

Avviso nel sito web TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:36906-2011:TEXT:IT:HTML>

I-Roma: Servizi informatici

2011/S 23-036906

AVVISO DI AGGIUDICAZIONE — SETTORI SPECIALI

SEZIONE I: ENTE AGGIUDICATORE

I. 1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto

Ferservizi SpA - Gruppo FS - (società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento di Ferrovie dello Stato SpA) in proprio e in nome e per conto delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato
via Tripolitania, 30

All'attenzione assistenza gare e appalti

00199 Roma

ITALIA

Telefono +39 0644109508/602/490

Posta elettronica: a.dilario@ferservizi.it

Fax +39 0644109031

Indirizzi internet

Ente aggiudicatore www.ferservizi.it

I.2) principali settori di attività dell'ente aggiudicatore

Servizi ferroviari

SEZIONE II: OGGETTO DELL'APPALTO

II.1) DESCRIZIONE

II.1.1) Denominazione conferita all'appalto

GPR n. 33/2010 per l'affidamento dei servizi di gestione in outsourcing dell'infrastruttura di elaborazione dati, di gestione e sviluppo delle applicazioni software, di call center per il Gruppo Ferrovie dello Stato - CIG 0481549ACB.

II.1.2) Tipo di appalto e luogo di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi

Servizi

Categoria di servizi: N. 7

Luogo principale di esecuzione: Tutto il territorio nazionale.

Codice NUTS IT

II.1.3) L'avviso riguarda

La conclusione di un accordo quadro

II.1.4) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti

Prestazione a società del Gruppo Ferrovie dello Stato di una serie di servizi così articolati:

Parte A: infrastruttura di elaborazione dati:

- housing/hosting dei sistemi elaborativi e delle connesse infrastrutture tecnologiche e di sicurezza,
- servizi di esercizio dei sistemi centrali e periferici,
- gestione delle postazioni di lavoro,
- gestione e conduzione delle reti locali,
- gestione e conduzione WAN e fornitura connettività,
- gestione della sicurezza informatica,

- gestione del disaster recovery e della business continuity,
- gestione dell'evoluzione e dell'efficientamento dell'infrastruttura di elaborazione dati,
- monitoraggio dell'infrastruttura e reporting.

Parte B: gestione delle applicazioni software.

- gestione dell'help desk, inteso come l'insieme delle attività a supporto della gestione dei rapporti con gli utenti finali nel rispetto degli obiettivi di servizio stabiliti,
- gestione della conduzione applicativa, intesa come la gestione delle applicazioni in esercizio nel rispetto degli obiettivi di servizio stabiliti,
- gestione della manutenzione a requisiti costanti (rimozione di errori ed adattamento ai mutamenti tecnologici e normativi) e della piccola manutenzione evolutiva (a fronte di mutamenti dei requisiti),
- gestione degli ambienti e servizi ad essi correlati per il supporto alle varie fasi di realizzazione del software, quali: sviluppo/precertificazione (laboratori), integrazione/certificazione/esercizio (produzione) e quelli per la formazione (produzione),
- servizi trasversali di: incident management; problem management; configuration e change management applicativo; presa in carico e passaggio in produzione di nuove release applicative; inventory management,
- monitoraggio dei servizi applicativi e reporting,
- supporto specialistico,
- gestione dei servizi infrastrutturali con valenza applicativa (es. posta elettronica) e piattaforme a supporto delle applicazioni.

Parte C: sviluppi di nuove applicazioni software.

- sviluppo "on demand" di nuove applicazioni software e manutenzione evolutiva a progetto.

Parte D: servizio di call center.

- Gestione del servizio di call center business.

Il perimetro di gara attuale risulta così composto.

Sezione I: infrastruttura di elaborazione dati.

- circa 2 500 server con sistema operativo in prevalenza Windows, restanti con UNIX e Linux. Principali DBserver MS-SQL e Oracle,
- una infrastruttura di storage e backup di circa 630 terabyte,
- apparati di rete LAN, WAN e di sicurezza,
- circa 30 000 postazioni di lavoro.

Sezione II: perimetro applicativo.

Gestione delle applicazioni software per i processi afferenti il trasporto ferroviario.

- processi relativi all'area "Produzione/esercizio" sviluppata prevalentemente su piattaforma Microsoft in architettura sia client-server sia Web,
- processi relativi all'area "Acquisti, manutenzione e logistica" realizzata su piattaforma SAP ECC 6.0, SAPMDM, SAP Portal,
- processi relativi all'area "Marketing, orari, distribuzione e vendite" con applicativi sia web-based sia client/server,
- processi relativi all'area "Trasporto Merci" con applicativi sia web-based sia client/server,
- sistemi business intelligence e di reporting direzionale basati su package di mercato (Microstrategy, SAPBW/SEM, Business Objects, Oracle BI),
- le principali piattaforme applicative di riferimento sono: Microsoft (.NET, SQL Server); IBM (WebSphere, IBM-Ascential, DB2); Oracle.

Gestione delle applicazioni software per i processi afferenti la Rete ferroviaria.

- processi di gestione e monitoraggio della Circolazione, basati su piattaforma standard Microsoft(BizTalk, .NET), package di mercato ed applicazioni legacy e quelle a supporto del sistema di gestione dell'assicurezza dell'esercizio ferroviario,
 - processi di manutenzione, logistica e sviluppo dell'infrastruttura ferroviaria, basate prevalentemente sulle seguenti piattaforme,
 - SAP ECC 6.0 (SAP R/3, SAP WebAS, BW/SEM, SAP MI, SAP Enterprise Portal, SAP BPC, SAP PCM),
 - sistemi di Business Intelligence basati su package di mercato (Oracle, IBM-Ascential, Business Object),
 - sistemi cartografici basati su package Intergraph, Google GEE-Realvista con soluzioni client/server e WEB. Gestione delle applicazioni software per i processi afferenti Ferservizi, la capogruppo e le società controllate.
 - Aree amministrazione, bilancio consolidato e controllo di gestione, risorse umane basate principalmente su piattaforma SAP ECC e SAP NetWeaver (MDM, SLM BI, Enterprise Portal); sistemi di BI basati su piattaforme di mercato (Oracle, Ascential, BO, EPM 11-Hyperion),
 - Area "Servizi di logistica" basate principalmente su piattaforma SAP Business Suite (TM, eWM),
 - Area "Facility management" su tecnologie WEB (Portale),
 - Area "Servizi immobiliari" su piattaforma SAP RE,
 - Posta elettronica di Gruppo (Outlook),
 - Sistema di e-requisitioning su piattaforma Ariba,
 - Sistema di document management su piattaforma IBM/Filenet,
 - Sistemi di controllo accessi e rilevazione presenze su piattaforme Sigma e Honeywell,
 - Sistemi di gestione spazi e planimetrie su piattaforma Archibus.
- Sezione III: servizio di call center.
- Call center business con circa 4 000 000 di chiamate annue.

II.1.5) **CPV (vocabolario comune per gli appalti)**
72500000

II.1.6) **L'appalto rientra nel campo di applicazione dell'accordo sugli appalti pubblici (AAP)?**
No

II.2) **VALORE FINALE TOTALE DEGLI APPALTI**
Valore 1 365 000 000,00 EUR
IVA esclusa

SEZIONE IV: PROCEDURA

IV.1) **TIPO DI PROCEDURA**

IV.1.1) **Tipo di procedura**
Ristretta

IV.2) **CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**

IV.2.1) **Criteri di aggiudicazione**
Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai

IV.2.2) **Ricorso ad un'asta elettronica**
No

IV.3) **INFORMAZIONI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO**

IV.3.1) **Numero di riferimento attribuito al dossier dall'ente aggiudicatore**
GPR n. 33/2010

IV.3.2) **Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto**
Avviso di gara

Numero dell'avviso nella GUUE: [2010/S 094-142681](#) del 15.5.2010

SEZIONE V: AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO

- V.1) **Aggiudicazione e valore dell'appalto**
Appalto n. GPR n. 33/2010
Lotto n. 1 - Denominazione Affidamento dei servizi di gestione in outsourcing dell'infrastruttura di elaborazione dati, di gestione e sviluppo delle applicazioni software, di call center per il Gruppo Ferrovie dello Stato.
- V.1.1) **Data della decisione di aggiudicazione dell'appalto:**
1.12.2010
- V.1.2) **Numero di offerte ricevute:**
1
- V.1.3) **Denominazione e recapito dell'operatore economico a favore del quale è stata adottata la decisione di aggiudicazione dell'appalto**
RTI Almaviva TSF SpA (capogruppo)/ Almaviva SpA/ Ansaldo STS SpA / Telecom Italia SpA / Engineering –
Ingegneria informatica SpA
via Casal Boccone, 188/190
Roma
ITALIA
- V.1.4) **Informazione sul valore dell'appalto**
Valore totale inizialmente stimato dell'appalto
Valore 1 365 000 000,00 EUR
Valore finale totale dell'appalto
Valore 1 365 000 000,00 EUR
IVA esclusa
- V.1.5) **È possibile che il contratto venga subappaltato**
Sì
indicare il valore o la percentuale che sarà presumibilmente appaltata a terzi
Valore esclusa IVA 409 500 000,00 EUR
- V.1.6) **Prezzo pagato per gli acquisti di opportunità**

SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI

- VI.1) **L'APPALTO È CONNESSO A UN PROGETTO E/O PROGRAMMA FINANZIATO DA FONDI COMUNITARI?**
No
- VI.2) **INFORMAZIONI COMPLEMENTARI**
- VI.3) **PROCEDURE DI RICORSO**
- VI.3.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**
TAR Lazio
via Flaminia 189
00198 Roma
ITALIA
- VI.3.2) **Presentazione di ricorso**
Informazioni precise sui termini di presentazione dei ricorsi: Ricorsi avverso il presente avviso possono essere notificati alla stazione appaltante nei termini di legge.
- VI.3.3) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione di ricorso**
- VI.4) **DATA DI SPEDIZIONE DEL PRESENTE AVVISO:**

1.2.2011