

DETERMINAZIONE ITS_022-17/12/2019-250

Autorizzazione alla stipula di un atto transattivo relativo all'incarico di aggiornamento del sistema Support affidato a BMC Software S.r.l.

Fasc. 6.2-2019-513

Premesse

Trentino Digitale, con l'obiettivo di innovare i sistemi a supporto dei servizi erogati ai clienti della Società attraverso l'aggiornamento della piattaforma tecnologica Remedy e un conseguente miglioramento della user experience per gli utenti finali di tutte le organizzazioni clienti, aveva stipulato a marzo 2017 due contratti con la Società BMC, il primo finalizzato all'acquisizione di licenze e servizi di manutenzione, il secondo finalizzato all'acquisizione "a corpo" dei servizi professionali funzionali all'upgrade e all'evoluzione della piattaforma e all'acquisizione della relativa formazione.

Il primo accordo ha trovato completa esecuzione; il secondo è stato evaso nei modi e nei termini previsti in relazione alla sola formazione, mentre nello svolgimento delle attività di upgrade il fornitore ha incontrato dei problemi tecnici di complessa risoluzione. A marzo 2018 è stata pertanto concordata una proroga della scadenza dei termini contrattuali che tuttavia non ha permesso di risolvere le difficoltà incontrate pertanto, a fronte dell'ulteriore prolungarsi delle attività, sono stati sospesi tutti i pagamenti e una seconda proroga è stata concessa a marzo 2019 con termine ultimo 31 luglio 2019.

Raggiunta questa ennesima scadenza senza che il fornitore fosse riuscito a consegnare un sistema sufficientemente stabile per poter essere collaudato e quindi per poterne organizzare il rilascio in esercizio, svolte le opportune verifiche interne e valutazioni, si è deciso di non concedere ulteriori rinvii nei termini e di lasciar pertanto scadere il contratto aprendo di fatto uno stato di pre-contenzioso.

Dopo aver valutato le rispettive negative conseguenze legate al mancato raggiungimento degli obiettivi contrattuali, oltre all'eventuale necessità di gestire le complesse e dispendiose fasi di un procedimento giudiziario, si è dato corso ad un complesso lavoro di negoziazione volto a verificare la possibilità di una ricomposizione bonaria del conflitto, attraverso la stipula di un accordo transattivo.

Per i motivi fin qui descritti il presente intervento non è stato previsto nel programma degli acquisti di Trentino Digitale.

Le interazioni con il fornitore sono state numerose e complesse e hanno richiesto anche il coinvolgimento dei loro maggiori livelli di responsabilità per il mercato europeo. Su sollecitazione di Trentino Digitale, l'approccio alla migrazione è stato completamente revisionato dagli esperti di BMC e, a valle delle interazioni occorse, è stato prodotto un nuovo Statement of Work che può essere ritenuto accettabile quale elemento in grado di consentire una risoluzione bonaria della controversia.

Nel "nuovo SoW" il fornitore ha proposto di rivedere l'iter previsto per l'attivazione del sistema aggiornato ricorrendo all'impiego di un approccio di tipo "upgrade in place" contrapposto al precedente "fresh install". In parole più semplici, si è ritenuto di procedere attraverso l'aggiornamento diretto di una copia clone dell'attuale ambiente di produzione, piuttosto che attraverso la predisposizione di un ambiente completamente nuovo sul quale poi andare ad apportare tutte le modifiche realizzate nel corso del tempo sul sistema di Trentino Digitale.

Inoltre BMC, in ragione dell'aggiornamento tecnologico apportato ai propri prodotti nel periodo intercorso tra la stipula del primo contratto e la scadenza definitiva dei termini, ha proposto di rivedere – aggiornandole – le versioni target verso le quali migrare il sistema attualmente in esercizio, garantendo così la possibilità di implementare delle funzionalità nuove, non previste in precedenza.

Oggetto:

Atto transattivo relativo all'incarico di aggiornamento del sistema Support.

Durata

L'atto transattivo riguarda l'esecuzione delle attività di upgrade del sistema "Support" basato su piattaforma BMC Remedy. Si stima che le attività relative alle 2 fasi previste possano essere completate entro un termine di 15 mesi. Poiché la pianificazione effettiva sarà dettagliata attraverso la definizione e l'approvazione dei piani di lavoro previsti per ciascuna fase nel nuovo SoW, qualora i termini pianificati si discostino sensibilmente da quanto stimato si provvederà a formalizzare un atto integrativo di modifica.

Previsto a budget? SI NO

Controparte

Ragione sociale	Indirizzo	Rif.to	Mail
BMC Software S.r.l.	Via A. Scarsellini 14, 20161 Milano	Giuseppe La Bruna Telefono: 347 457 8630	giuseppe_labruna@bmc.com

Corrispettivi

Descrizione della milestone	Tariffa EUR
FASE 1	
Approvazione del Piano di Progetto Fase 1	8.989
Accettazione documento Disegno Architettura	8.989
Configurazione RSSO e disponibilità ambiente Test per Pre-UFV	19.866
Accettazione Pre-UFV per ITSM, Service Request Console e DWP	29.995
Accettazione UFV per ITSM, Service Request Console e DWP	39.928
Avvio in esercizio sistema 19.02, accettazione "construction document" e lettera di completamento	28.933
TOTALE FASE 1	136.700
FASE 2	
Approvazione del Piano di Progetto Fase 2	6.097
Accettazione UFV - Mappe dei servizi (massimo 10) e funzionalità ARS per GDPR	23.406
Accettazione UFV - Reporting e Knowledge Management e ricerche case-insensitive	19.669
Avvio in esercizio funzionalità Fase 2, accettazione "construction document" aggiornato e lettera di completamento Fase	10.818
TOTALE FASE 2	59.990
Totale dei Servizi a costo fisso	196.690
Costo stimato delle spese di viaggio e trasferta	7.200
	203.890

Congruià economica

Gli importi negoziati con la controparte per gli obiettivi della Fase 1 possono essere ritenuti congrui con riferimento al totale delle attività stimabili a carico del fornitore. L'effort richiesto a BMC, qualora

valutato a tariffe di mercato relativamente ai profili professionali richiesti dall'attività in oggetto (architetto e progettista), risulterebbe significativamente superiore rispetto al valore negoziato "a corpo" per ogni singola milestone descritta nel SoW.

Il corrispettivo previsto per la Fase 2 può essere ritenuto congruo in relazione sia alla versione (aggiornata) del sistema che il fornitore andrà a realizzare, sia alle funzionalità aggiuntive che potranno essere attivate grazie all'installazione dell'ultima versione utile di prodotto.

Per la gestione delle trasferte è stato pattuito un massimale di 120 € al giorno a fronte dell'effettivo consumo.

Condizioni contrattuali:

Schema di Atto di Transazione;

Modalità di fatturazione:

Pagamento di quote degli importi previsti da Fase 1 e Fase 2 al raggiungimento delle singole milestone definite.

Modalità di pagamento: bonifico bancario a 30 giorni data fattura.

Tutto ciò premesso

**IL RESPONSABILE DELLA DIREZIONE ACQUISTI
DETERMINA**

- 1) di prendere atto della proposta del Responsabile Unico del Procedimento sotto indicato ed autorizzare la stipula dell'atto transattivo di cui in premessa, per un importo complessivo pari a Euro 203.890,00.= (duecentotremilaottocentonovanta/00) al netto di I.V.A.;
- 2) di dare atto che alla consegna e positiva accettazione da parte di Trentino Digitale di quanto previsto in Fase 2 le Parti null'altro verranno a pretendere reciprocamente relativamente a diritti, prestazioni o servizi relativi al periodo pregresso alla stipula della presente transazione.

Allegato: Schema Atto transattivo e Statement of Work

Dott. Roberto Margoni

Responsabile del Procedimento	
	Roberto Bridi

Il Direttore/Dirigente	<i>Per attestazione della verifica di conformità delle scelte tecnico progettuali e delle procedure di acquisto definite</i>
	Dott. Giannantonio Farace

Il Responsabile della U.O. Legale e affari societari	<i>Per attestazione della verifica dei presupposti normativi e di legittimità</i>
	Dott. Roberto Margoni
Il Direttore Risorse Umane, Amministrazione	<i>Per attestazione della verifica finanziaria e di regolarità economico-contabile</i>
	Dott. Franco Segata