CONSULTAZIONE DI MERCATO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI IT SERVICE MANAGEMENT IN MODALITÀ SAAS SU PIATTAFORMA INTEGRATA

**Documento di Consultazione del Mercato**

**Consip S.p.A. Via Isonzo 19/E**

***00198 Roma***

***Fax 06.85.449.284***

***ictconsip@postacert.consip.it***

***http://www.consip.it***

Roma, 7 febbraio 2019

**SOMMARIO**

[Introduzione 5](#_Toc536797274)

[Contesto e finalità dell’indagine 6](#_Toc536797275)

[Costi attesi 12](#_Toc536797276)

[Informativa della Stazione appaltante 12](#_Toc536797277)

[Domande 13](#_Toc536797278)

**PREMESSA**

INAIL, Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, ha affidato a Consip S.p.A. le attività di supporto in tema di acquisizione di beni e servizi al duplice fine di supportare gli obiettivi di finanza pubblica, favorendo l'utilizzo di strumenti informatici nella P.A. e di promuovere la semplificazione, l'innovazione e il cambiamento.

L’INAIL intende acquisire una piattaforma di IT Service Management Integrata.

Il presente documento di consultazione del mercato ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità all’iniziativa per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
* ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato.

In merito all’iniziativa “Acquisizione di una piattaforma di IT Service Management integrata, 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 dalla data odierna all’indirizzo e-mail ictconsip@postacert.consip.it,specificando nell’oggetto della e-mail: “*Soluzione per l’affidamento di servizi di IT Service Management in modalità SAAS su piattaforma integrata per INAIL*”.

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., in ragione di 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 del questionario |  |
| **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 e 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 Vostra, 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](mailto:esercizio.diritti.privacy@consip.it).

**DESCRIZIONE DELL’INIZIATIVA**

Introduzione

L’INAIL è un Ente pubblico non economico che gestisce l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

I requisiti dell’acquisizione sono espressi dalla Direzione Centrale per l’Organizzazione Digitale (DCOD), funzione responsabile del sistema informatico e di telecomunicazione dell’INAIL, del governo unitario del percorso di analisi e innovazione organizzativa, della progettazione del modello del servizio digitale dell’Istituto e dell’evoluzione degli strumenti tecnologici per la reingegnerizzazione dei processi produttivi.

La DCOD, attraverso la propria infrastruttura IT, eroga servizi IT a supporto dei servizi di Business i cui principali fruitori sono sia utenti interni INAIL, tipicamente il personale di Sede, sia utenti finali (aziende, privati, medici, etc).

* I processi di Gestione degli Incidenti, Gestione Problemi, Gestione dei cambiamenti e gestione delle Richieste di Servizio vedono impegnati, tra risorse interne INAIL e risorse esterne, circa 600 operatori IT ed un trend di crescita previsto di circa il 10%. Le segnalazioni vengono inoltrate ai gruppi operativi interni attraverso un Catalogo delle Richieste di Servizio fruibile via Intranet.
* Il processo di gestione utenza esterna (Customer Service Management) prevede un impegno, fra risorse interne INAIL e risorse esterne, di circa 660 operatori IT, impegnati nella varie fasi del processo:
  + Acquisizione ed avvio del Case;
  + Gestione del Case;
  + Chiusura del Case.

Il processo è basato sulla multicanalità (portale, telefono, mail, etc) di accesso all’assistenza da parte degli utenti ma sull’unicità dello strumento di tracciatura e gestione del case stesso.

Oltre agli operatori sono stimate delle figure specifiche di approvatori nell’ambito dei vari processi di IT Service Management e Customer Service Management nell’ordine di 100.

Il processo di gestione della domanda prevede una pluralità di utenti, presso le Direzioni Centrali INAIL o presso la DCOD stessa, che possono generare delle esigenze ma un numero ristretto di utenti (i Demand Manager) che possono qualificare, quantificare e valutare le esigenze inoltrate. I Demand Manager ad oggi presenti in DCOD sono in numero di 8.

I processi di Portfolio & Project Management vedono coinvolti una pluralità di soggetti che a vario titolo incidono sulle attività di tali processi. In particolare, si stimano:

* 410 risorse (Project Manager interni alla DCOD ed esterni) che intervengono nella definizione, gestione/avanzamento dei progetti;
* 6 risorse che hanno responsabilità diretta nella definizione e gestione del Portfolio Progetti;
* 400 risorse impegnate nella gestione operativa delle attività di progetto (ad es. gestione requisiti, gestione test).

Da un punto di vista tecnologico, la DCOD ha un’infrastruttura IT composta, considerando anche un opportuno tasso di crescita per i prossimi anni:

* da circa 4.000 Server tra fisici e virtuali, con una previsione di crescita di circa 500 server (fisici/virtuali) nel corso del triennio;
* da circa 15.000 device fisici (incluse PDL, device mobili, server e apparati di rete), con una previsione di crescita di circa 1000 device fisici nel corso del triennio.

Contesto e finalità dell’indagine

I nuovi trend di mercato (es. cloud, mobile, analytics, ecc.) hanno reso necessaria l’adozione di un modello operativo che integri le migliori pratiche e discipline per la trasformazione digitale attraverso l'ottimizzazione del modello delle applicazioni, garantendo al contempo versatilità, usabilità, manutenibilità, robustezza e risposta alle esigenze e alle aspettative degli utenti.

La trasformazione digitale dell’Istituto implica anche la re-ingegnerizzazione dei servizi erogati, sia verso l’utenza esterna all’Istituto sia verso l’utenza interna, con un processo di miglioramento continuo supportati da una piattaforma integrata ed innovativa.

La Direzione Centrale per l’organizzazione digitale (DCOD) di INAIL ha intrapreso un complesso percorso di trasformazione finalizzato all’adozione di un modello di funzionamento Service Oriented basato sulle best practice ITIL. Tale modello di funzionamento integra tipici processi operativi (Gestione Incidenti, Gestione Richieste, Gestione dei Problemi, Gestione dei Cambiamenti) con processi di IT Governance, finalizzati ad una corretta e continua gestione integrata della Domanda, del Portafoglio Progetti e dei Progetti IT e con processi di gestione della relazione con Utenti Esterni (Customer Service Management).

Nel corso degli ultimi anni la DCOD ha inoltre investito nella razionalizzazione dei tool a disposizione, per gli ambiti di processo prima elencati, e nell’integrazione degli stessi nel complesso ecosistema di soluzioni già esistenti. Il grado di maturità raggiunto e la complessità gestionale, rilevata nella configurazione e gestione dell’ecosistema dei molteplici tool esistenti, ha portato la DCOD ad individuare una soluzione in grado di:

* garantire e in alcuni casi ampliare la copertura funzionale attuale;
* garantire caratteristiche tecnologiche tali da semplificare la gestione operativa e velocizzare le fasi di evoluzione previste.

Pertanto, l’Istituto si orienta verso una piattaforma integrata che deve garantire le funzionalità e le caratteristiche tecniche necessarie a supportare i seguenti ambiti di processo, rivolti al miglioramento dei servizi erogati sia verso l’utenza esterna all’Istituto sia verso l’utenza interna, assicurando, al tempo stesso l’adozione delle più evolute misure native di sicurezza informatica.

L’Istituto ha effettuato in via preliminare una fase di test e analisi comparativa tra piattaforme di IT Service Management, al fine di individuare la soluzione tecnologica più adeguata alle esigenze organizzative, evolutive e di integrazione dei propri processi operativi, salvaguardando allo stesso tempo gli investimenti già effettuati negli anni passati, i progetti di sviluppo IT programmati e pertanto l’economicità della scelta strategica nel suo complesso.

In linea generale infatti, il servizio di Corporate Governance & Service Management Platform (CG&SMP) si pone come un punto unico di raccordo e governo dell’informazione di Monitoring, di Service Management e delle funzionalità volte a garantire il pieno controllo dell’architettura.

La suddetta fase di test e analisi comparativa tra piattaforme di IT Service Management ha portato alla scelta di **Service Now** in quanto unica piattaforma che possedesse contemporaneamente tutti i requisiti funzionali ed architetturali espressi da INAIL.

Il servizio di CG&SMP è quindi attualmente reso attraverso Service Now, che è una **piattaforma unica, nativamente integrata**, è erogato in modalità **cloud** e si è dimostrato capace di assicurare i massimi benefici in termini di flessibilità d’uso e, al tempo stesso, di sicurezza informatica, con una **base dati unica**, nella quale tutte le funzionalità sono integrate "by design" e poggiano su una componente architetturale trasversale.

Si è altresì verificato che il servizio erogato attraverso la suddetta piattaforma, è in grado di:

* integrarsi con estrema versatilità ed immediatezza con le ulteriori componenti di service management eventualmente nelle disponibilità dell’Istituto;
* garantire l’immediata operatività del servizio, man mano che venga fatta formale richiesta dall’Istituto di attivazione delle specifiche funzionalità;
* assecondare i programmi di sviluppo dei servizi programmati dall’Istituto;
* rispondere in maniera flessibile alla gestione integrata dei processi.

Alla luce di quanto esposto, si evidenzia che la soluzione Service Now è risultata essere la più efficiente rispetto alle esigenze specifiche dell’Istituto.

La soluzione proposta dovrà quindi essere di tipo Cloud, erogata in modalità **SaaS**, equivalente funzionalmente a Service Now, e verrà acquisita mediante un appalto specifico sul Sistema Dinamico delle Pubblica Amministrazione (SDAPA ICT), che porterà l’aggiudicatario alla sottoscrizione con INAIL di un contratto di durata di 48 mesi.

La fornitura richiesta da INAIL prevede un perimetro base e uno opzionale.

**Perimetro Base**

Il perimetro base sarà costituito da una serie di Servizi SaaS basati su una piattaforma unica ed integrata, erogabili in base a specifiche Sottoscrizioni, rivolti al miglioramento dei servizi erogati sia verso l’utenza esterna all’Istituto sia verso l’utenza interna, con riferimento ai seguenti ambiti di processo:

* *Customer Service Management*
* *IT Service Management*
* *Contract Management*
* *Demand Management*
* *Project & Portfolio Management*
* *Financial Management*
* *Security Incident Response*
* *Vulnerability Response*

Si precisa che nell’ambito della fornitura delle sottoscrizioni oggetto della presente consultazione sono da ritenersi compresi i servizi di assistenza e supporto e di addestramento agli utenti di seguito descritto:

* Servizi di assistenza e supporto ai clienti su base 24x7x365 con riferimento alle tipologie di servizi attivati dall’Istituto.
* Servizio di addestramento agli utenti sui servizi in SaaS attivati da parte dell’Istituto per quanto riguarda gli aspetti di amministrazione e configurazione degli stessi.

I servizi SaaS a copertura degli ambiti di processo sopra riportati, potranno essere attivati dall’Istituto in diversi momenti del periodo di validità della fornitura in oggetto, entro e non oltre la scadenza del contratto, secondo piani di lavoro che saranno concordati tra il fornitore ed il RUP.

Le attivazioni prioritarie riguarderanno i seguenti ambiti di processo:

* *Customer Service Management*
* *IT Service Management*
* *Contract Management*
* *Demand Management*
* *Project & Portfolio Management*
* *Financial Management*

Nell’ambito delle sottoscrizioni relative a tali ambiti di processo, l’Istituto si riserva la facoltà di attivare o meno ulteriori sottoscrizioni rispetto al perimetro base per fronteggiare eventuali incrementi / picchi di utilizzo nel corso del triennio.

Compresi, inoltre, nell’ambito della fornitura delle sottoscrizioni oggetto della presente fornitura saranno:

* Ambienti aggiuntivi: l’Istituto richiede la disponibilità di due ambienti aggiuntivi a supporto delle fasi di collaudo e certificazione di quanto configurato/realizzato con riferimento agli ambiti di processo previsti
* Full Disk Encryption: l’istituto richiede funzionalità di full data encryption a garanzia della sicurezza dei dati presenti sui Data Center del fornitore dei servizi in SaaS.

**Perimetro opzionale**

Nell’ambito del perimetro opzionale, si richiede la possibilità di acquisire ulteriori servizi (Sottoscrizioni), analoghi a quelli del perimetro base, al fine di garantire incrementi dimensionali funzionali a mantenere integro lo standard qualitativo dei servizi erogati sia verso l’utenza esterna all’Istituto sia verso l’utenza interna, con particolare riferimento al processo di *Discovery & Configuration Management*.

Inoltre l’Istituto prevede di acquisire opzionalmente anche:

1. una *Soluzione di Performance Analytics*: l’istituto richiede una soluzione di Performance Analytics a supporto delle fasi di analisi e rappresentazione dei fenomeni di processo gestiti attraverso i servizi SaaS sottoscritti. In particolare tale soluzione, finalizzata al miglioramento continuo, deve consentire:

* la generazione automatica di report che evidenzino le performance dei processi gestiti all’interno della piattaforma con viste storiche, correnti e previsionali (trend); i report devono poter essere configurati facilmente su qualsiasi campo e tabella, anche di tipo custom, dell’unico database della soluzione;
* la configurazione di Dashboard che includano widget grafici (report) relativi alle performance dei servizi.

1. un *Servizio di Quality Assurance* attivabile discrezionalmente dall’Istituto nel corso del periodo di validità della fornitura, finalizzati a:

* supportare eventuali verifiche sul corretto utilizzo dei servizi attivati;
* supportare il disegno di eventuali evoluzioni dei servizi attivati e/o attivazione di nuovi servizi presenti sulla soluzione proposta.

Per quest’ultimo servizio, l’Istituto ha stimato un impegno di 150 gg/pp su tre anni. Il servizio dovrà essere erogato da una risorsa senior con le seguenti caratteristiche:

* almeno 15 anni di anzianità lavorativa;
* almeno 10 anni di esperienza sugli ambiti di processo oggetto della presente iniziativa;
* almeno 5 anni di esperienza sulla piattaforma offerta a supporto dei servizi attivati.

L’aggiudicatario della fornitura deve impegnarsi a mettere a disposizione dell’Istituto una soluzione di controllo e verifica delle sottoscrizioni/licenze attivate; deve impegnarsi inoltre a fornire un report puntuale sull’utilizzo della soluzione proposta che opportunamente verificato sarà la base della fatturazione periodica verso l’Amministrazione.

Le sottoscrizioni nominali devono essere rese disponibili ai fini della riassegnazione qualora ci sia necessità di un cambio di gestione per la specifica attività.

**Ambiti di processo e loro requisiti minimi**

Di seguito sono riportati in dettaglio i vari ambiti di processo richiesti ed i loro requisiti minimi.

**User Experience**

| **Requisito** |
| --- |
| La soluzione deve garantire un’unica interfaccia utente, web-responsive, per tutti gli ambiti di processi previsti e basata su unico modello dati. L’utente deve poter accedere a tutti i moduli senza dover fare logout e login o uso di SSO per passare all’interfaccia di un altro modulo. |
| La soluzione deve supportare la possibilità di inviare Push Notification verso device mobili. |
| La piattaforma deve supportare l’approvazione o la negazione di record di processo attraverso interfaccia web, email, mobile app. |
| L’interfaccia utente deve mostrare la presenza online degli utenti per chat e richieste di collaborazione. |
| La soluzione deve supportare nativamente la lingua italiana. |
| L’interfaccia utente deve essere *device-agnostic* (fornire accesso alle applicazioni da qualsiasi device, includendo laptop/desktop, smartphone, tablet e attraverso app native per IOS e Android). |
| La soluzione deve avere funzioni native di social e collaboration, includendo la possibilità di registrare feeds, activity stream e chat. |

**Amministrazione e Configurazione**

| **Requisito** |
| --- |
| Tutti i moduli applicativi, necessari a coprire gli ambiti di processo declinati nel presente capitolato, devono essere progettati e costruiti sulla stessa piattaforma tecnologica, nativamente integrata. |
| La soluzione deve garantire la presenza di workflow standard configurabili utilizzando azioni predefinite: approvazione da utente, approvazione da gruppo, creazione di task, aggiornamento di campi, notifica automatica a utenti o gruppi, esecuzione di script, verifica di condizioni, ecc. |
| La soluzione deve offrire workflow predefiniti (best practices) per i processi degli ambiti oggetto di gara. I workflow devono poter interagire nativamente con la base dati della piattaforma per poter leggere e aggiornare i dati (es. stato di un ticket o case). |
| La soluzione deve offrire la possibilità di modificare e rappresentare graficamente il data model di qualsiasi tabella. |
| La soluzione deve consentire l’integrazione con CTI e Barra Telefonica. |
| La soluzione deve consentire integrazioni con sistemi di terze parti attraverso Web Services (REST/SOAP) e JDBC. |
| La soluzione deve fornire un portale self-service che deve essere facilmente configurabile attraverso widget riusabili. Deve essere possibile personalizzare il branding del portale senza richiedere esperti HTML. |
| Il vendor deve fornire un customer support 24x7x365. |
| La soluzione deve offrire funzionalità di Machine Learning per automatizzare i processi (es. categorizzazione, prioritizzazione ed assegnazione dei casi). |
| L’istituto deve essere autonomo nel decidere quando fare l’upgrade delle proprie istanze dedicate in cloud, in modalità self-service. |
| La soluzione dispone, o è in roadmap, di una funzionalità di Virtual Agent per consentire l’interazione automatica con l’utente, attraverso processi configurati di conversazione. |
| La piattaforma deve includere un’applicazione per gestire il Document Management (versioning e checkout dei documenti allegati). |
| La piattaforma deve offrire un’unica console rappresentata dal browser web (non console multiple di sviluppo, amministrazione, accesso utente, reporting), anche per la configurazione dei workflow. |

**Customer Service Management**

| **Requisito** |
| --- |
| La soluzione deve offrire un supporto omni-channel per i clienti dei servizi offerti da INAIL, includendo telefono, self-service portal, live chat, email e social. |
| La soluzione deve permettere la gestione di regole di assegnazione basate su vari criteri, tra cui competenza e sede di appartenenza. |
| La soluzione deve fornire meccanismi di comunicazione e collaborazione tra i team di supporto. |
| La soluzione deve fornire notifiche proattive ai clienti tramite email e portale di Self-Service. |
| La soluzione deve consentire agli operatori di consultare i dati del CMDB relativi ai servizi e device coinvolti nel caso gestito, tramite l’interfaccia utente di Customer Service Management. |
| La soluzione deve permettere la misurazione degli SLA con dettagli su Response SLA Status, Response SLA Target Time, Resolution SLA Status e Resolution SLA Target Time. |
| La soluzione deve consentire di associare un caso ad altre tipologie di attività (es. Incidente, Change Request, Problem). |

**IT Service Management**

| **Requisito** |
| --- |
| La soluzione deve supportare i seguenti processi sulla base delle best practice ITIL v3: Incident, Problem, Knowledge, Change, Configuration, Request Fulfillment, Service Catalog.  La soluzione deve permettere di implementare i processi ITSM out-of-the-box con la possibilità di personalizzarli senza impattare sugli upgrade di piattaforma. |
| La soluzione deve permettere la ricerca automatica e la presentazione di articoli di knowledge durante la creazione di Incident, Request, Problem, Change da parte degli utenti finali e dei tecnici, con l’obiettivo di fornire informazioni utili a ridurre il numero di ticket aperti e gestiti dalle strutture di operation. |
| La soluzione deve garantire la gestione del ciclo di vita degli articoli di knowledge base (sottomissione, editing, verifica, approvazione, pubblicazione, eliminazione). |
| La soluzione deve consentire all'utente, opportunamente profilato, di poter visualizzare lo stato di tutti i ticket gestiti (Incident, Request, Problem, Change) ma di poter modificare solo i ticket a lui assegnati. |
| La soluzione deve consentire l'inserimento di tutte le informazioni utili a registrare, classificare e analizzare opportunamente il ticket (incidente, Request, Problem, Change). |
| La soluzione deve consentire che il ticket di Problem creato possa essere associato ad uno o più Incident dal/i quale/i è stato scaturito. |
| La soluzione deve permettere di categorizzare la RFC (correttiva, evolutiva, adeguativa, etc.) e di impostare regole di assegnazione o di flusso specifiche per categoria. |
| La soluzione deve garantire, in modo nativo o con minima configurazione, l’associazione tra ticket, sia in ottica padre figlio (ad esempio incident Padri/figlio), sia in termini di ticket correlati da processo. Ad esempio:   * Associazione Incident/change correttiva; * Associazione Problem/Change correttiva o evolutiva: * Associazione task a Incident, Problem Change. |
| La soluzione, in fase di chiusura dei ticket, deve consentire la registrazione della soluzione con l’inserimento di tutti i dettagli necessari al modulo di Knowledge Management. |
| La soluzione deve consentire la gestione di regole di assegnazione automatiche/manuali dei ticket gestiti a gruppi operativi censiti per la opportuna lavorazione degli stessi. |

**Demand Management**

| **Requisito** |
| --- |
| Il processo di Demand Management deve poter essere avviato tramite la generazione di una nuova idea da parte del Committente.  L’inserimento di una nuova idea da parte del Committente deve poter avvenire accedendo direttamente alla piattaforma compilando informazioni di alto livello necessarie alla sua qualificazione. La piattaforma deve consentire, oltre all’inserimento di tali informazioni, lo scambio interattivo di tutta la documentazione propedeutica alla qualificazione, permettendo la comunicazione via chat tra tutti gli attori coinvolti. |
| La soluzione deve consentire la compilazione di un modulo, all’interno della piattaforma, incentrato sui parametri e metriche di valutazione prestabilite (es. allineamento strategico e rischio). |
| La soluzione deve consentire la qualificazione, la quantificazione e la valutazione da parte dei demand manager |
| La soluzione deve altresì consentire ai demand di associare informazioni di costi pianificati associati ai contratti in essere. |
| La soluzione deve consentire la creazione di change request partendo da idee/esigenze raccolte in corso d’anno tramite la piattaforma. |
| La soluzione deve includere la gestione dei contratti. |

**Project and Portfolio Management (PPM)**

| **Requisito** |
| --- |
| La soluzione deve supportare il processo di Portfolio Management per le seguenti fasi principali: Consolidamento piani di costo delle demand, verifica di tutte le demand per anno fiscale, selezione e promozione del Piano di Budget, revisione e finalizzazione del Piano di Budget, controllo dei costi (pianificati vs effettivi), controllo dell’allocazione delle risorse. |
| La soluzione deve consentire la creazione di progetti basati su modelli per la rappresentazione della WBS. |
| La soluzione deve permettere la gestione delle WBS in formato grafico (diagramma di GANTT). |
| La soluzione deve consentire la gestione del ciclo di vita delle attività progettuali e la registrazione delle informazioni di stato del progetto (KPI, SAL, issue, change, rischi, ecc.). |
| La soluzione deve consentire la gestione dei progetti all’interno di programmi. Deve altresì consentire di indicare eventuali dipendenze tra progetti. |
| La soluzione deve supportare la gestione dettagliata delle risorse, fornendo al Project Manager la possibilità di selezionare quali figure professionali e per quali periodi occorre che siano impegnate sul progetto. |
| La soluzione deve consentire la visione complessiva e di dettaglio del livello di allocazione e disponibilità delle risorse. |

**IT Financial Management**

| **Requisito** |
| --- |
| La soluzione di financial management deve supportare l’Istituto nella definizione e controllo dei budget, basandosi sulle informazioni di costo pianificato del modulo di Project Portfolio Management. |
| La soluzione deve garantire le seguenti funzionalità:   * collezionare i costi effettivi («actual cost») derivati dall’attualizzazione della spesa prevista a budget sui diversi progetti (planning) in un Libro Mastro dei conti; * definire un Modello di Costo per identificare la gerarchia di ribaltamento dei costi e le sue logiche tramite un approccio roll-up; * identificare le Categorie in cui aggregare i costi effettivi * applicare logiche di ribaltamento dei costi. |
| La soluzione deve poter integrare informazioni di costi provenienti da fonti esterne. |

**Discovery e Configuration Management**

| **Requisito** |
| --- |
| La soluzione deve permettere di configurare e gestire differenti tipologie di Configuration Item (CI), garantendo la storicizzazione dei dati di configurazione durante l'intero ciclo di vita dei CI. |
| La soluzione deve permettere di gestire le tipologie di CI di tipo "tecnologico" (hardware o software), di tipo "logico" (applicazione e Servizio), di tipo "documentale". |
| La soluzione deve permettere di tracciare e storicizzare le informazioni per le differenti tipologie di CI in modo parametrico in funzione della loro diversità (es. le informazioni da tracciare per le componenti hardware potranno essere differenti per numero e per contenuto alle informazioni da tracciare delle componenti software). |
| La soluzione deve essere in grado di rilevare automaticamente le configurazioni hardware e software dei server, apparati di rete e storage presenti presso il datacenter di INAIL. |
| La soluzione deve essere in grado di discoverare server Windows, Linux e AIX, sia su architettura virtuale che fisica, e apparati di rete. |
| Dalle console delle altre soluzioni (ITSM, CSM, PPM, Security Operations, Vulnerability Response, …) deve essere possibile accedere in modo nativo ai dati discoverati e registrati nel CMDB. |
| Il CMDB deve fornire una vista topologica delle relazioni tra CI includendo anche le relazioni con le task associate (es. incident, security incident, change, ecc.). |
| Il CMDB deve consentire la creazione di nuove classi e attributi di Configuration Item (CI) senza richiedere skill di programmazione. |
| I CI devono poter essere associati a qualsiasi tipo di task gestita dalla piattaforma (incidenti, change, problem, project, demand, security incident, vulnerability, ecc.). |
| La soluzione deve consentire l’import di CI e relazioni a partire da fogli Excel. |
| La discovery deve rilevare le relazioni upstream e downstream degli elementi discoverati. |
| La soluzione deve permettere di definire la configurazione di baseline di riferimento del CMDB (CI tecnologici, logici e relazioni) e di verificare in maniera automatica il rispetto della baseline al fine di individuare e gestire eventuali disallineamenti. |

**Gestione Sicurezza e Vulnerabilità**

| **Requisito** |
| --- |
| La soluzione di security response deve supportare l’Istituto nella gestione degli incidenti di sicurezza permettendo di coinvolgere gruppi e referenti di sicurezza anche all’esterno del security team. |
| La soluzione deve permettere al security team l’interazione rapida e real time con tutti i membri dei gruppi di sicurezza e IT (es. tramite chat gestita all’interno della piattaforma) al fine di velocizzare l’analisi e risoluzione dei problemi tracciando tutte le comunicazioni. |
| La soluzione deve fornire flussi di lavoro predefiniti, sulla base di best practice, con integrazione con prodotti di sicurezza best-of-breed. Tali flussi di lavoro devono poter essere configurati e personalizzati secondo le necessità di INAIL. Il motore di workflow deve essere lo stesso utilizzato dagli altri moduli richiesti. |
| La soluzione deve automatizzare e comunicare le attività di risoluzione di problemi di sicurezza ai responsabili, tracciandone lo status e misurandone gli SLA. |
| La soluzione deve fornire ai security incident analyst una vista correlata degli incident di sicurezza con le informazioni provenienti da altre sorgenti dati di sicurezza al fine di velocizzare l’analisi e risoluzione dei problemi. |
| La soluzione deve permettere al security analyst di visualizzare le informazioni riguardanti gli asset registrati nel CMDB, le change request, gli incidenti, problemi e allarmi correlati con i configuration item coinvolti. |
| La soluzione deve consentire la generazione automatica di post-incident-review report. |
| La soluzione deve fornire visibilità sull’intero ciclo di vita di un security incident, dal rilevamento di vulnerabilità o alert, all’assegnazione di responsabilità per la risoluzione, ed alla validazione dell’intervento. |
| La soluzione deve supportare una collaborazione dei team a livello cross-funzionale (es. IT e Security) per implementare processi di escalation efficaci. |
| La soluzione deve fornire un’integrazione nativa con soluzioni di vulnerability assessment di mercato (es. Qualys e Tenable). |
| La soluzione deve essere nativamente integrata con il National Vulnerability Database al fine di mantenere aggiornate le informazioni sulle vulnerabilità conosciute. |
| La soluzione deve includere una capability di Threat Intelligence in grado di associare indicator of compromise o observed compromise all’interno dei security incident. |
| La soluzione di Threat Intelligence deve supportare il linguaggio STIX e TAXII per arricchire le informazioni di threat. |

Costi attesi

La base d’asta stimata per l’acquisizione dei servizi sopra elencati è pari a circa € 11.000.000,00, iva esclusa (per 48 mesi), sulla scorta di una preliminare valutazione dei prezzi di listino e relativi sconti di mercato.

La presente consultazione di mercato ha quindi l’obiettivo di rendere noto agli operatori di mercato che l’INAIL ha necessità di approvvigionarsi dei servizi sopra indicati e di comprendere quali operatori economici/player di mercato hanno la possibilità di offrire gli stessi.

Informativa della Stazione appaltante

Si fa presente che Consip si riserva la facoltà di effettuare ulteriori approfondimenti con le imprese che, rispondendo alla consultazione, abbiano fornito elementi di riscontro positivi rispetto agli obiettivi dell’analisi di mercato.

Domande

**L’Azienda e il Mercato di Riferimento**

1. *Si chiede di riportare una breve descrizione dell’Azienda (tipologia di Azienda, settori di attività, core business, numero di dipendenti, CCNL applicato, altro…).*

**Risposta:**

* *Produttore*
* *Distributore di servizi*
* *Rivenditore di servizi*
* *System Integrator nell’ambito tecnologico descritto*

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di descrivere come si posiziona la Vostra Azienda lungo la catena di vendita relativa alla fornitura di soluzioni di IT Service Management integrate (ad esempio, produttore, distributore, rivenditore, System integrator, ecc.). Qualora foste il produttore/vendor di una soluzione, oltre a indicare il nome commerciale della soluzione, si chiede di indicare qual sia il market share della Vostra soluzione per il mercato Italia e mercato PA.*

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di definire il mercato di riferimento (l’Azienda che risponde deve indicare, in relazione alle soluzioni di IT Service Management integrate, la sua presenza, in Italia, in termini di rivendita di licenze, realizzazione di software specifico, rinnovo dell’attività di manutenzione e/o erogazione dei servizi di installazione, configurazione, sviluppo e personalizzazione, ecc.).*

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. *Indicare che tipo di listino è disponibile, per facilitare il corretto dimensionamento dell’impegno economico:*

* 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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. *Si chiede di indicare il fatturato medio annuo realizzato dall’Azienda negli ultimi due esercizi finanziari per la fornitura di soluzioni di IT Service Management integrate specificando il fatturato per ciascuna diversa soluzione offerta qualora siano più di una. Si chiede inoltre di suddividere il fatturato tra fornitura di soluzioni, servizi di manutenzione (correttiva, adeguativa e migliorativa) e ulteriori servizi (preinstallazione, installazione, configurazione, sviluppo, personalizzazione, integrazione, migrazione, supporto specialistico, ecc.). Indicare, inoltre, la quota parte specifica per la Pubblica Amministrazione.*

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di indicare le eventuali referenze dimostrabili per la fornitura in oggetto, in tutto o in parte, a soggetti pubblici o privati negli ultimi 3 anni da cui si possa evincere l’esperienza maturata dalla Vostra Azienda nella fornitura, installazione, configurazione, personalizzazione, integrazione e manutenzione di soluzioni di IT Service Management integrate. In particolare, si chiede di fornire elementi descrivendo dettagliatamente i progetti eseguiti.*

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di indicare se la Vostra Azienda è accreditata presso AGID come CSP.*

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di indicare se la Vostra Azienda è presente sul Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA). In caso affermativo, per quali categorie merceologiche è abilitata/ha richiesto abilitazione e per quali classi di ammissione? Ad esempio, possiede l’abilitazione alla Categoria merceologica Servizi Cloud - Classe F1?*

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di indicare eventuali rivenditori/distributori della soluzione proposta presenti sul mercato italiano dei servizi/soluzioni di IT Service Management integrate.*

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di indicare gli eventuali rivenditori/distributori della soluzione proposta presenti sul mercato italiano dei servizi/soluzioni di IT Service Management integrate accreditati sul Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA) e per quali categorie merceologiche sono abilitati/hanno richiesto abilitazione e per quali classi di ammissione.* *Ad esempio, possiedono l’abilitazione alla Categoria merceologica Servizi Cloud - Classe F1?*

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di indicare se la Vostra Azienda dispone di personale certificato sulla piattaforma di IT Service Management integrata per eseguire i servizi di personalizzazione della piattaforma richiesta.*

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

**La soluzione e i Servizi Correlati**

1. *Si chiede di descrivere la soluzione di IT Service Management integrata proposta, erogata in modalità SAAS, indicando il possesso dei requisiti sopra descritti ed eventuali ulteriori funzionalità disponibili (nel caso in cui uno dei suddetti requisiti non fosse disponibile in maniera nativa, indicare l’eventuale proposta di integrazione).*

***Risposta***

|  |
| --- |
|  |

1. *Per la soluzione di IT Service Management integrata proposta si chiede di descrivere le tipologie di utenze disponibili e le relative funzionalità disponibili.*

***Risposta***

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di descrivere le modalità tecniche con la quali migrare l’attuale soluzione di IT Service Management integrata adottata da INAIL (****Service Now****), verso la soluzione di IT Service Management integrata proposta, indicando il costo e l’effort temporale per eseguire tale migrazione. Indicare esplicitamente anche il costo e l’effort temporale necessari per la formazione del personale INAIL alla nuova soluzione proposta.*

***Risposta***

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di indicare in quali paesi opera la Vostra Azienda e l’ubicazione dei data center attraverso i quali sarà erogato il servizio richiesto.*

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di illustrare in che cosa differisce la propria proposta di prodotto/servizio/soluzione da quella della concorrenza e quali elementi innovativi sono in corso di implementazione, con particolare riferimento al livello di sicurezza del trattamento dei dati gestiti.*

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di indicare quali certificazioni (processo/prodotto/professionale/ambientale) sono possedute dalla Vostra Azienda.*

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di indicare se la Vostra Azienda ha già implementato c/o la pubblica amministrazione italiana soluzioni analoghe a quella oggetto della consultazione. In caso affermativo dettagliarne il contesto.*

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di indicare quali e quante siano le componenti applicative che consentono di rispondere alla copertura degli ambiti funzionali descritti e previsti dalla presente consultazione. Si chiede inoltre, di indicare quali siano le caratteristiche tecniche in termini di integrazione fra le differenti componenti applicative a copertura degli ambiti funzionali descritti.*

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di indicare e descrivere, se lo si ritiene opportuno, ulteriori componenti aggiuntive opzionali oltre a quelle identificate.*

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

1. *Si chiede di indicare quali siano le metodologie e le best practices di riferimento (ad esempio ITIL, ...) su cui è basata la soluzione complessiva proposta a copertura degli ambiti funzionali descritti e previsti dalla presente consultazione.*

**Risposta**

|  |
| --- |
|  |

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

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