**ACQUISIZIONE DI SERVIZI MICROSOFT UNIFIED SUPPORT (MUS) E MICROSOFT INDUSTRY SOLUTION DELIVERY (ISD) PER SOGEI**

#### DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

***Da inviare a mezzo PEC all’indirizzo:***

[ictconsip@postacert.consip.it](mailto:ictconsip@postacert.consip.it)

Roma,10/04/2024

**PREMESSA**

La presente consultazione di mercato è relativa all’acquisizione di **Microsoft Unified Support (MUS) e Microsoft Industry Solution Delivery (ISD)**.

I requisiti e le caratteristiche tecniche e/o funzionali sono meglio specificati nel corpo del presente documento.

Ai sensi della Determinazione dell’ANAC “Linee guida per il ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili”, tenuto conto delle modifiche intervenute nella legge 120/2020 “Decreto Semplificazioni”, Consip S.p.A. informa pertanto il mercato della fornitura circa gli elementi di seguito riportati, con l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità all’iniziativa per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni ed un celere svolgimento delle procedure di acquisto;
* verificare l’effettiva esistenza di più operatori economici potenzialmente interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei beni e servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato avuto riguardo a eventuali soluzioni alternative, purché rispondenti in toto alle esigenze dell’Amministrazione di seguito riportate, nonché alle condizioni di prezzo mediamente praticate.

Ciò anche al fine di confermare o meno l’esistenza dei presupposti che consentono il ricorso alla procedura negoziata senza pubblicazione del bando.

Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo **entro 15 giorni solari dalla data del presente documento,** all’indirizzo PEC “**ictconsip@postacert.consip.it**”, specificando nell’oggetto: “**Acquisizione di servizi Microsoft Unified Support (MUS) e Microsoft Industry Solution Delivery (ISD) per Sogei**

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto.

Consip S.p.A., salvo quanto di seguito previsto in materia di trattamento dei dati personali, si impegna a non divulgare a terzi le informazioni raccolte con il presente documento.

# L’invio del documento al nostro recapito implica il consenso al trattamento dei dati forniti.Dati Azienda

|  |  |
| --- | --- |
| *Azienda* |  |
| *Indirizzo* |  |
| *Nome e Cognome del referente* |  |
| *Ruolo in azienda* |  |
| *Telefono* |  |
| *Fax* |  |
| *Indirizzo e-mail* |  |
| *Data compilazione* |  |

# *Informativa sul trattamento dei dati personali*

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel seguito anche “Regolamento UE”), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all’ attività di consultazione del mercato sopradetta, nell’ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.

Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, avrà luogo con modalità sia informatiche, sia cartacee.

Il conferimento di Dati alla Consip S.p.A.: l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire da parte nostra, le informazioni per una più compiuta conoscenza del mercato relativamente alla Vostra azienda.

I Dati saranno conservati in archivi informatici e cartacei per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha il diritto di: i) revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l’accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; iii) il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; iv) il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all’art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso, reclamo o segnalazione.

L’invio a Consip S.p.A. del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati personali forniti.

Titolare del trattamento dei dati è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo 19 D/E. Le richieste per l’esercizio dei diritti riconosciuti di cui agli artt. da 15 a 23 del regolamento UE, potranno essere avanzate al Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica **esercizio.diritti.privacy@consip.it**.

# Informazioni di contesto

I servizi in oggetto verranno acquisiti per fornire, da un lato, un supporto alle attività sistemistiche, rivolte al mantenimento e miglioramento degli standard dei servizi basati sulle tecnologie Microsoft, adottate sui sistemi informativi del MEF, della Corte dei Conti, della Guardia di Finanza (GdF), e di tutti i clienti d SOGEI, dall’altro per avere dei servizi professionali (a consumo) in grado di abilitare SOGEI e tutti i suoi clienti all’implementazione/sviluppo di soluzioni/progettualità che utilizzino nuove tecnologie Microsoft, al fine di migliorare ed efficientare processi interni/infrastruttura/applicazioni ed esperienza degli end customer della Società.

I servizi garantiranno anche un supporto, nel mantenere aggiornata l’infrastruttura IT, centrale e periferica, vista la rapida evoluzione dei sistemi e del numero crescente di nuovi progetti con particolare attenzione all’interazione/integrazione con la piattaforma Cloud di Microsoft.

Tra i progetti di interesse, si evidenziano:

1. Completamento dell’adozione dei servizi O365 per i Clienti SOGEI che hanno acquistato le relative licenze comprese le soluzioni di Sicureza Microsoft selezionate da SOGEI.

2. Migrazione/integrazione dei servizi di comunicazione/collaborazione on-prem come Skype/SharePoint verso soluzioni cloud come TEAMS/Sharepoint On Line.

3. Adozione di Teams Phone per la gestione delle chiamate con la possibilità di utilizzare sia dispositivi desktop/laptop e/o dispositivi mobili.

4. Supporto alla realizzazione di nuove soluzioni Cloud native realizzate ad-hoc per Clienti SOGEI e lo spostamento sul Cloud di applicazioni esistenti.

5. Utilizzo di Azure AD in scenari sempre più articolati per consentire l’autenticazione e la fruizione di servizi in una modalità flessibile e sicura anche al di fuori del perimetro aziendale.

6. Introduzione di prodotti per la gestione dei dispositivi aziendali anche quando gli stessi non si trovino all’interno della rete aziendale tramite Microsoft Intune.

7. Utilizzo della suite di app, servizi, dati e connettori PowerApp per poter creare rapidamente App aziendali personalizzate.

8. Adozione della piattaforma Microsoft Viva che offre ai dipendenti un’esperienza integrata e personalizzata all’interno di Microsoft 365 e Teams.

9. Utilizzo ed adozione dei Servizi innovativi, come a esempio Azure Open AI e Microsoft Copilot.

La presenza di un supporto tecnico specialistico di alto livello sarà coordinato da una risorsa Microsoft (“Risorsa addetta ai Servizi di supporto” – Service Delivery Manager CSAM), che avrà il compito di costruire e mantenere le relazioni con il Cliente sia attraverso la realizzazione di reportistica, sia attraverso incontri pianificati, unitamente alla messa a disposizione di servizi professionali a consumo per l’implementazione e sviluppo di nuovi percorsi/progetti di digital transformation, con l’obiettivo di garantire che l’assistenza “Unified Support” e l’advisory ISD siano efficaci per le esigenze di business dell’utilizzatore del servizio.

# Oggetto della fornitura

Le tipologie di servizi oggetto del contratto sono:

1. **Per quanto riguarda i servizi MUS:**

• **Pacchetto Base (a canone):** all’interno di questo pacchetto è presente il supporto reattivo per la risoluzione dei problemi su prodotti o tecnologie Microsoft presenti nei sistemi informativi del MEF Area Finanze, Area Economia, CdC e GdF e di tutti gli altri clienti SOGEI, al fine di garantire la continuità operativa tramite la gestione tempestiva dei problemi tecnici aperti: incident. Tale servizio è disponibile 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno per 365 giorni l’anno, con la possibilità di gestire le escalation critiche rapidamente al fine di ridurre al minimo i tempi di inattività grazie al supporto del Delivery Manager (CSAM) assegnato al cliente. I Delivery Manager assegnati al cliente hanno l’obiettivo di gestire il coordinamento, la pianificazione, il supporto nell’adozione delle tecnologie e la gestione delle esclation. Inoltre SOGEI e tutti i clienti SOGEI definiti nel perimetro iniziale potranno accedere al portale “Microsoft Service Hub” per usufruire dei servizi disponibili al suo interno in modalità self-service (es. corsi formativi in pillole, video, best practice, on-demand assessment). L’erogazione di questa tipologia di servizi viene effettuata senza limiti di giornate ed il canone viene quantificato in percentuale in funzione del valore delle licenze Microsoft (EA) e dei consumi Azure.

• **Supporto proattivo (a canone):** che si sviluppa attraverso la revisione e controllo delle infrastrutture con lo scopo di individuare gli eventuali punti di criticità e la definizione delle strategie di ottimizzazione.

All’interno di questa tipologia di supporto sono previsti:

o pacchetti di ottimizzazione per i Sistemi di Esercizio (servizi a pacchetto di supporto tecnico specializzato per l’ottimizzazione della tecnologia);

o pacchetti di upskilling (workshop) con informazioni e/o approfondimenti su tematiche specifiche che aiutino il pesonale tecnico a implementare soluzioni basate su tecnologie Microsoft e prevenire l’insorgere di problematiche;

o pacchetti di supporto per l’attivazione di nuove tecnologie;

o giornate di supporto in affiancamento erogate da specialisti Microsoft definite “Enhanced Designated Engineers (EDE)”.

L’erogazione di questa tipologia di servizi viene effettuata in base alla disponibilità del numero di pacchetti e di giornate EDE che sono state acquistate da ogni singolo Dipartimento/Area/cliente SOGEI.

1. **Per quanto riguarda i servizi ISD:**

questi si sviluppano mediante erogazione di supporto specialistico, nella pianificazione e realizzazione di progetti infra/applicativi e di aggiornamento tecnologico, al fine di migliorare le performance dell’organizzazione e dei clienti finali SOGEI, nonché di ottimizzare il ritorno dell’investimento in tecnologie Microsoft attraverso la messa a disposizione di un servizio di advisory continuo, con riferimento: a) alla riduzione dei tempi di attivazione di nuove soluzioni ad alto valore; 2) al ciclo di vita dei prodotti; 3) all’ottimizzazione dei risultati conseguibili, implementando la tecnologia Microsoft.

L’erogazione di tali servizi avverrà su richiesta da parte degli Uffici/Dipartimenti/clienti finali di SOGEI ed essi saranno fatturati, previa pianificazione concordata, sulla base delle effettive giornate di servizio erogate.

Per ciò che attiene il servizio MUS, il servizio si sostanzia in un supporto tecnico specialistico di alto livello che Microsoft fornisce alle grandi aziende dotate di reparti di Information Technology che sviluppano applicazioni o installano e gestiscono prodotti e tecnologie Microsoft.

tali servizi sono necessari per l’Amministrazione in quanto permettono di accedere direttamente alla knowledge base interna di Microsoft e al network di figure professionali specializzate appartenenti ai gruppi di sviluppo dei singoli prodotti.

Il contratto avrà durata di **36 mesi** e sarà di **valore superiore alle soglie comunitarie**.

La presente consultazione di mercato ha l’obiettivo di comprendere quali operatori economici/player di mercato hanno la possibilità di offrire i servizi richiesti, nelle modalità sopra indicate.

Si fa presente che Consip si riserva la facoltà, ove si ritenesse opportuno per ragioni di efficienza operativa, di selezionare un campione di imprese tra tutte quelle che, rispondendo alla consultazione, abbiano fornito elementi di riscontro positivi, rispetto agli obiettivi dell’analisi di mercato, ai fini di un ulteriore approfondimento.

Si precisa che, ove all’esito della presente consultazione ne risultassero sussistenti i presupposti, Consip si riserva sin d’ora di procedere all’acquisto mediante procedura negoziata senza pubblicazione del bando.

# Domande

1. Riportare una breve descrizione dell’azienda, in termini di:

• forma sociale;

• classificazione impresa (start-up, micro, piccola, media, grande);

• settori di attività, core business;

• numero di dipendenti;

• CCNL applicato;

• altre informazioni ritenute utili.

**Risposta 1**

|  |
| --- |
|  |

1. In relazione all’oggetto della presente iniziativa, specificare se lo stesso rientra nelle attività di fornitura della vostra azienda; se sì, specificare anche se in virtù di diritti esclusivi, accordi commerciali o altro.

**Risposta 2**

|  |
| --- |
|  Direttamente (specificare a che titolo)   Tramite il ricorso al subappalto   Tramite l’art. 105, comma 3, del d.lgs. n. 50/2016 (specificare secondo quale lettera del comma 3 (a, b, c-bis))   Altro, specificare  N.B. è consentita anche la selezione di più risposte |

1. Si chiede di indicare il fatturato globale realizzato dall’azienda, negli ultimi tre esercizi finanziari, e quello relativo alle forniture, nel mercato della Pubblica Amministrazione.

• per generiche forniture software e manutenzioni software;

• per specifiche fornitura dei servizi MUS e ISD;

distinguendo tra le 2 tipologie sopra indicate

**Risposta 3**

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare quali sono i canali commerciali utilizzati per la rivendita dei servizi MUS e ISD presso la Pubblica Amministrazione (es. vendita diretta da parte della casa madre, organizzazione a due livelli tramite partner, organizzazione a tre livelli tramite distributori e rivenditori, ecc.).

**Risposta 4**

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare se, ai fini della rivendita dei servizi MUS e ISD, siano richiesti specifici livelli di partnership, se tali livelli sono legati al fatturato di vendita e/o se limitano il numero di prodotti e/o servizi che possono essere veicolati.

In tal caso specificare altresì se l’azienda è in possesso di partnership e il relativo livello.

**Risposta 5**

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare, per quanto di propria conoscenza, in via indicativa quanti sono i soggetti autorizzati da Microsoft, sul territorio nazionale, alla vendita dei servizi MUS e ISD.

**Risposta 6**

|  |
| --- |
|  |

1. In relazione al perimetro dell’iniziativa, per facilitare il corretto dimensionamento dell’impegno economico, indicare che tipo di listino è disponibile, tra quelli indicati

**Risposta 7**

|  |
| --- |
|  Listino Pubblico (indicare eventuale link o indicazioni per reperire tale listino)   Listino su Richiesta (indicare nominativo a cui rivolgersi per ottenere tale listino)   Dimensionamento economico su base esclusivamente progettuale e/o di configurazione. |

Con la sottoscrizione del Documento di Consultazione del mercato, l’interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri Dati personali più sopra forniti.

|  |
| --- |
| **Firma operatore economico** |
| [Nome e Cognome] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |