

**OGGETTO: acquisto del Servizio Cloud di Service desk REXPONDO (qualificato AgID) e relativi Servizi professionali per una durata di 12 mesi.**

## RELAZIONE TECNICA

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

I principali obiettivi del servizio di help desk sono:

- supportare gli utenti che richiedono assistenza nell'utilizzo dei servizi presenti nell'IT o nella risoluzione dei malfunzionamenti, attraverso un Single Point of Contact ("SPOC") ossia un punto di contatto unico per tutti gli utenti;
- risolvere i malfunzionamenti o scalarli agli specialisti di II e III livello;
- mantenere il controllo "amministrativo" dell'incidente mentre gli specialisti di secondo e terzo livello forniscono assistenza nella risoluzione, effettuando opportuni solleciti nel caso in cui i tempi di risoluzione si protraggano oltre il previsto;
- migliorare l'accessibilità del supporto sui servizi IT grazie al punto di contatto unico;
- migliorare le informazioni di supporto al management attraverso la reportistica;
- migliorare la comunicazione con gli utenti fornendo informazioni sulle chiamate.

Al fine di gestire le richieste di assistenza viene utilizzata dagli operatori del servizio una piattaforma software open source di Trouble Ticket Management denominata OTRS versione 5.0 CE (Community Edition), che consente di rendere più efficiente il processo di risoluzione dei ticket aumentando la qualità del servizio e diminuendo i tempi di risoluzione e di conseguenza i costi di gestione.

La piattaforma software OTRS viene utilizzata da circa n.100 operatori di I e II livello ed ha gestito nel corso del 2021 un numero di richieste (Ticket) pari a 34.000 per la parte IT e supporto interno e circa 9.000 per quanto riguarda il servizio d'informazione indipendente sui medicinali autorizzati Farmaciline.

Occorre rilevare che la versione di OTRS in uso presso l'Agenzia è uscita dal programma di manutenzione ed è quindi soggetta ad obsolescenza progressiva e a problemi di sicurezza.

Per far fronte a questo scenario e, quindi, per ottemperare ai requisiti minimi di sicurezza e garantire al servizio di Help Desk un adeguato sistema software di gestione dei ticket, è stata individuata, all'interno del Cloud Marketplace di AgID, 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 piattaforma software in Cloud denominata **Rexpondo** (ID Scheda: SA-1858).

Tale piattaforma software è una soluzione Service Desk personalizzabile, che consente una gestione dei flussi di lavoro più efficiente, ed una comunicazione strutturata tra i vari livelli di

processo e che si presenta come naturale evoluzione della piattaforma Open source OTRS Community edition, dalla quale eredita la maggior parte delle caratteristiche funzionali.

I due *core* principali della piattaforma Rexpondo riguardano il ticketing e l'IT Service Management (ITSM).

Giova precisare, inoltre, che Rexpondo adotta come framework di gestione dei processi di ITSM lo standard ITIL (Information Technology Infrastructure Library), che è un insieme di linee guida nella gestione dei servizi IT, e ne supporta l'intera infrastruttura, dai requisiti alle best practice.

L'adozione della piattaforma Rexpondo assicurerebbe all'Agenzia la tempestiva applicazione di patch funzionali e di sicurezza, la disponibilità di nuove funzionalità e miglioramenti di quelle esistenti (es. portale utenti, dashboard reportistica, form strutturati per apertura Ticket e accesso tramite SPID) e la conformità ai dettami del GDPR.

Inoltre, il passaggio dall'attuale OTRS alla piattaforma Rexpondo, che ne è una evoluzione, risulterebbe del tutto trasparente per gli utenti in quanto l'interfaccia grafica e le funzionalità rimarrebbero inalterate come anche tutta la base informativa esistente che potrà essere migrata in modo agevole.

Ciò premesso, lo scrivente Settore ICT ha acquisito dalla società E-Time S.r.l di Verona, che è l'unico partner in Italia di Otopo, società proprietaria di Rexpondo, (si veda Allegato 1), l'Offerta per la fornitura delle licenze d'uso annuali della Piattaforma Rexpondo Cloud per n.100 utenti, dei servizi di: migrazione dall'attuale OTRS v.5 e delle attività di consulenza/supporto necessarie per la sua personalizzazione (vedi Allegato 2).

Tenuto conto che la predetta Offerta è congrua dal punto di vista tecnico-economico, accertata la disponibilità sul Budget ICT per l'anno 2022, si ritiene di poter effettuare l'affidamento diretto, tramite Trattativa Diretta sulla piattaforma MEPA della CONSIP S.p.a., alla società E-Time Srl (P.I. e C.F. 03256040233), per l'acquisizione della fornitura delle licenze d'uso annuali del software e dei relativi servizi per un importo totale pari a € 35.260,00 IVA esclusa, secondo la seguente allocazione dei costi per conto e per anno:

Descrizione conto di Budget	Avvio	conto		2022	2023
Canoni licenze sw t.d.	01/07/2022	31965	Disponib.	5.880,00	5.880,00
Altri servizi informatici		31999	Disponib.	18.500,00	5.000,00
<b>Totale</b>				<b>24.380,00</b>	<b>10.880,00</b>

Roma, 15 febbraio 2022

Il Dirigente  
(Maurizio Trapanese)

## ALLEGATO 1

<https://otobo.de/en/otobo-partners/#toggle-id-5>

The screenshot shows a web browser window with multiple tabs open. The active tab is 'OTOBO Partners'. The URL in the address bar is 'otobo.de/en/otobo-partners/#toggle-id-5'. The page content includes a navigation bar with links: Start, Product, Services, About us, Jobs, Community. The main content area has a section titled 'Official OTOBO Partners' with a description of their services and a link to 'Get in touch for more info >>'. To the right, there is a list of countries: Austria, Brasil, France, Germany, Italy, Latin America, Poland, Spain. Below this list, a 'Qualified Partner' section highlights 'E-Time s.r.l. | Rexpondo, Verona - [rexpondo.it](#)'. At the bottom, a large banner reads 'Be part of the OTOBO Partner network and enjoy the strong backing of Team OTOBO.' The browser's taskbar at the bottom shows the Windows logo, a search bar, and various application icons. The system tray on the right indicates a temperature of 15°C, the location 'Soleggiato', and the date '11/02/2022'.

Official OTOBO Partners

Official OTOBO Partners are specialised in providing business services around ((OTRS)) Community Edition and OTOBO. They have broad expertise in the fields of evaluation, adaptation, migration, interfaces etc.

Working with an Official OTOBO Partner, you can be sure to get high quality service in your region, backed up by the makers of OTOBO.

[Get in touch for more info >>](#)

Austria  
Brasil  
France  
Germany  
Italy  
Latin America  
Poland  
Spain

**Qualified Partner:**  
E-Time s.r.l. | Rexpondo, Verona - [rexpondo.it](#)

Be part of the OTOBO Partner network and enjoy the strong backing of Team OTOBO.