

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC



ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE

**ACCORDO QUADRO AI SENSI DELL'ART. 54 DEL D. LGS. 50/2016 PER LA
DEFINIZIONE DI UN CATALOGO ELETTRONICO PER PRODOTTI CLOUD IN
MODALITÀ SAAS NELL'AMBITO ITSM – ID 2453**



INDICE

1)	CONTESTO	4
1.1	Definizioni e Acronimi	4
1.2	Le Gare Strategiche e l'ambito ITSM.....	4
2)	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	7
2.1	Oggetto della Fornitura	7
2.2	Modello di erogazione e remunerazione	7
2.3	“Requisiti minimi” dei bundle	8
2.3.1	“Requisiti minimi” di ITSM (Service Management).....	8
2.3.2	“Requisiti minimi” di Operation Management	9
2.3.3	“Requisiti minimi” di Asset management	10
2.3.4	“Requisiti minimi” di Contract management	11
2.4	Caratteristiche ulteriori.....	12
2.4.1	Caratteristiche ulteriori del “ITSM”	12
2.4.2	Caratteristiche ulteriori del “Operation management”	13
2.4.3	Caratteristiche ulteriori del bundle “Asset management”	13
2.4.4	Caratteristiche ulteriori del bundle “Contract management”	14
2.5	Caratteristiche complementari	14
2.6	Indicatori di Qualità	14
3)	Verifiche tecniche.....	15



1) CONTESTO

1.1 Definizioni e Acronimi

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico si riportano i seguenti termini, intesi come:

- **Stazione Appaltante/Amministrazione Aggiudicatrice:** Consip S.p.A;
- **Amministrazione / Amministrazione Contraente:** le Amministrazioni dello Stato, nonché le restanti Pubbliche Amministrazioni definite dall'articolo 1 del D.Lgs. n. 165/2001 (che ha sostituito l'art. 1 del D.Lgs. n. 29/1993), come modificato dall'articolo 1 della legge 145/2002, come richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché gli altri soggetti legittimati, che aderiscono all'Accordo Quadro nel periodo della sua validità ed efficacia;
- **Aggiudicatario/i dell'Accordo Quadro (Aggiudicatario/i o Fornitore/i):** l'Impresa/e selezionata/e nell'ambito della presente procedura che offrirà i propri prodotti SaaS PRINCO a seguito della stipula della Convenzione;
- **Fase 1 (dell'AQ):** la prima fase del procedimento di affidamento dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro, come definito dal paragrafo 2.2 del Capitolato Tecnico Generale;
- **Fase 2 (dell'AQ):** la seconda fase del procedimento di affidamento dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro, come definito dal paragrafo 2.2 del Capitolato Tecnico Generale;
- **Appalto Specifico:** la procedura indetta dall'Amministrazione Contraente per la competizione fra gli aggiudicatari di Fase 1 secondo le regole indicate nel CdO.
- **Unità Ordinante/i:** gli Uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare le richieste di fornitura e ad emettere gli ordinativi, così come indicati nelle stesse richieste di fornitura.
- **Ordinativo/i di Fornitura (OdF):** il documento con il quale le Amministrazioni Contraenti, eventualmente anche attraverso le Unità Ordinanti, manifestano la loro volontà di acquistare i Prodotti SaaS PRINCO oggetto del presente Accordo Quadro senza riapertura del confronto competitivo secondo le regole stabilite dall'AQ;
- **Contratto esecutivo:** il contratto stipulato tra l'Amministrazione Contraente e l'Aggiudicatario a seguito del perfezionamento della procedura di acquisizione (o mediante Ordinativo o mediante AS);
- **Offerente o Concorrente:** impresa o Raggruppamento Temporaneo di Imprese (R.T.I.) che presenta offerta per la presente procedura;
- **Service Level Agreement (SLA):** elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti;
- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale.

Laddove applicabile, valgono le disposizioni di cui al DL n. 105/2019 (convertito in L. n. 133/2019) in materia di sicurezza cibernetica e tutte le disposizioni integrative.

1.2 Le Gare Strategiche e l'ambito ITSM

Le Gare Strategiche ICT a supporto dello sviluppo del Piano Triennale costituiscono l'insieme dei servizi che dovranno essere messi a disposizione delle Amministrazioni (PP.AA.) per consentire la definizione e l'implementazione della strategia per la Trasformazione Digitale della Pubblica Amministrazione

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2453 - Public Cloud SaaS ITSM - Capitolato Tecnico Speciale



Italiana. L'obiettivo è quello di creare il "sistema operativo" del Paese, ovvero una serie di componenti fondamentali sui quali definire ed erogare servizi più semplici ed efficaci per i cittadini, le imprese e la stessa Pubblica Amministrazione (P.A.).

In generale, quindi, saranno disponibili servizi per operare sulla definizione di processi e servizi, sulla analisi e realizzazione delle componenti applicative e infrastrutturali, con specifico riferimento al paradigma **CLOUD**.

Il presente Capitolato tecnico speciale (in avanti anche solo "**CTS**") disciplina quindi:

1. i **requisiti minimi** relativi a una parte dei *servizi cloud SaaS*, oggetto della presente iniziativa, che riguardano l'**ambito (ITSM)**;
In particolar modo verranno descritti i requisiti minimi richiesti ai fornitori aggiudicatari che identificano le caratteristiche funzionali le quali classificano ciascun prodotto SaaS.
2. le modalità con le quali i fornitori aggiudicatari, nell'ambito del proprio "catalogo elettronico di fornitura" (d'ora in poi anche "listino" o "listino del fornitore"), presentato nella prima fase (c.d. "Fase 1") di quanto previsto dal capitolo 2 "Modello di Funzionamento" del Capitolato Tecnico Generale (**CTG**), allegato alla documentazione della presente procedura di gara, indicheranno le **caratteristiche «ulteriori»** (o di secondo livello): queste ultime consentiranno alle amministrazioni di dettagliare, nella seconda fase (c.d. "Fase 2") prevista dal citato capitolo 2 del CTG, specificatamente il proprio fabbisogno. Lo stesso verrà identificato sia dai requisiti minimi (**tutti obbligatori**) che dalle "**caratteristiche ulteriori**" che ciascun'amministrazione riterrà applicabili al proprio scenario tecnico.

Pertanto, ogni concorrente partecipante alla procedura per la conclusione dell'AQ dovrà offrire nel proprio listino:

1. tutti i **requisiti minimi** previsti da Consip (e quindi da ritenersi come obbligatori a pena di inammissibilità dell'offerta);
2. le "**caratteristiche ulteriori**" (**non obbligatorie**) che serviranno ad integrare l'offerta del proprio prodotto e saranno utili in Fase 2 per le Amministrazioni acquirenti.

LE CARATTERISTICHE "ULTERIORI"

Le "**caratteristiche ulteriori**" si distingueranno in due tipologie:

- ✓ **qualitative**
- ✓ **e quantitative.**

Le caratteristiche **ulteriori qualitative** saranno utilizzate dalle Amministrazioni con una indicazione di tipo "*on/off*" al fine descrivere i propri requisiti minimi di Fase 2.

Le caratteristiche **ulteriori quantitative** saranno, invece, utilizzate dalle Amministrazioni con una indicazione di tipo soglia "*maggiore di*" o "*minore di*" a seconda della specifica caratteristica al fine descrivere i propri requisiti minimi di Fase 2.

L'unione dei due insiemi di "requisiti minimi" e "caratteristiche ulteriori (quantitative e/o qualitative)" costituirà il fabbisogno tecnologico della singola amministrazione in Fase 2.

Sulla scorta della vetrina popolata dai Cataloghi di fornitura di ciascun aggiudicatario di Fase 1, la singola Amministrazione potrà:

1. individuare la platea di listini che possono coincidere col proprio fabbisogno;

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2453 - Public Cloud SaaS ITSM - Capitolato Tecnico Speciale



2. sulla scorta di questo 'sotto-insieme' avvierà la selezione tra gli aggiudicatari secondo le regole descritte nel Capitolato d'Oneri (CdO).

Le regole di catalogo elettronico di fornitura sono tali per cui il fabbisogno selezionato dall'Amministrazione, sulla base di un determinato perimetro tecnico minimo (costituito quindi dai requisiti minimi e dalle caratteristiche ulteriori - qualitative e/o quantitative - individuati dalla PA), tutti i bundle che risulteranno uguali e/o superiori in termini di caratteristiche minime ed ulteriori rientreranno nel confronto competitivo.



2) DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto della Fornitura

Oggetto della fornitura sono i prodotti dell'ambito di *IT Service Management* erogati in modalità *Software as a Service* (in avanti per comodità "*ITSM*").

Sono identificati **quattro declinazioni di bundle** funzionali (d'ora in poi anche solo "*bundle*"), cioè quattro pacchetti di funzionalità, che indicano le componenti elementare in ambito ITSM, in modalità SaaS, e che potranno essere offerte anche parzialmente, come dettagliatamente indicato nel successivo paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**:

1. **Bundle ITSM**: è il modulo che comprende la sola componente di *Service Management*;
2. **Bundle Operation management**: è il modulo che comprende le funzionalità legate alle Operation dei Servizi IT;
3. **Bundle Asset management**: è il modulo che comprende le funzionalità di gestione del ciclo di vita degli asset;
4. **Bundle Contract management**: è il modulo che comprende le funzionalità di gestione del ciclo di vita dei contratti.

Ogni concorrente nella prima fase come definita nelle premesse del Capitolato d'Oneri, offre almeno un Bundle, caratterizzato dai requisiti minimi obbligatori e dalle caratteristiche ulteriori eventualmente offerte, con riferimento a quanto riportato successivamente nel presente capitolo. Il concorrente può offrire esclusivamente il medesimo CSP per ogni bundle. Ogni bundle offerto deve risultare perfettamente integrabile con gli altri eventualmente offerti.

I requisiti minimi dei quattro bundle sono descritti successivamente.

2.2 Modello di erogazione e remunerazione

Per tutte e quattro le tipologie di *bundle* l'appalto prevede un modello di erogazione in *cloud* dei prodotti SaaS che verranno descritti successivamente.

Tali servizi dovranno essere qualificati da AgID ai sensi di circolare n.3 del 9 aprile 2018 e s.m.i. e **saranno remunerati secondo le logiche di seguito rappresentate:**

Funzionalità (bundle)	Metrica di remunerazione
Service Management	Utente/mese
Operation Management	Unità/mese
Asset management	Unità/mese
Contract management	Utente/mese

omnicomprensivi di tutte le funzionalità presenti nel *bundle* previsto dal Contratto della relativa Amministrazione, sia per ciò che concerne i requisiti minimi che le caratteristiche ulteriori (o di secondo livello) presenti nel catalogo dell'aggiudicatario.

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2453 - Public Cloud SaaS ITSM - Capitolato Tecnico Speciale



La qualificazione cloud per la Pubblica Amministrazione (c.d. qualificazione AgID) dovrà essere posseduta almeno in fase di stipula.

2.3 “Requisiti minimi” dei bundle

Nelle sezioni successive del documento sono descritti e definiti i **requisiti minimi** richiesti per ciascuna tipologia di *bundle* indicata in precedenza.

Tutte le funzionalità descritte nei successivi sotto-paragrafi riguardano il possesso dei seguenti **requisiti minimi obbligatori per tutte le tipologie di bundle**:

- accesso attraverso API, anche per integrazione con sistemi di gestione del personale;
- utilizzo attraverso un browser web;
- capacità di Data Protection secondo i protocolli: TLS e IPSEC VPN;
- caricamento dei dati da formati standard (csv,xls,etc);
- estrazione dei dati in formati standard (csv,xls,etc);
- certificazioni ISO 27001.

Si ricorda che oltre ai requisiti minimi, in sede di presentazione delle offerte, dovranno essere indicate le **“caratteristiche ulteriori”** di cui i prodotti offerti godono. Tutti i requisiti minimi e le **“caratteristiche ulteriori”** saranno oggetto di **comprova tecnico-funzionale**, come descritto successivamente nel paragrafo 3).

2.3.1 “Requisiti minimi” di ITSM (Service Management)

Le funzionalità di Service management richieste devono consentire alla PA la gestione dei propri processi ed i sistemi IT in linea con le pratiche ITIL. In particolare la soluzione dovrà garantire alle Amministrazioni pubbliche la possibilità di:

- Monitorare il funzionamento dei sistemi IT;
- Supervisionare l’aggiornamento delle infrastrutture IT;
- Gestire i livelli di Servizio ed i KPI (indicatori di qualità);
- Analizzare eventuali problemi o necessità IT espresse dei dipendenti e/o da altri utenti.

In particolare è richiesto che la suite consenta alle Amministrazioni di implementare policy diversificate per i servizi IT, consenta di raccogliere richieste di intervento di diversa natura da parte degli utenti, consenta al personale IT la gestione delle richieste.

Inoltre, deve essere possibile per gli utenti monitorare lo stato di risoluzione di una richiesta di intervento, e deve essere possibile configurare notifiche automatiche dei cambi di stato di una richiesta.

Dovrà essere garantita la possibilità di configurare dashboard per monitorare lo stato di salute dei servizi IT e reportistica per misurare i KPI e monitorare i livelli di servizio.

Le funzionalità di ITSM dovranno essere realizzate con applicazioni conformi agli attuali standard di mercato ed in linea con le best practice ITIL.

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2453 - Public Cloud SaaS ITSM - Capitolato Tecnico Speciale



Inoltre, dovranno essere soddisfatti le seguenti funzionalità minime:

1. Disponibilità di strumenti self-service web based per gli utenti;
2. Classificazione delle richieste di intervento in base a priorità definite dalle Pubbliche Amministrazioni tra cui la gestione di utenti VIP;
3. Dovrà essere possibile misurare opportune metriche che alimenteranno le misurazioni dei livelli di servizio;
4. Dovrà essere possibile definire delle policy di assegnazione automatica del livello di severità;
5. Dovrà essere possibile configurare una dashboard per il monitoraggio delle richieste di intervento - sia da un punto di vista utente che da un punto di vista Amministratore IT - in qualsiasi stato e collezionare dati a fini statistici;
6. Possibilità di definire workflow per la gestione dei change;
7. Possibilità di definire workflow per la gestione delle release;
8. Gestione della configurazione degli Asset;
9. Funzionalità di reportistica;
10. Funzionalità di logging sugli incident;
11. Disponibilità di una knowledge base dei casi risolti;
12. Disponibilità di un CMDB (Configuration management Database) completo di informazioni amministrative;
13. Gestione delle code per instradamento dei case con evidenza delle priorità;

Oltre alle funzionalità su esposte, dovrà essere possibile alimentare il CMDB da fonti standard (csv, xls, etc) e dovranno essere disponibili 30 giorni di grace period al termina contrattuale durante il quale l'amministrazione potrà accedere ai propri dati senza utilizzo delle funzionalità.

E' richiesta la fruizione attraverso un portale web sicuro (conforme allo standard HTTPS - Secure Hyper Text Transfer Protocol) sia per l'accesso utente che per l'accesso amministrativo.

Dovrà esser possibile profilare qualsiasi tipo di utente configurando gli opportuni permessi e privilegi.

Attraverso l'interfaccia web saranno previste almeno le seguenti funzionalità Amministrative:

- a. Navigazione dei menù e visibilità delle schede effettivamente profilate per l'utente;
- b. Rubrica dei dipendenti;
- c. Menù della reportistica;
- d. Menù dei case e relativi dati storici;
- e. Dashboard con lo stato di salute dei servizi IT;
- f. Console amministrativa per la gestione delle utenze e configurazione dei permessi/privilegi;

La metrica di consumo delle funzionalità del bundle ITSM è utente/mese.

2.3.2 "Requisiti minimi" di Operation Management

Le funzionalità di Operation management richieste devono consentire alla PA la gestione delle configurazioni dei propri asset (o Configuration Item) IT. In particolare la soluzione dovrà garantire alle Amministrazioni pubbliche la possibilità di:

- Gestire in maniera remota gli asset IT;

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2453 - Public Cloud SaaS ITSM - Capitolato Tecnico Speciale



- Pianificare le configurazioni e/o rilasci degli asset;
- Gestire i livelli di Servizio ed i KPI (indicatori di qualità);
- Analizzare eventuali problemi di configurazione degli asset.

In particolare è richiesto che la suite consenta alle Amministrazioni di implementare specifiche policy per la gestione delle configurazioni.

Dovrà essere garantita la possibilità di configurare dashboard per monitorare lo stato di salute degli asset e reportistica per misurare i KPI e monitorare i livelli di servizio.

Inoltre, dovranno essere soddisfatti le seguenti funzionalità minime:

1. Rilasci automatici pacchetti di aggiornamento;
2. Gestione remota del Hardware;
3. Gestione remota del Software inclusi Sistemi Operativi e relative patch di aggiornamento;
4. Creazione di policy per la gestione di eventi che hanno impatto sui servizi IT;
5. Avvisi e notifiche automatiche con possibilità di creazione regole;
6. Disponibilità di APIRest per importare dati da terze parti;
7. Gestione alimentazione da remoto (WoL);
8. Dashboard per il monitoraggio dello stato di salute dei CT gestiti;

Dovranno essere disponibili 30 giorni di grace period al termine contrattuale durante il quale l'amministrazione potrà accedere ai propri dati senza utilizzo delle funzionalità.

E' richiesta la fruizione attraverso un portale web sicuro (conforme allo standard HTTPS - Secure Hyper Text Transfer Protocol) sia per l'accesso utente che per l'accesso amministrativo.

Dovrà esser possibile profilare qualsiasi tipo di utente configurando gli opportuni permessi e privilegi.

Attraverso l'interfaccia web saranno previste almeno le seguenti funzionalità Amministrative:

- a. Navigazione dei menù e visibilità delle schede effettivamente profilate per l'utente;
- b. Rubrica dei CI;
- c. Menù della reportistica;
- d. Menù dei case e relativi dati storici;
- e. Dashboard con lo stato di salute dei CI;
- f. Console amministrativa per la gestione delle utenze e configurazione dei permessi/privilegi;

La metrica di consumo delle funzionalità del bundle OM è CI/mese.

2.3.3 "Requisiti minimi" di Asset management

Le funzionalità di Asset management richieste devono consentire alla PA la gestione del ciclo di vita dei propri asset (o Configuration Item) IT. In particolare la soluzione dovrà garantire alle Amministrazioni pubbliche la possibilità di:

- Gestire in maniera remota gli asset HW e SW;
- Pianificare le configurazioni e/o rilasci degli asset;

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2453 - Public Cloud SaaS ITSM - Capitolato Tecnico Speciale



- Gestire i livelli di Servizio ed i KPI (indicatori di qualità);
- Gestire i contratti di servizio e/o di garanzia associati agli asset.

In particolare è richiesto che la suite consenta alle Amministrazioni di implementare specifiche policy per la gestione del ciclo di vita degli asset.

Inoltre, dovranno essere soddisfatti le seguenti funzionalità minime:

1. Gestione inventario degli asset hardware;
2. Gestione inventario asset software;
3. Gestione inventario asset mobile;
4. Gestione garanzia asset;
5. Gestione del fine vita degli asset;
6. CMDB alimentabile da fonti esterne standard

Dovranno essere disponibili 30 giorni di grace period al termine contrattuale durante il quale l'amministrazione potrà accedere ai propri dati senza utilizzo delle funzionalità.

E' richiesta la fruizione attraverso un portale web sicuro (conforme allo standard HTTPS - Secure Hyper Text Transfer Protocol) sia per l'accesso utente che per l'accesso amministrativo.

Dovrà esser possibile profilare qualsiasi tipo di utente configurando gli opportuni permessi e privilegi.

Attraverso l'interfaccia web saranno previste almeno le seguenti funzionalità Amministrative:

- a. Navigazione dei menù e visibilità delle schede effettivamente profilate per l'utente;
- b. Inventario dei CI;
- c. Menù della reportistica;
- d. Localizzazione dei CI;
- e. Console amministrativa per la gestione delle utenze e configurazione dei permessi/privilegi;

La metrica di consumo delle funzionalità del bundle AM è CI/mese.

2.3.4 "Requisiti minimi" di Contract management

Le funzionalità di contract management richieste devono consentire alla PA la gestione delle configurazioni dei propri contratti IT. In particolare la soluzione dovrà garantire alle Amministrazioni pubbliche la possibilità di:

- Gestire e pianificazione degli economics dei contratti;
- Gestione delle scadenze;
- Gestire i livelli di Servizio ed i KPI (indicatori di qualità);
- Analizzare eventuali problemi di configurazione degli asset.

Dovranno essere soddisfatti le seguenti funzionalità minime:

1. Gestione dei contratti IT comprensiva di pianificazione economica, consumo ,estensioni disponibili;
2. Versioning dei contratti nel tempo;

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2453 - Public Cloud SaaS ITSM - Capitolato Tecnico Speciale



3. Monitoraggio delle scadenze;
4. Monitoraggio e gestione degli allarmi relativi a scadenze ed esaurimento massimali;

Dovranno essere disponibili 30 giorni di grace period al termine contrattuale durante il quale l'amministrazione potrà accedere ai propri dati senza utilizzo delle funzionalità.

E' richiesta la fruizione attraverso un portale web sicuro (conforme allo standard HTTPS - Secure Hyper Text Transfer Protocol) sia per l'accesso utente che per l'accesso amministrativo.

Dovrà esser possibile profilare qualsiasi tipo di utente configurando gli opportuni permessi e privilegi.

Attraverso l'interfaccia web saranno previste almeno le seguenti funzionalità Amministrative:

- a. Navigazione dei menù e visibilità delle schede effettivamente profilate per l'utente;
- b. Rubrica dei Contratti;
- c. Menù della reportistica;
- d. Dashboard con monitoraggio dei contratti;
- e. Console amministrativa per la gestione delle utenze e configurazione dei permessi/privilegi;

La metrica di consumo delle funzionalità del bundle Contract Management è utente/mese.

2.4 Caratteristiche ulteriori

La presente sezione descrive per ognuno dei quattro bundle funzionali (anche solo "*bundle*") di cui ai paragrafi 2.1 e 2.3. ma per quanto riguarda le "**caratteristiche ulteriori**".

E' inteso che qualora offerti più moduli, e qualora le Amministrazioni dovessero selezionarne più di uno in seconda fase, dovranno essere garantite dai bundle tutti i requisiti minimi e le ulteriori caratteristiche eventualmente offerte anche **dall'integrazione** (cfr. par. 2.1) dei bundle.

Tutti i bundle dovranno essere disponibili via web attraverso le ultime versioni di **almeno due** dei seguenti browser:

- Google Chrome;
- Mozilla Firefox;
- Apple Safari;
- Microsoft Edge.

2.4.1 Caratteristiche ulteriori del "ITSM"

Il primo modulo base, denominato *Bundle ITSM*, comprenderà obbligatoriamente i requisiti descritti al paragrafo 2.3.1.

Di seguito sono invece riportate le **caratteristiche ulteriori** che il Concorrente può indicare (giacché il concorrente può partecipare anche solo con le caratteristiche minime) per la propria offerta di Fase 1 (AQ) e che verranno utilizzate dalle Amministrazioni per delineare il proprio fabbisogno propedeutico alla fase competitiva tra gli aggiudicatari di Fase 1 per quel fabbisogno specifico:

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2453 - Public Cloud SaaS ITSM - Capitolato Tecnico Speciale



- Strumenti self-service da app mobili [qualitativo];
- Incident matching per l'individuazione di casistiche simili per la rapida risoluzione degli incident [qualitativo];
- Machine learning per la classificazione e il raggruppamento logico degli incident [qualitativo];
- integrazione completa della libreria di risoluzioni comprensiva di correlazione delle risoluzioni con i problemi sollevati dall'utenza [qualitativo]
- possibilità di collegare un task a degli incident ed effettuare attività di fix massive [qualitativo];
- localizzazione geografica utente con indicazione di piano, luogo, postazione fisica [qualitativo]
- integrazione con sistemi di monitoring per mostrare agli utenti lo state di salute dei servizi IT [qualitativo]
- chatbot per la gestione ed instradamento verso risoluzioni di primo livello presenti nella libreria [qualitativo];
- CMDB alimentabile anche da db relazionali open source con ereditamento delle relazioni [qualitativo];
- navigabilità del CMDB con vista delle dipendenze [qualitativo];
- Canale esterno per utenti esterni all'organizzazione per attività di Customer Engagement [qualitativo];
- Numero di canali per CE [quantitativo]: questo requisito ulteriore è obbligatorio se offerto il requisito al punto precedente, in particolare specifica in maniera quantitativa il numero di canali inclusi nel prezzo per utente previsto per il bundle.

2.4.2 Caratteristiche ulteriori del “Operation management”

Il secondo modulo base, denominato *Bundle Operation management*, comprenderà obbligatoriamente i requisiti descritti al paragrafo 2.3.2.

Le caratteristiche ulteriori che il Concorrente può offrire sono di seguito riportate:

- Gestione riassegnazione delle licenze SW [qualitativo];
- verifica compliance del licensing rispetto alle metriche di prodotto [qualitativo];
- machine learning per analisi dati HW e SW [qualitativo];
- disponibilità di connettori specifici per integrazioni con soluzioni di terze parti (per l'acquisizione di metriche, eventi e topologie) [qualitativo];
- verifica della compliance delle configurazioni dei device [qualitativo];
- End point protection [qualitativo].

2.4.3 Caratteristiche ulteriori del bundle “Asset management”

Il terzo modulo base, denominato *Bundle Asset Management*, ed i cui requisiti minimi sono riportati nella precedente sezione 2.3.3.

Le caratteristiche ulteriori che il Concorrente può offrire sono le seguenti:

- indicazione contratti di servizio per ogni asset [qualitativo]
- indicazione contratti di leasing per ogni asset [qualitativo]

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2453 - Public Cloud SaaS ITSM - Capitolato Tecnico Speciale



- registrazione di tutte le attività di manutenzione relative all'asset [qualitativo]
- libreria di modelli HW per la rapida creazione di una entry nel CMDB [qualitativo]
- libreria di modelli SW per la rapida creazione di una entry nel CMDB [qualitativo]
- libreria di modelli Mobile per la rapida creazione di una entry nel CMDB [qualitativo]
- gestione del magazzino inclusi i materiali di consumo [qualitativo].
- ricerca automatica di nuovi asset raggiungibili sulla rete/dominio della PA [qualitativo]
- indicazioni non conformità licenze SW [qualitativo]

2.4.4 Caratteristiche ulteriori del bundle “Contract management”

Il quarto modulo base, denominato *Bundle Contract Management*, i cui requisiti minimi sono descritti al precedente paragrafo 2.3.1.

Le caratteristiche ulteriori che il Concorrente può offrire sono:

- Disponibilità di template di contratti HW [qualitativo];
- Disponibilità di template di contratti SW [qualitativo];
- dashboard spesa cloud con simulazioni consumi futuri [qualitativo];
- gestione di contratti padre-figlio e navigabilità in drill-down [qualitativo].

2.5 Caratteristiche complementari

Sarà possibile per l'Amministrazione lanciare Appalti Specifici, secondo le regole specificate nel capitolo 23 del Capitolato d'Oneri della presente documentazione di gara, per integrare i requisiti minimi e le ulteriori caratteristiche.

Le Amministrazioni potranno sempre meglio specificare le caratteristiche minime e migliorative previste da Consip in fase 1.

Si riporta di seguito alcuni ambiti di esempio su cui potranno essere lanciati AS per integrare i requisiti minimi e le ulteriori caratteristiche:

- Servizi di gestione delle identità, con i quali le Amministrazioni potranno utilizzare funzioni di Single-Sign-On e autenticazione a più fattori per l'accesso alle risorse ed alle funzionalità cloud;
- Livelli di servizio;
- Grace period;
- Servizi di sicurezza (sandboxing, antispam, antimalware, etc);
- Funzionalità aggiuntive per le video conferenze (es. lavagna virtuale);

2.6 Indicatori di Qualità

Per tutti e cinque i bundle funzionali è richiesta una disponibilità del **servizio pari al 99,9%**, misurata in un arco temporale **pari al mese**. Il mancato rispetto di tale livello di servizio comporterà l'applicazione di apposita penale.

Si specifica che il Grace period minimo previsto per l'esecuzione dei servizi, inteso come la disponibilità dei dati oltre la scadenza contrattuale, è da intendersi pari a 1 mese solare dallo spirare del contratto incluse eventuali estensioni.

Per la definizione dei livelli di qualità minimi e le relative penali previste si rimanda all'appendice 1 al presente documento.

Classificazione del documento: Consip Public

ID 2453 - Public Cloud SaaS ITSM - Capitolato Tecnico Speciale



3) Verifiche tecniche

Nel presente capitolo verranno descritte le modalità di effettuazione delle verifiche tecniche propedeutiche alla stipula degli Accordi Quadro.

Tutti i prodotti che verranno offerti nell'ambito del presente Accordo Quadro saranno soggetti a **comprova documentale** prima della stipula dei rispettivi contratti, secondo quanto indicato nel Capitolato d'Oneri e secondo le modalità di seguito indicate.

I Concorrenti forniranno, nell'ambito della documentazione di gara, una **tabella riepilogativa** delle varie caratteristiche minime e ulteriori, organizzata secondo lo Schema di cui all'allegato 16 della documentazione di gara.

In Fase 2, le Amministrazioni dovranno provvedere a verificare i prodotti offerti nel caso in cui vengano aggiunte caratteristiche ulteriori.

La comprova sarà su base documentale ed il fornitore dovrà caricare nell'apposita area del Sistema i documenti utili a verificare il possesso della caratteristica (minima e/o ulteriore) e referenziata in maniera puntuale all'interno dell'allegato Schema verifiche tecniche (nome documento, paragrafo, pagina, capoverso). Sarà facoltà della Consip convocare il fornitore ad un test c.d. di laboratorio per dirimere eventuali dubbi.

L'esito negativo della comprova in riferimento sia ai requisiti minimi che alle ulteriori caratteristiche comporta l'annullamento dell'aggiudicazione definitiva non efficace e quindi la non idoneità alla stipulazione del contratto, fatto salvo ogni altro adempimento di legge.

QUALIFICAZIONE AGID DEI PRODOTTI SAAS.

In sede di verifica tecnica e comunque prima della stipula del Contratto, la Consip S.p.a. verificherà – tramite la consultazione del Catalogo (ossia il *Cloud Marketplace*) che i prodotti siano stati qualificati.

La mancata qualifica del prodotto non consente la stipula del contratto.

Le Amministrazioni possono acquistare esclusivamente servizi qualificati da AgID e pubblicati nel Cloud Marketplace.

È fatto obbligo agli aggiudicatari dell'AQ di mantenere per tutta la durata del Accordo Quadro e dei singoli contratti attuativi la qualificazione del prodotto.

La qualificazione deve intendersi valida anche rispetto alle eventuali sopravvenute disposizioni in materia.