



**COMUNE DI GENOVA**

**DIREZIONE DI AREA TECHNOLOGY OFFICE**

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

**ATTO N. DD 73**

**ADOTTATO IL 21/11/2023**

**ESECUTIVO DAL 21/11/2023**

**OGGETTO:** PROGRAMMA NAZIONALE “METRO PLUS E CITTÀ MEDIE DEL SUD 2021/2027” PN METRO PLUS – OP 1 “AGENDA DIGITALE E INNOVAZIONE URBANA - FONDO FESR - Codice Progetto: GE1.1.2.1.A Titolo progetto: “GENOVA SUPER NOC” - AUTORIZZAZIONE ALLO SVOLGIMENTO DI UNA CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO AI SENSI DELL’ART. 77 DLGS 36/2023 FINALIZZATA ALL’ACQUISIZIONE DEI SERVIZI “MICROSOFT UNIFIED SUPPORT” E “MICROSOFT ISD ENTERPRISE”.  
CUP: B31F23001030006 CUI: 00856930102202300287

**I DIRETTORI DI AREA RESPONSABILI**

Visti:

- gli artt. 107, 153 comma 5 e 192 del Decreto Legislativo n. 267 del 18.8.2000 “Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali”;
- la Legge n. 241 del 07/08/1990, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- gli artt. 4 comma 2, 16 e 17 del Decreto Legislativo n. 165 del 30.3.2001 “Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”;
- il D.Lgs. N.36 del 2023 “Codice dei contratti pubblici”;
- gli artt. 77 e 80 dello Statuto del Comune di Genova;
- il vigente Regolamento di Contabilità del Comune di Genova approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 34 del 04/03/1996 e successive modificazioni ed integrazioni;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 76 del 27.12.2022 con la quale sono stati approvati i documenti Previsionali e Programmatici 2023/2025;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 45 del 17/03/2023 con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2023/2025;

- il vigente Regolamento comunale sull'Ordinamento degli uffici e dei servizi - Parte I –approvato con Deliberazione della Giunta Comunale (di seguito "D.G.C.") di Genova n. 1121 del 16 luglio 1998 (ultimo aggiornamento G.C. n. 92 del 15/06/2023) e, in particolare, il Titolo III - Funzioni di direzione dell'Ente;
- il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) del Comune di Genova approvato dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. 59 del 13 aprile 2023 - TRIENNIO 2023-2025, quale parte del Piano integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O.) 2023-2025;

#### **Visti altresì:**

- il Regolamento (UE) n. 1060 del 24 giugno 2021 il Parlamento europeo e il Consiglio hanno approvato le disposizioni comuni al Fondo europeo di sviluppo regionale, al Fondo sociale europeo Plus, al Fondo di coesione, al Fondo per una transizione giusta, al Fondo europeo per gli affari marittimi, la pesca e l'acquacoltura, e le regole finanziarie applicabili a tali fondi e al Fondo Asilo, migrazione e integrazione, al Fondo Sicurezza interna e allo Strumento di sostegno finanziario per la gestione delle frontiere e la politica dei visti;

- il Regolamento (UE) n. 1057 del 24 giugno 2021 del Parlamento europeo e del Consiglio istituisce il Fondo sociale europeo Plus (FSE+) e abroga il regolamento (UE) n. 1296/2013;

- il Regolamento (UE) 2021/1058 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo al Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR) e al Fondo di Coesione;

- il Regolamento delegato (UE) N. 240/2014 della Commissione del 7 gennaio 2014, recante un codice europeo di condotta sul partenariato nell'ambito dei Fondi Strutturali e d'Investimento Europei (Fondi SIE) oltre a disposizioni sul partenariato per gli Accordi di partenariato e i programmi sostenuti dai Fondi SIE;

- la Delibera n. 78 del 22 dicembre 2021 del Cipess, pubblicata in G.U. n. 94 del 22 aprile 2022, riguardante la programmazione della Politica di coesione 2021-2027, ha approvato la Proposta di Accordo di partenariato 2021-2027, e la definizione dei criteri di cofinanziamento pubblico nazionale dei Programmi europei per il Ciclo di programmazione 2021-2027;

#### **Visto infine:**

- l'Accordo di Partenariato tra Italia e Commissione Europea relativo al ciclo di programmazione 2021-2027, approvato con Decisione di esecuzione della Commissione Europea C(2022) 4787 del 15 Luglio 2022;

#### **Premesso che:**

- con Decisione C(2022) 9773 finale del 16 dicembre 2022 la Commissione europea ha adottato il Programma Nazionale "Metro Plus e città medie del Sud" (PN METRO Plus),
- tale Programma opera in continuità strategica ed operativa con il precedente Programma Operativo Nazionale "Città Metropolitane" 2014/20, ed è attuato a livello territoriale dalle Autorità Urbane (AU), identificate – tra le altre – nei comuni capoluogo delle aree metropolitane mediante

- delega da parte dell'Autorità di Gestione dello stesso Programma delle funzioni di Organismo Intermedio (OI) ai sensi degli articoli 29, comma 5, e 71, comma 3 del Reg. (UE) 2021/1060;
- nell'esercizio di tali funzioni ed in coerenza con quanto previsto dal PN METRO Plus, il Comune di Genova assumerà il ruolo di Organismo Intermedio (OI) sulla base di un apposito atto di delega da sottoscrivere con l'Agenzia per la Coesione Territoriale, a cui è assegnato il ruolo di Autorità di Gestione (AdG) del medesimo Programma nazionale;
  - il Comune di Genova, alla pari delle altre Città Metropolitane, in conformità con quanto previsto dall'art. 29 del Regolamento (UE) n. 2021/1060, nel suo ruolo Autorità Urbana (AU), risponde della definizione e dell'attuazione della propria strategia territoriale di sviluppo;
  - con Determina del Direttore Generale dell'Agenzia per la Coesione Territoriale n. 32 del 19 gennaio 2023, si è provveduto ad individuare il Dirigente pro tempore dell'Ufficio 4 di Staff del Direttore Generale dell'Agenzia per la Coesione Territoriale quale Autorità di Gestione del PN Metro Plus ed in particolare per l'esercizio dei compiti di cui agli artt. 69, 71, 72, 73, 74 e 75 del Regolamento (UE) n. 2021/1060;
  - con Determina del Direttore Generale dell'Agenzia per la Coesione Territoriale n. 35 del 20 gennaio 2023, si è provveduto ad individuare il Dirigente pro tempore dell'Ufficio 1 "Coordinamento delle autorità di certificazione e monitoraggio della spesa" dell'Area Programmi e Procedure dell'Agenzia per la Coesione Territoriale quale Autorità di Certificazione del PN Metro Plus ed in particolare per l'esercizio dei compiti di cui all'art. 76 del Regolamento (UE) n. 2021/1060;
  - con comunicazione prot. Alct.REGISTRO UFFICIALE(U).0027598 del 20 dicembre 2022, l'Autorità di Gestione del PN Metro Plus e città medie del Sud 2021/2027 ha comunicato all'Organismo Intermedio di Genova l'ammontare massimo delle risorse finanziarie ad esso attribuibili al netto della dotazione per attività di assistenza tecnica, definita in Euro 146.900.000,00;

**Premesso, altresì, che:**

- con la Deliberazione n. 80 del 2016 della Giunta Comunale si è provveduto, sulla base degli atti di individuazione n. 4 dell'11/03/2016 e n. 5 del 12/04/2016 emanati dal Direttore Generale dell'Ente, ad approvare l'organigramma delle strutture responsabili per lo svolgimento delle funzioni delegate all'Organismo Intermedio per il PON Metro 2014/20;
- con Determinazione Dirigenziale n. 2 del 09/01/2018 il Direttore Generale pro tempore del Comune di Genova ha nominato quale Responsabile dell'Organismo Intermedio per il PON Metro 2014/20 il Direttore pro tempore della Direzione Sviluppo Economico e Progetti d'Innovazione (attualmente Direzione di Area Sviluppo Economico e Promozione), Dott.ssa Geronima Pesce;
- con Determinazione Dirigenziale n. 2 del 22/02/2023 il Direttore Generale pro tempore del Comune di Genova ha nominato quale Responsabile dell'Organismo Intermedio per il PN Metro Plus e città medie del Sud 2021/2027 il Direttore pro tempore dell'Area Sviluppo Economico e Innovazione (attualmente Direzione di Area Sviluppo Economico e Promozione), Dott.ssa Geronima Pesce;

**Premesso inoltre che:**

- con Determina n. prot. Alct.REGISTRO UFFICIALE (I) 0015484 del 16/05/2023 l'Autorità di Gestione ha approvato il format di Convenzione per la delega delle funzioni di Organismo Intermedio del PN Metro plus e città medie Sud ai 14 Comuni capoluogo delle città metropolitane;

- con nota prot. n. Alct.REGISTRO UFFICIALE(U).0018455 del 12/06/2023 l'Autorità di Gestione ha inviato all'Organismo Intermedio di Genova la Convenzione contenente l'Atto di Delega sottoscritto dalla stessa, a firma del Dirigente dell'ufficio 4 di staff dell'Agenzia per la Coesione Territoriale, Dott. Giorgio Martini, definendo, nell'All 1 alla stessa, l'ammontare delle risorse finanziarie attribuibili all'Organismo Intermedio di Genova, al lordo e al netto dell'importo di flessibilità di cui all'art. 18 RDC 2021/1060;
- con nota prot. n. 261872/2023.U del 13/06/2023 l'Organismo Intermedio di Genova ha sottoscritto la Convenzione di cui sopra, a firma del Responsabile O.I. e Direttore dell'Area Sviluppo Economico e Promozione, Dott.ssa Geronima Pesce;
- con Deliberazione di Giunta Comunale DGC-2023-91 del 15/06/2023 si è preso atto degli interventi a valere su PN Metro Plus e città medie del Sud 2021/2027 e relativi importi finanziari previsionali e l'Amministrazione ha dato mandato alle Direzioni attuatrici di predisporre le procedure amministrative necessarie ai fini dell'attuazione degli interventi di loro competenza, seguendo tutti gli adempimenti procedurali previsti dal Programma;
- con nota AICT.REGISTRO UFFICIALE.2023.0025007 del 06/09/2023 con oggetto "PN METRO plus e città medie Sud 2021-2027. Trasmissione esiti istruttoria Piano Operativo ed assegnazione risorse" l'Autorità di Gestione del Programma trasmetteva gli esiti dell'istruttoria tecnica effettuata dalla stessa Autorità di Gestione, ai sensi dell'art. 6, par. 1 dell'Atto di delega, della versione del Piano Operativo trasmessa in data 29/6/2023 e successivamente aggiornata con trasmissione del 4/8/2023, comunicando l'ammissibilità delle suddette schede progetto;

-con Determinazione Dirigenziale N. 2023-186.0.0.-142 del 20.10.2023 si è proceduto all'ammissione a finanziamento in riferimento alle Schede Progetto GE1.1.2.1.a (CUP B31F23001030006); GE1.1.2.1.d (CUP B31F23001050006); GE1.1.2.1.e (CUP B31C23000760006); GE1.1.2.1.h (CUP B31F23001040006); GE4.4.8.1. (CUP B31H22000230006); GE 4.4.11.1.a (CUP B31H22000240006); GE4.4.11.1.b (CUP B31H22000250006); GE 4.4.11.1.c (CUP B31H22000260006); GE4.4.11.1.d (CUP B31H22000270006); GE 4.4.11.1.e (CUP B31H22000280006); GE4.4.12.1 (CUP B31H22000290006) tra cui la Scheda Progetto GE1.1.2.1.a "Genova Super NOC";

**Preso atto che**, come previsto dalle "Indicazioni operative per la programmazione e l'ammissione a finanziamento delle operazioni da parte degli Organismi Intermedi del PN", relativamente alle "Operazioni avviate e non completate o non pienamente attuate" l'OI ha inviato all'Autorità di Gestione del Programma:

- con nota prot. n. 492701 del 20/10/2023 la relazione concernente le operazioni avviate o non completate a valere su OP1 (progetti GE1.1.2.1.a; GE1.1.2.1.d; GE1.1.2.1.h)
- l'Organismo Intermedio ha esaminato, per ciascun progetto, la documentazione suindicata, unitamente alla documentazione giustificativa finalizzata alla selezione delle operazioni, all'ammissione a finanziamento e alla rendicontazione delle spese e ha concluso l'istruttoria, finalizzata all'ammissione a finanziamento, con esito positivo.

#### **Considerato che:**

- Il Comune di Genova ha iniziato un percorso di innovazione del proprio sistema informativo con l'obiettivo di innovare il proprio core informatico puntando su tecnologie di ultima generazione che

consentano di poter ampliare le possibili ricadute in ottica di migliore integrazione con il tessuto socio economico con cui interagisce.

- Il progetto GE1.1.2.1.a “Genova Super NOC” intende implementare un Nucleo Operativo Centrale di gestione ad alto valore aggiunto che consenta di rilevare, monitorare e governare la città ad ampio spettro, anche in ottica previsionale e di risposta proattiva.

- Il Comune di Genova, a seguito di una precedente procedura comparativa tra più fornitori di soluzioni Cloud, ha scelto le tecnologie Microsoft per alcune delle soluzioni core aziendali tramite le piattaforme cloud Microsoft (es. AVS, Synapse, Cognitive Services, Active Directory, Office 365, Exchange Online, Teams, Office Applications, Azure Data Lake, etc.), su cui sono già state costruite progettualità strategiche, che prevedono oggi un’evoluzione architettuale (es. Postazione di Lavoro Aziendale, NOC del cittadino, Smart City, Smart Mobility, Digital Twin, ecc.).

- Tali tecnologie cloud sono già state acquisite dal Comune, ed è quindi adesso obiettivo dell’Amministrazione far evolvere ed espandere tali progettualità utilizzando gli stessi servizi cloud.

Il Comune ha deciso di sviluppare una piattaforma di intelligenza urbana, che faccia leva sulle nuove tecnologie che Microsoft ha rilasciato recentemente, come i nuovi strumenti avanzati di intelligenza artificiale, basati sui Large Language Model (es. Azure OpenAi, ChatGPT-4, Dall-E 3, ecc.). Si ritiene necessario il coinvolgimento diretto dei gruppi di prodotto del fornitore della tecnologia, per minimizzare i rischi legati all’alto contenuto innovativo di questi nuovi servizi.

In quest’ottica strategica, è quindi necessario l’intervento di un fornitore che garantisca continuità e coerenza verso le soluzioni già intraprese e una gestione ottimale della crescente complessità nelle evoluzioni progettuali di tali servizi.

Al fine di massimizzare il risultato e di ridurre il rischio di esercizio delle soluzioni basate su tecnologia Microsoft, per supportare il disegno, effettuare controlli di qualità ed ottenere un supporto tecnico specialistico sui prodotti Microsoft e sulle soluzioni su essi basate, il Comune ha deciso di dotarsi di una fornitura di due tipologie di servizi come illustrato nella relazione del RUP agli atti della Direzione scrivente:

- Servizi Microsoft Unified Support (720 ore/persona)
- Servizi Microsoft ISD Enterprise (14.000 ore/persona)

La stima dei costi attesi per la presente acquisizione ammonta a circa Euro 3.000.000,00 (IVA inclusa), finanziati da progettualità PON Metro Plus di cui alla DD N. 2023-186.0.0.-142;

Preso atto che la spesa del suddetto provvedimento è stata inserita nel “Piano Biennale degli acquisti 2023-2024” con il numero di CUI: n. 00856930102202300287;

Ritenuto pertanto di svolgere una consultazione preliminare di mercato ai sensi dell'art. 77 del Dlgs 36/2023, volta a:

1. garantire la massima pubblicità all'iniziativa per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
2. ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
3. individuare la procedura di gara finalizzata all'acquisizione dei servizi "Microsoft Unified Support" e "Microsoft ISD Enterprise" indicati al paragrafo "2. Soluzione individuata" dell'Avviso di consultazione preliminare di mercato allegato parte integrante del provvedimento.

Considerato inoltre che, qualora fosse confermata la sussistenza dei presupposti di cui all'art. 76, comma 2, lett. b) del D.Lgs. n. 36/2023, il Comune avvierà una procedura negoziata senza pubblicazione del bando per l'affidamento dei servizi in oggetto.

Ritenuto quindi di avviare tale procedura attraverso la pubblicazione dell'avviso di consultazione preliminare di mercato e il questionario allegati parte integrante del presente provvedimento, oltre che sul profilo della Stazione Appaltante nella sezione "Amministrazione Trasparente", anche sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, sulla Gazzetta Ufficiale Europea, su due quotidiani nazionali e due quotidiani locali;

Preso atto della nomina del RUP, dott. Alfredo Viglienzoni con nota prot. 2023.0545598.U del 20/11/2023 per l'acquisizione di servizi di assistenza specialistica Microsoft di tipo "Microsoft Unified Support" e "Microsoft ISD Enterprise";

#### **Dato atto che:**

- l'istruttoria del presente atto è stata svolta dal Dott. Alfredo Viglienzoni, Responsabile del Progetto, che attesta la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa per quanto di competenza, ai sensi dell'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000, e che provvederà a tutti gli atti necessari all'esecuzione del presente provvedimento, fatta salva l'esecuzione di ulteriori adempimenti posti a carico di altri soggetti;
- è stata regolarmente accertata l'insussistenza di situazioni di conflitto di interessi, ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/1990 e s.m.i. e dell'art. 16 del D. Lgs. 36/2023 e di incompatibilità in conformità del Codice di Comportamento e della Normativa anticorruzione;

Considerato che,

- con la sottoscrizione del presente atto, il Dirigente, altresì Responsabile Unico del Progetto, attesta altresì la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, ai sensi dell'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000;
- il presente provvedimento non comporta alcuna assunzione di spesa a carico del Bilancio comunale, per cui non si richiede alcun riscontro contabile né attestazione di copertura finanziaria ai sensi del Decreto Lgs 267/2000;

---

## DETERMINANO

Per i motivi di cui in premesse che qui si intendono interamente richiamati:

- a. garantire la massima pubblicità all'iniziativa per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
  - b. ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
  - c. individuare la procedura di gara finalizzata all'acquisizione dei servizi "Microsoft Unified Support" e "Microsoft ISD Enterprise", indicati al paragrafo "2. Soluzione individuata" dell'Avviso di consultazione preliminare di mercato allegato parte integrante del provvedimento;
2. di dare atto che, qualora fosse accertata la sussistenza dei presupposti di cui all'art. 76, comma 2, lett. b) del D.Lgs. n. 36/2023, il Comune avvierà una procedura negoziata senza pubblicazione del bando per l'affidamento dei servizi in oggetto;
  3. di approvare l'Avviso di consultazione preliminare di mercato e il questionario allegati parte integrante del presente provvedimento;
  4. di demandare alla Direzione Stazione Unica Appaltante gli adempimenti relativi alla pubblicazione dell'Avviso sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, sulla Gazzetta Ufficiale Europea, su due quotidiani nazionali e due quotidiani locali;
  5. di prendere atto dell'individuazione degli interventi a valere sulle risorse del Programma Nazionale "Metro Plus e città medie del Sud" (PN METRO Plus), come da Deliberazione di Giunta Comunale DGC-2023-91 del 15/06/2023 e come da successive comunicazioni tra l'Organismo Intermedio e l'Autorità di Gestione;
  6. di prendere atto che la realizzazione dei servizi troverà copertura finanziaria sul PN Metro PLUS (PROGRAMMA NAZIONALE "METRO PLUS E CITTÀ MEDIE DEL SUD 2021/2027) per un massimo di Euro 3.000.000 (IVA 22% inclusa) e, più specificatamente, su OP1 "AGENDA DIGITALE E INNOVAZIONE URBANA - FONDO FESR - Scheda Progetto GE1.1.2.1.a "Genova Super NOC" come specificato in premessa;
  7. di dare atto che è stato nominato RUP per l'acquisizione di servizi di assistenza specialistica Microsoft di tipo "Microsoft Unified Support" e "Microsoft ISD Enterprise" nell'ambito della Scheda Progetto GE1.1.2.1.a "Genova Super NOC", il dott. Alfredo Viglienzoni con nota prot. 0545598.U del 20/11/2023;
  8. di dare atto che il RUP ha rilasciato la dichiarazione di assenza di conflitto di interessi ex art. 6 bis della Legge n. 241/1990 come introdotto dalla L. 190/2012 nonché dell'art. 16 D.Lgs. 36/2023;
  9. di dare atto che l'istruttoria del presente atto è stata svolta dal Dott. Alfredo Viglienzoni, Responsabile del Progetto, che attesta la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa per quanto di competenza, ai sensi dell'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000, e che provvederà a tutti gli atti necessari all'esecuzione del presente provvedimento, fatta salva l'esecuzione di ulteriori adempimenti posti a carico di altri soggetti;
  10. di dare atto che la presente determinazione verrà pubblicata sull'Albo Pretorio on line, sul sito istituzionale del Comune di Genova, nella sezione "Amministrazione Trasparente" ai sensi del D. Lgs. n. 33/2013;

11. di dare atto che con la sottoscrizione del presente atto, il dirigente attesta altresì la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, assieme al responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000.

IL DIRETTORE DI AREA  
Sviluppo Economico e Promozione  
Dott.ssa Geronima Pesce

IL DIRETTORE DI AREA  
Technology Office (Sistemi Informativi)  
Dott. Alfredo Viglienzoni

*Avverso il presente provvedimento può essere opposto ricorso entro sessanta giorni, dalla data di pubblicazione all'albo pretorio, al Tribunale Amministrativo Regionale della Liguria nei termini e modi previsti dall'art. 2 e seguenti della L.1034/1971 e s.m. e i. , ovvero entro centoventi giorni dalla data di pubblicazione al Presidente della Repubblica nei termini e modi previsti dall'art. 8 e seguenti del D.P.R. 1199/1971.*



GE1.1.2.1.a "Genova Super NOC" CUP: B31F23001030006

**PROGRAMMA NAZIONALE "METRO PLUS E CITTÀ MEDIE DEL SUD" 2021/2027 -  
SCHEMA PROGETTO GE1.1.2.1.a "Genova Super NOC" - CUP: B31F23001030006**

**AVVISO  
CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO**

*Oggetto:* Consultazione preliminare di mercato - Acquisizione servizi di assistenza specialistica Microsoft.

Si informa che il Comune di Genova (di seguito, "Comune") intende svolgere una consultazione preliminare di mercato ai sensi dell'art. 77 del Codice, finalizzata all'acquisizione dei servizi indicati al paragrafo "2. Soluzione individuata" del presente Avviso.

La presente consultazione è volta a:

1. garantire la massima pubblicità all'iniziativa per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
2. ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
3. individuare la procedura di gara finalizzata all'acquisizione dei servizi "Microsoft Unified Support" e "Microsoft ISD Enterprise" indicati al paragrafo "2. Soluzione individuata" del presente Avviso.

Nel caso in cui fosse accertata la sussistenza dei presupposti di cui all'art. 76, comma 2, lett. b) del D.Lgs. n. 36/2023, il Comune avvierà una procedura negoziata senza pubblicazione del bando per l'affidamento dei servizi in oggetto.

Gli operatori economici interessati sono pregati - previa presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - di compilare il questionario allegato e inviarlo entro 15 giorni dalla data di pubblicazione, all'indirizzo PEC [informaticamm.necomge@postecert.it](mailto:informaticamm.necomge@postecert.it).

Tutte le informazioni fornite saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell'iniziativa in oggetto, secondo quanto specificato nell'allegata Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 Regolamento UE n. 2016/679).

Il Responsabile Unico del Progetto è il dott. Alfredo Viglienzoni, Direttore della Direzione di Area Technology Office (Sistemi Informativi).

**1. Descrizione dell'esigenza funzionale**

GE1.1.2.1.a "Genova Super NOC" CUP: B31F23001030006

Il Comune di Genova, a seguito di una precedente procedura comparativa tra più fornitori di soluzioni Cloud, ha scelto le tecnologie Microsoft per alcune delle soluzioni core aziendali tramite le piattaforme cloud Microsoft (es. AVS, Synapse, Cognitive Services, Active Directory, Office 365, Exchange Online, Teams, Office Applications, Azure Data Lake, etc.), su cui sono già state costruite progettualità strategiche, che prevedono oggi un'evoluzione architeturale (es. Postazione di Lavoro Aziendale, NOC del cittadino, Smart City, Smart Mobility, Digital Twin, ecc.). Tali tecnologie cloud sono già state acquisite dal Comune, ed è quindi adesso obiettivo del Comune far evolvere ed espandere tali progettualità utilizzando gli stessi servizi cloud.

Il Comune ha deciso di sviluppare una piattaforma di intelligenza urbana, che faccia leva sulle nuove tecnologie che Microsoft ha rilasciato recentemente, come i nuovi strumenti avanzati di intelligenza artificiale, basati sui Large Language Model (es. Azure OpenAi, ChatGPT-4, Dall-E 3, ecc.). Si ritiene necessario il coinvolgimento diretto dei gruppi di prodotto del fornitore della tecnologia, per minimizzare i rischi legati all'alto contenuto innovativo di questi nuovi servizi.

In quest'ottica strategica, è quindi necessaria l'acquisizione di servizi che garantiscano:

- **Continuità:** In continuità e coerenza con le soluzioni già in uso, le attività evolutive sono confermate sulle suddette tecnologie per una naturale evoluzione in linea con le esigenze dell'Ente e per la coerenza con la roadmap evolutiva di Microsoft.
- **Cloud Governance ed Operation:** il supporto alla definizione di un valido modello di governance ed operation dei nuovi paradigmi SaaS e PaaS e dei nuovi modelli di Intelligenza Artificiale, propri dei cloud Microsoft è indispensabile in considerazione della caratteristica di aumento di complessità che la gestione di tali servizi nelle evoluzioni progettuali rappresenta, soprattutto in considerazione della transizione del modello di outsourcing.
- **Adoption:** il supporto all'adozione da parte del fornitore degli strumenti innovativi risulta cruciale per garantire la protezione degli investimenti effettuati, sia in termini di licensing, che in termini progettuali: una eventuale ridotta adozione da parte dell'utenza delle soluzioni, risulterebbe, di fatto, in una perdita economica degli importanti investimenti

Al fine di massimizzare il risultato e di ridurre il rischio di esercizio delle soluzioni basate sulla tecnologia Microsoft, per supportare il disegno, effettuare controlli di qualità ed ottenere un supporto tecnico specialistico sui prodotti Microsoft e sulle soluzioni su essi basate, il Comune ha deciso di dotarsi della fornitura di due tipologie di servizi:

- Servizi Microsoft Unified Support
- Servizi Microsoft ISD Enterprise

## **2. Soluzione individuata (oggetto dell'iniziativa)**

GE1.1.2.1.a "Genova Super NOC" CUP: B31F23001030006

Come specificato sopra, visto il livello di criticità della piattaforma da supportare, è necessario l'utilizzo dei Servizi Microsoft Unified Support e Microsoft ISD Enterprise, che sono costituiti da una soluzione completa.

Tali servizi devono garantire l'accesso privilegiato ai team di sviluppo dei prodotti: i team di sviluppo dei prodotti Microsoft offrono formazione specifica ed esclusiva al personale di Microsoft illustrando in che modo i clienti aziendali possano pianificare, distribuire, gestire e ottimizzare la produttività dei prodotti attuali e futuri di Microsoft. Tale vicinanza ai gruppi di prodotto consente, pertanto:

- a) L'utilizzo di Tool proprietari per effettuare l'assessment dell'infrastruttura, oppure per semplificare i processi di migrazione
- b) Il disegno di architetture certificate, e la certificazione di architetture e soluzioni
- c) L'utilizzo di semilavorati per il disegno di soluzioni certificate preconfigurate, per ridurre costi e tempi.

Ciò premesso, il Comune ha la necessità di acquisire servizi di assistenza specialistica - per la durata di 3 anni - così di seguito strutturati:

- servizio "Microsoft Unified Support": si tratta di un servizio di supporto tecnico specificamente strutturato da Microsoft per le proprie tecnologie, comprendente supporto proattivo per circa 720 ore/persona e supporto reattivo 24x7 illimitato su tutte le tecnologie Microsoft, con necessità di rapporto diretto con gli specialisti di terzo livello (third tier support) e di accesso diretto al codice sorgente dei prodotti. Infatti:
  - nell'ambito del supporto reattivo dovrà essere garantita la gestione di eventuali "situazioni critiche" con escalation dei problemi bloccanti in tempi inferiori ad un'ora e visibilità immediata dei problemi da parte del Direttore dei Servizi Unified Support di Microsoft Italia e dei Direttori dei Centri di Escalation nel mondo;
  - nell'ambito del programma proattivo dovranno essere necessariamente compresi anche servizi di Advisory remoto, On-demand Assessment e On-Demand Training in maniera illimitata. Chi fornisce i servizi dovrà essere in grado di operare tempestivamente per risolvere eventuali anomalie di funzionamento anche tramite l'accesso ai laboratori di sviluppo della società Microsoft;
- servizio "Microsoft ISD Enterprise": si tratta di servizi di analisi, progettazione e sviluppo specialistici sui prodotti cloud e sulle tecnologie Microsoft che assicura risorse specialistiche in grado di aver accesso ai laboratori di sviluppo dei prodotti Microsoft presenti e in roadmap, per un totale di circa 14.000 ore/persona. Chi fornisce il servizio dovrà inoltre garantire la possibilità di interagire con i Gruppi di Ricerca e Sviluppo del produttore.

In considerazione della stretta integrazione funzionale e architettuale fra i prodotti Microsoft presenti in Comune e della criticità dei servizi sopra richiamati, è necessario che la totalità dei servizi di cui trattasi venga fornita da un unico operatore.

GE1.1.2.1.a "Genova Super NOC" CUP: B31F23001030006

### **3. Costi attesi**

La stima dei costi attesi per la presente acquisizione ammonta a circa Euro 3.000.000,00 (IVA inclusa), e verranno finanziati dai fondi PN Metro PLUS (PROGRAMMA NAZIONALE "METRO PLUS E CITTÀ MEDIE DEL SUD 2021/2027) - OP1 "AGENDA DIGITALE E INNOVAZIONE URBANA - FONDO FESR - Scheda Progetto GE1.1.2.1.a "Genova Super NOC".

La Dirigente Settore Beni e servizi -  
Direzione Stazione Unica Appaltante  
Dott.ssa Angela Ilaria Gaggero  
Documento firmato digitalmente

Il Direttore di Area Technology Office  
(Sistemi Informativi)  
e Responsabile Unico del Progetto  
Dott. Alfredo Viglienzoni  
Documento firmato digitalmente

GE1.1.2.1.a "Genova Super NOC" CUP: B31F23001030006

## QUESTIONARIO

### Dati Operatore economico

*Ragione sociale:*

*Indirizzo:*

*Ruolo del firmatario:*

*Telefono:*

*Indirizzo e-mail:*

*Indirizzo pec:*

1. Descrivere gli accordi commerciali in essere con la società Microsoft o sue dirette controllate o distributori delegati a stipulare tali accordi, che consentono di operare sul mercato italiano per la fornitura del servizio "Microsoft Unified Support" nelle modalità precisate al punto 2 a) dell'AVVISO.

**Risposta:**

---

---

---

---

2. Indicare le referenze dimostrabili di forniture, negli ultimi 3 anni, anche in termini di fatturato realizzato, del servizio "Microsoft Unified Support" nelle modalità precisate al punto 2 a) dell'AVVISO.

**Risposta:**

---

---

---

---

3. Descrivere gli accordi commerciali in essere con la società Microsoft o sue dirette controllate o distributori delegati a stipulare tali accordi, che consentono di operare sul mercato italiano per la fornitura del servizio "Microsoft ISD Enterprise" nelle modalità precisate al punto 2 b) dell'AVVISO.

GE1.1.2.1.a "Genova Super NOC" CUP: B31F23001030006

**Risposta:**

---

---

---

---

4. Indicare le referenze dimostrabili di forniture, negli ultimi 3 anni, anche in termini di fatturato realizzato, del servizio "Microsoft ISD Enterprise" nelle modalità precisate al punto 2 b) dell'AVVISO.

**Risposta:**

---

---

---

---

**Firma dell'operatore economico**

---