

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 36/2023 - Accordo Quadro ai sensi dell'art. 59 comma 4 lett. a) D.Lgs. 36/2023 per la fornitura di Servizi SaaS di ITSM per le Pubbliche Amministrazioni
ID 2873 - Appendice al CT Listino 5 - Opentext
Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Funzionalità Base	Nome Prodotto	Codice Prodotto	Unità di Vendita	Metrica	Prezzo unitario /mese	Note
Support Ticket Management	OT Core Service Management - Foundation	SA-CLTM00	1	utente/mese	€ 2.172,17	SOLUZIONE SM - FOUNDATION Prodotto di base per la realizzazione dei processi di SM Ogni eventuale incremento di Units oltre le 50 incluse in questo package deve essere acquistato tramite SA-CLMT01 (presente tra le funzioni Integrative). Include 50 UNITS (pari a 50 utenti nominali o 25 utenti concorrenti) e 50.000 end users. Un utente nominale e' pari ad 1 unit; Un utente concorrente e' pari a 2 units. Ogni unit abilita 1.000 end users. SM - Foundation include anche: - 2 concurrent workflow di automazione ed orchestrazione - la discovery per 50 asset in modalita' Premium (massimo dettaglio con rilevazione della topologia del servizio) o 500 asset in modalita' base (dettaglio a livello di Inventory senza relazioni di topologia), in contesti di non produzione.
Support Ticket Contest	OT support ticket contest	SA-CLTC10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu' eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
Multichannel support	OT multichannel support	SA-CLMC10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu' eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
IT Change Enablement	OT IT change enablement	SA-CLCE10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu' eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
Metrics Dashboard	OT metrics dashboard	SA-CLMD10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu' eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
Service Definitions	OT service definitions	SA-CLSD10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu' eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
Service Level Management	OT service level management	SA-CLLM10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu' eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
Technology Asset Inventory	OT technology asset inventory	SA-CLAS10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu' eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
Virtual Support Agent	OT virtual support agent	SA-CLVS10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu' eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
Line of Business Workflows	OT line of business workflows	SA-CLBW10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu' eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
Line of Business Engagement	OT line of business engagement	SA-CLBE10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu' eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
Connectors	OT connectors	SA-CLCN10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu' eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
Distributed Environment Administration	OT distributed environment administration	SA-CLEA10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu' eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
Knowledge Management	OT knowledge management	SA-CLKM10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu' eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
Funzionalità Avanzate	Nome Prodotto	Codice Prodotto	Unità di Vendita	Metrica	Prezzo unitario /mese	Note
automated incident response	OT automated incident response	SA-SLAR10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu' eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
observability integration	OT observability integration	SA-SLBS10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu' eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).

release management	OT release management	SA-SLRM10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu'eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
technology asset discovery	OT technology asset discovery Foundation	SA-SLAD00	1	utente/mese	€ 1.318,57	SOLUZIONE ASD Foundation Prodotto di base per soluzione di Discovery. Non necessario se si acquista SA-CLTM00. Include numero illimitato di utenti in 1 mese che accedono a questa singola funzionalità". Non sono necessari ulteriore acquisti di utenti. Abilita la discovery per 500 asset in modalita' Premium (massimo dettaglio con rilevazione della topologia del servizio) o 5.000 asset in modalita' base (dettaglio a livello di Inventory senza relazioni di topologia). Ogni incremento di asset oltre i 500 qui inclusi deve essere acquistato con SA-SLAD01 Dettagli ulteriori sono reperibili nei documenti di policy commerciale del vendor
service visualization (CMDB)	OT service visualization (CMDB)	SA-SLSV10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-SLAD00 o SA-CLTM00. Le funzionalità proposte a € 0,00 sono abilitate dal package Foundation SA-SLAD00 o SA-CLTM00
Graphical process design and orchestration	OT Graphical process design and orchestration	SA-SLDD10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu'eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
technology change automation	OT technology change automation	SA-DLTC10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu'eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
business value dashboard	OT business value dashboard	SA-DLBV10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu'eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
case clustering	OT case clustering	SA-DLCC10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu'eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
Anomaly detection powered by case clustering (with incidents, problems, changes, knowledge articles, configuration items)	OT Anomaly detection powered by case clustering	SA-DLPC10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu'eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa).
Funzionalità Integrative	Nome Prodotto	Codice Prodotto	Unità di Vendita	Metrica	Prezzo unitario /mese	Note
Support Ticket Management	OT Core Service Management - Single Unit	SA-CLTM01	1	utente/mese	€ 46,96	Richiede come prerequisito SA-CLTM00 SOLUZIONE SM - SINGLE UNIT (incremento unitario) Prodotto che consente gli incrementi unitari del numero di utenti Include 1 UNIT, 1000 end users Un utente nominale e' pari ad 1 unit; Un utente concorrente e' pari a 2 units. Ogni unit abilita 1.000 end users
predictive analytics	OT predictive analytics	SA-SLPA10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu'eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa). La soluzione supporta il concetto di "Capacity Management", definito come garantire che i servizi IT e l'infrastruttura siano in grado di soddisfare i requisiti di capacità e prestazioni concordati in modo efficace ed economico, considerando le esigenze sia attuali che future. A tal scopo, viene offerto un modulo specifico di Capacity Management sul Marketplace OpenText. Non e' prevista la modellazione dei dati per stimare o prevedere automaticamente la domanda futura di servizi IT o i requisiti complessivi di capacità infrastrutturale.
workforce management	OT workforce management	SA-SLWM10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu'eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa). La soluzione supporta la mappatura delle competenze del personale e l'utilizzo di queste competenze per migliorare l'assegnazione e la raccomandazione degli esperti, il che aiuta i responsabili a gestire il talento in termini di utilizzo efficiente delle skill disponibili. Supporta anche l'organizzazione del personale tramite ruoli e gruppi e la pianificazione delle attività e delle risorse a livello di progetto. Non e' previsto il supporto per la pianificazione generale dei dipendenti (al di fuori del contesto di attività e progetti) o per la gestione e il monitoraggio esplicito dello sviluppo delle competenze
process mining	OT process mining	SA-DLPM10	1	utente/mese	€ 0,00	Richiede come prerequisito SA-CLTM00. La funzionalità proposta a € 0,00 e' compresa nel pacchetto " OT Core Service Management - Foundation" ed e' abilitata per un numero massimo di unit acquisite con SA-CLTM00 piu'eventuali incrementi di SA-CLTM01 (funz. Integrativa). La soluzione offre potenti strumenti di analisi (Smart Analytics, Hot Topic Analytics, Change Analytics, Service Level Management) che aiutano a identificare tendenze, problemi ricorrenti e opportunità di miglioramento (inclusa l'automazione nel Change Management) basandosi sui dati dei record. Non e' prevista una funzionalità di "Process Mining" che estrae e analizza i log degli eventi di esecuzione dei processi ITSM per mappare i flussi di lavoro reali, identificare colli di bottiglia o rilevare deviazioni dallo standard processuale.

technology asset discovery	OT technology asset discovery single unit	SA-SLAD01	1	unit/mese	€ 2,96	<p>SOLUZIONE ASD - Single Unit (incremento unitario) INCLUDE 1 UNIT</p> <p>Richiede come prerequisito SA-SLAD00 oppure SA-CLTM00 (vedi nota di SA-SLAD00). In caso di acquisto con SA-CLTM00 la quantità minima ordinabile di questo package e' pari a 100.</p> <p>Prodotto che consente gli incrementi unitari degli asset.</p> <p>Abilita la discovery per 1 asset in modalita' Premium (massimo dettaglio con rilevazione della topologia del servizio) o 10 asset in modalita' base (dettaglio a livello di Inventory senza relazioni di topologia).</p> <p>Dettagli ulteriori sono reperibili nei documenti di policy commerciale del vendor</p>
federated configuration management	OT federated configuration management	SA-DLFC20	1	unit/mese	€ 0,59	<p>Richiede come prerequisito SA-SLAD00 oppure SA-CLTM00 (vedi nota di SA-SLAD00). In caso di acquisto con SA-CLTM00 la quantità minima ordinabile di questo package e' pari a 100.</p> <p>1 unit= Import nel CMDB di 20 device presenti su Repositories esterni (esempio : 20 server, 20 VM, 20 client, 20 device di rete ecc.</p> <p>Dettagli ulteriori sono reperibili nei documenti di policy commerciale del vendor</p>
Professional Services	ITOM Advisory services Value+ - decentralized	FT-VALOU001	1	trimestrale	€ 70.070,00	<p>Le attività di Consulting Services incluse all'interno dell'offerta "Value+", sono attività di managed services che si focalizzano principalmente su due ambiti "Availability & Operability" e "Continuous Enhancement". All'interno di queste due macro aree saranno erogati attività di: health check periodici della piattaforma, supporto utente per la gestione di problematiche di configurazione, verifica del livello di patching adeguato, installazione di Fix Critiche, supporto per il contatto diretto con il centro di sviluppo e supporto opentext, supporto alla gestione dei case e severity, supporto alla ottimizzazione delle attività inerenti il prodotto in ambito.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il servizio verrà svolto da remoto - Il Cliente, ove possibile, metterà a disposizione del Personale OpenText l'accesso a documenti, sistemi ed applicativi necessari all'erogazione delle attività. - Al fine di una maggiore efficacia delle attività è richiesta la disponibilità del personale del Cliente che sarà coinvolto nei rispettivi incontri atti alla migliore definizione dei task pianificati. - La condivisione del piano di incontri verrà condivisa con cadenza periodica. - Per le attività di questo Work Package è stimato un impegno a non più di 20 richieste mensili catalogate come di media complessità (massimo 4 ore) - Il servizio avrà la durata di 3 (tre) mesi e avrà fatturazione trimestrale posticipata. Le attività verranno erogate tra le ore 09:00 e 18:00 ora locale, dal Lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. Tali attività comprenderanno gli incontri preliminari con i Referenti del Cliente per la definizione in dettaglio dei lavori di ciascun task (deliverable, scadenze, tempistiche, ecc.).
Professional Services	ITOM Advisory services Value+ - decentralized	FT-VALOU002	1	semestrale	€ 127.040,00	<p>Le attività di Consulting Services incluse all'interno dell'offerta "Value+", sono attività di managed services che si focalizzano principalmente su due ambiti "Availability & Operability" e "Continuous Enhancement". All'interno di queste due macro aree saranno erogati attività di: health check periodici della piattaforma, supporto utente per la gestione di problematiche di configurazione, verifica del livello di patching adeguato, installazione di Fix Critiche, supporto per il contatto diretto con il centro di sviluppo e supporto opentext, supporto alla gestione dei case e severity, supporto alla ottimizzazione delle attività inerenti il prodotto in ambito.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il servizio verrà svolto da remoto - Il Cliente, ove possibile, metterà a disposizione del Personale OpenText l'accesso a documenti, sistemi ed applicativi necessari all'erogazione delle attività. - Al fine di una maggiore efficacia delle attività è richiesta la disponibilità del personale del Cliente che sarà coinvolto nei rispettivi incontri atti alla migliore definizione dei task pianificati. - La condivisione del piano di incontri verrà condivisa con cadenza periodica. - Per le attività di questo Work Package è stimato un impegno a non più di 20 richieste mensili catalogate come di media complessità (massimo 4 ore) - Il servizio avrà la durata di 6 (sei) mesi e avrà fatturazione trimestrale posticipata. Le attività verranno erogate tra le ore 09:00 e 18:00 ora locale, dal Lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. Tali attività comprenderanno gli incontri preliminari con i Referenti del Cliente per la definizione in dettaglio dei lavori di ciascun task (deliverable, scadenze, tempistiche, ecc.).
Professional Services	ITOM Advisory services Value+ - decentralized	FT-VALOU003	1	annuale	€ 246.610,00	<p>Le attività di Consulting Services incluse all'interno dell'offerta "Value+", sono attività di managed services che si focalizzano principalmente su due ambiti "Availability & Operability" e "Continuous Enhancement". All'interno di queste due macro aree saranno erogati attività di: health check periodici della piattaforma, supporto utente per la gestione di problematiche di configurazione, verifica del livello di patching adeguato, installazione di Fix Critiche, supporto per il contatto diretto con il centro di sviluppo e supporto opentext, supporto alla gestione dei case e severity, supporto alla ottimizzazione delle attività inerenti il prodotto in ambito.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il servizio verrà svolto da remoto - Il Cliente, ove possibile, metterà a disposizione del Personale OpenText l'accesso a documenti, sistemi ed applicativi necessari all'erogazione delle attività. - Al fine di una maggiore efficacia delle attività è richiesta la disponibilità del personale del Cliente che sarà coinvolto nei rispettivi incontri atti alla migliore definizione dei task pianificati. - La condivisione del piano di incontri verrà condivisa con cadenza periodica. - Per le attività di questo Work Package è stimato un impegno a non più di 20 richieste mensili catalogate come di media complessità (massimo 4 ore) - Il servizio avrà la durata di 12 (dodici) mesi e avrà fatturazione trimestrale posticipata. Le attività verranno erogate tra le ore 09:00 e 18:00 ora locale, dal Lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. Tali attività comprenderanno gli incontri preliminari con i Referenti del Cliente per la definizione in dettaglio dei lavori di ciascun task (deliverable, scadenze, tempistiche, ecc.).