

RELAZIONE TECNICA PER RICHIESTA DI ACQUISTO DEL SERVIZIO CLOUD DI SERVICE DESK “REXPONDO” E RELATIVI SERVIZI PROFESSIONALI PER UNA DURATA DI 24 MESI IN SCADENZA AL 30/06/2026.

Come è noto l'Agenzia mette a disposizione dei propri utenti il servizio di Help Desk multi-livello volto a fornire assistenza e supporto tecnico e/o informativo relativamente all'utilizzo dei propri servizi informatici.

Detto servizio di Help Desk si avvale di uno strumento Cloud di *Trouble Ticket Management* denominato *Rexpondo*, di proprietà della società E-Time S.r.l. (Allegato 1), che consente di gestire il processo di presa in carico e risoluzione delle richieste di assistenza inviate da parte dagli utenti (circa 50.000 ticket l'anno).

Si precisa che la soluzione *Rexpondo* è stata individuata e adottata nel 2022 (giusta determina AM n. 50/2022 (CIG Z4135E5D28)), all'interno del Cloud Marketplace di AgID, successivamente trasferito all'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, che è la piattaforma che espone i servizi e le infrastrutture qualificate da AgID secondo quanto disposto dalle Circolari AgID n. 2 e n. 3 del 9 aprile 2018.

La soluzione *Rexpondo* è stata implementata sulla base dello standard di gestione dei processi di IT Service Management ITIL (Information Technology Infrastructure Library), che è un insieme di linee guida nella gestione dei servizi IT, e in conformità con la regolamentazione europea e nazionale in materia di Privacy.

Tenuto conto che il contratto (CIG Z183BA309C) per la fornitura del servizio *Rexpondo*, stipulato con la società E-Time S.r.l. giusta determina AM n. 86/2023, scadrà il 30 giugno 2024, lo scrivente Settore ICT ha acquisito dalla medesima società l'offerta (Allegato 2) per il rinnovo biennale (da luglio 2024 a giugno 2026) del servizio *Rexpondo* Cloud per n. 100 utenti, prevedendo un incremento di spazio disco di 250 Gb per l'archiviazione degli allegati ai ticket da parte degli utenti, il servizio IAM (Identity Access Management) basato su Keycloak e n. 100 giornate di servizi professionali per la personalizzazione della soluzione e la realizzazione di processi diversificati in base alla classificazione dei ticket.

ha autorizzato l'affidamento diretto all'operatore economico E-Time S.r.l. per la fornitura del servizio Cloud di Service desk REXPONDO e dei relativi servizi professionali.

Tenuto conto che la predetta Offerta è congrua dal punto di vista tecnico-economico, accertata la disponibilità sul Budget ICT per gli anni 2024, 2025 e 2026, considerato che l'attuale Contratto di fornitura (CIG Z183BA309C) scadrà il 30 giugno 2024, ritenuto di dover garantire la continuità del servizio di Help Desk, si ritiene opportuno procedere con l'acquisto mediante ordine diretto su Me.Pa. con l'Operatore Economico E-Time S.r.l., per l'acquisizione della fornitura delle licenze d'uso biennali del software e dei relativi servizi al costo complessivo di euro 88.680,00 oltre IVA.

Roma, 13 giugno 2024

Il Dirigente
(Maurizio Trapanese)
