesso, ritenuto che la predetta Offerta della società E-Time S.r.l. è congrua dal punto di vista tecnico-economico, accertata la disponibilità sul Budget ICT per l'anno 2023, si ritiene di dover procedere con la fornitura in oggetto mediante ordine diretto su Me.Pa. con l'Operatore Economico E-Time S.r.l. al costo complessivo di euro 32.319,00, oltre IVA.

Roma, 31 maggio 2023

Il Dirigente  
(Maurizio Trapanese)

---