ACQUISIZIONE SOTTOSCRIZIONI SERVICENOW E SERVIZI PER CDC E DT

Documento di consultazione del mercato

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

**ictconsip@postacert.consip.it**

Roma, 12 aprile 2022

**Premessa**

Nell'ambito delle attività contrattuali poste in essere dalla SOGEI S.p.A., Consip S.p.A., tramite apposita Convenzione nonché dall’art. 4, comma 3-bis e comma 3-ter del D.L. n. 95/2012, convertito con L. n. 135/2012, svolge il ruolo di Centrale di Committenza. In ragione del ruolo rivestito, la Consip S.p.a., intende quindi procedere alla pubblicazione della presente Consultazione del mercato.

Il presente documento di consultazione del mercato, in coerenza con quanto indicato nelle Linee Guida n. 14 dell’ANAC recanti “Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato” e tenuto conto delle modifiche intervenute nella legge 120/2020 “Decreto Semplificazioni”, ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative 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 beni e servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato.

In merito alla presente iniziativa Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo a titolo gratuito - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro­­­­ **15 giorni solari** dalla data odierna all’indirizzo all’indirizzo PEC ictconsip@postacert.consip.it specificando nell’oggetto della e-mail: “**ID 2540 -** **Acquisizione sottoscrizioni ServiceNow e servizi per CDC e DT**”.

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto e non dovranno anticipare specifiche quotazioni afferenti al prodotto/servizio/opera oggetto della presente consultazione salva diversa indicazione presente di seguito nel questionario.

Vi preghiamo di indicare se i Vostri contributi contengano informazioni e/o dati protetti da diritti di privativa o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione riservata utile a ricostruire la Vostra posizione nel mercato e/o la Vostra competenza nel campo di attività di cui alla consultazione.

Vi chiediamo altresì di precisare, in vista dell’eventuale accesso da parte di altri operatori economici agli esiti della presente consultazione, se la divulgazione di quanto contenuto nei Vostri contributi dovrà avvenire in forma anonima.

Consip S.p.A. si riserva altresì la facoltà di interrompere, modificare, prorogare o sospendere la presente procedura provvedendo, su richiesta dei soggetti intervenuti, alla restituzione della documentazione eventualmente depositata senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.

**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 ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all’ attività di consultazione del mercato sopradetta, nell’ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.

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

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

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

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

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

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

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

**Breve descrizione dell’iniziativa**

**CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO**

**Corte dei Conti**

L’ufficio SGCUS (Servizio per la Gestione del Centro Unico dei Servizi) della DGSIA (Direzione Generale dei Sistemi Automatizzati) si occupa, all’interno della Corte dei conti, della governance dei sistemi, delle infrastrutture informatiche, del data center e delle risorse in cloud computing oltre che della gestione e del supporto per quanto attiene l'erogazione dei servizi IT presso tutte le sedi centrali e regionali della Corte dei conti. Svolge azioni di coordinamento e promozione nell'ambito dei referenti informatici.

Per espletare tali attività sono attivi specifici processi di IT Service Management secondo le best practice ITIL, processi che coinvolgono diversi uffici e sono trasversali alle strutture della DGSIA, comprese altre Amministrazioni con le quali ha sottoscritto specifici Accordi.

Come strumenti di supporto a tali processi è utilizzato, in modalità Cloud computing “SaaS/PaaS”, la piattaforma ServiceNow - Service Management Suite che consente di fruire del seguente insieme di processi (già attivi ed utilizzati):

* Incident management;
* Problem management;
* Change management;
* Release management;
* Asset management;
* Request management.

**Dipartimento del Tesoro**

L’UCID (Ufficio per il Coordinamento Informatico Dipartimentale) è addetto alla gestione e allo sviluppo di tutte le risorse informatiche, infrastrutture e reti del Dipartimento del Tesoro, la struttura del Ministero dell’Economia e delle Finanze responsabile del supporto tecnico all'elaborazione della politica economica nazionale.

Le aree di competenza dell’ufficio riguardano:

* Data center: attività di gestione, monitoraggio e sviluppo delle infrastrutture di elaborazione centrali e del sistema di posta elettronica;
* Postazioni di lavoro: gestione del parco strumentale periferico IT e della relativa infrastruttura, relazioni con gli utenti, monitoraggio dei servizi esternalizzati e delle relative performance, pianificazione evolutiva dell’infrastruttura di servizio e attuazione delle misure per la sicurezza di tutte le postazioni client:
* Sviluppo applicazioni: reingegnerizzazione e standardizzazione dei processi attraverso l’utilizzo di strumenti tecnologici innovativi che aiutano a semplificare e razionalizzare l’azione amministrativa, progettazione e sviluppo per i progetti/servizi tecnico-applicativi, integrazione e cooperazione applicativa, promozione di standard applicativi e di sviluppo;
* Esercizio delle applicazioni IT: gestione del patrimonio applicativo del Dipartimento attraverso il monitoraggio degli indicatori di performance applicativi (SLA) dei servizi in affidamento, i servizi di assistenza applicativa specialistica e la manutenzione correttiva, adattativa e conservativa dei sistemi;
* Telecomunicazioni e service desk: gestione e sviluppo dei sistemi di telecomunicazione del Dipartimento (reti dati geografica, rete fonia fissa e mobile, audio-videocomunicazione) e del Service Desk;
* Internet e banche dati: gestione, monitoraggio e sviluppo dei servizi internet ed intranet del Dipartimento coordinandosi con l’Ufficio di Comunicazione e delle Relazioni Esterne per la gestione dei contenuti relativi all’UCID, gestione delle Banche dati e degli Infoproviders;
* Gestione documentale: gestione delle attività concernenti il Protocollo dell’UCID in linea con i regolamenti e in particolare la registrazione dei documenti in entrata ed in uscita generata automaticamente dal sistema informativo e la classificazione ed assegnazione all’ufficio competente mediante codice identificativo dei documenti interni ed esterni all’Amministrazione in entrata e in uscita;
* Servizi amministrativi e di staff: predisposizione di atti e documenti per la redazione dei piani annuali e pluriennali di programmazione economica e coordinamento di flussi operativi.

Nel corso degli anni l’UCID 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, dei Progetti IT e dei processi di gestione della relazione con gli Utenti del Dipartimento.

In tale ambito è in uso ServiceNow, piattaforma cloud integrata di gestione dei processi operativi precedentemente descritti, in grado di gestire l’intero ciclo delle attività impattate dai flussi operativi interessati. Attraverso la piena integrazione dei processi e dei sistemi gestiti è stato possibile incrementare la qualità di gestione ed evoluzione dei servizi IT e la user experience grazie a interfaccia intuitiva, fruizione semplice, accesso web e da mobile, autonomia nella gestione e nel monitoraggio dei servizi.

**OGGETTO DELLA FORNITURA/SERVIZIO**

L’analisi di mercato condotta da Sogei S.p.A. ha individuato in ServiceNow l’unica soluzione presente nell’AgID Cloud Marketplace in grado di rispondere alle esigenze di un’unica piattaforma di ESM certificata ITIL v3, che integri i requisiti funzionali e in possesso delle caratteristiche tecniche richieste.

**Corte dei Conti, Avvocatura dello Stato e CNEL**

**Perimetro di Base**

1. Sottoscrizioni Software[[1]](#footnote-2): acquisizione delle seguenti sottoscrizioni ServiceNow (in modalità SaaS/PaaS)[[2]](#footnote-3)
* n. 320 - PROD11355 IT Service Management Professional Fulfiller User v2
* n. 100 - PROD12008 IT Business Management Standard ITBM User
1. Configuration Review ServiceNow servizio on-demand (3 quantità) attivabile nel corso del periodo di validità della fornitura
2. Servizi di Supporto Specialistico (task a corpo o a consumo, attivato in base alle necessità)
* Capo progetto (300 g/p);
* System Architect (750 g/p);
* Developer (1.350 g/p).

**Perimetro Opzionale:**

1. Sottoscrizioni Software[[3]](#footnote-4): acquisizione delle seguenti sottoscrizioni ServiceNow (in modalità SaaS/PaaS):
* n. 900 - PROD14995 ITOM Operator Professional Subscription Unit
* n. 30 - PROD12706 DevOps Standard - DevOps User
* n. 1.000 - PROD12825 Security Operations Enterprise Devices
* n. 50 - PROD15028 Business Stakeholder User v3
* n. 100 - PROD11355 IT Service Management Professional Fulfiller User v2

La Configuration Review ServiceNow, di cui al precedente punto b), dovrà essere erogata anche per le sottoscrizioni software del “perimetro opzionale” acquistate/attivate durante il periodo di validità del contratto.

I Servizi di Supporto Specialistico, di cui al precedente punto c), potranno essere erogati anche in relazione alle nuove sottoscrizioni software opzionali acquistate/attivate.

**Dipartimento del Tesoro**

**Perimetro di base**

1. Sottoscrizioni Software: acquisizione delle seguenti sottoscrizioni ServiceNow (in modalità SaaS/PaaS)
* N. 200 - PROD11355 IT Service Management Professional Fulfiller User v2 (\*)
* N. 100 - PROD15028 Business Stakeholder User v3
* N. 900 - PROD14995 ITOM Operator Professional Subscription Unit
* N. 1 - PROD11418 Integration Hub Professional
* N. 800 - PROD15034 Software Asset Management Enterprise (\*)
* N. 3 istanze (sviluppo, collaudo, esercizio)

(\*) Performance Analytics incluso

1. Servizi di Supporto Specialistico (task a corpo o a consumo che verrà attivato in base alle necessità)
* Capo progetto (60 g/p);
* System Architect (150 g/p);
* Developer (300 g/p).

**Perimetro Opzionale:**

1. Sottoscrizioni Software: acquisizione delle seguenti sottoscrizioni ServiceNow (in modalità SaaS/PaaS)
* n. 200 - PROD14995 ITOM Operator Professional Subscription Unit (\*)
* n. 70 - PROD11355 IT Service Management Professional Fulfiller User v2
* n. 70 - PROD12011 IT Business Management Professional ITBM User (\*)
* n. 10 - PROD13074 App Engine Fulfiller
* n. 40 - PROD15028 Business Stakeholder User v3
* n. 200 - PROD15034 Software Asset Management Enterprise (\*)

(\*) Performance Analytics incluso

1. Configuration Review ServiceNow: servizio on-demand (3 quantità) attivabile nel corso del periodo di validità della fornitura.

**Costi attesi e durata**

La durata del contratto prevista è di **36 mesi**.

L’importo di tale acquisizione è attualmente stimato in ca. **5.969.220 €**.

Tale stima sarà definita successivamente con maggior precisione, sulla base della definizione puntuale delle quantità da acquisire relativamente alle diverse componenti e anche delle risposte alla presente consultazione.

**Domande**

1. Riportare una breve descrizione dell’azienda, indicando la tipologia (piccola, media, grande), i settori di attività, il core business, il numero di dipendenti, nonché la posizione dell’azienda lungo la catena di fornitura per i servizi oggetto della presente iniziativa.

**Risposta:**

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

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare il fatturato globale realizzato dall’azienda e quello specifico per la fornitura di servizi SaaS nel triennio precedente all’anno corrente (Anno questionario “-3”/ Anno questionario “-1”), sia nel mercato Italiano in generale, sia nello specifico mercato della Pubblica Amministrazione. Nel caso in cui per policy aziendale tali dati non siano divulgabili, si chiede di darne comunque un ordine di grandezza attendibile.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Specificare se la rivendita di sottoscrizioni ServiceNow rientra nell’offerta della vostra azienda, se in virtù di diritti esclusivi, accordi commerciali o altro.

Si richiede inoltre se la Vostra azienda è in possesso di specifici livelli di partnership con il produttore ServiceNow. Se si, indicare il livello e descrivere dettagliatamente le caratteristiche tecniche e commerciali che definiscono la partnership, incluse eventuali particolari condizioni e/o limitazioni nella rivendita dei servizi oggetto della presente iniziativa.

In particolare si chiede se la vostra azienda è una delle società aderenti al “Partner Now Program” di ServiceNow nella sezione “Services” e se sia in possesso di almeno due certificazioni CIS (Certified Implementation Specialist).

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Per un corretto dimensionamento dell’impegno economico, indicare che tipo di listino è disponibile per l’oggetto dell’iniziativa:
* Listino Pubblico (indicare link o riferimenti 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 se la Vostra azienda ha fatto o ha intenzione di fare richiesta di abilitazione al nuovo Sistema Dinamico di Acquisizione della P.A. per la fornitura di beni e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni (cosiddetto SDAPA-ICT). Se sì, indicare in quali categorie di abilitazione e, per ciascuna categoria, il relativo fatturato.

|  |
| --- |
|  |

**Risposta:**

1. Specificare se la vostra azienda dispone della rivendita a catalogo dell’erogazione di un servizio di supporto specialistico relativo alla soluzione ServiceNow. In particolare si richiede se tale attività viene eseguita direttamente dalla vostra azienda, tramite subappaltatori o tramite la casa madre, in forza di contratti continuativi di cooperazione stipulati con la medesima (art. 105, comma 3, lett. c-bis, Dlgs 50/2016).

Si richiede inoltre se tale servizio viene erogato tramite personale in possesso della certificazione “*ServiceNow System Administrator*”.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Si chiede di indicare ulteriori elementi/informazioni che possano essere utili per lo sviluppo della presente iniziativa.

|  |
| --- |
|  |

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

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

1. Per tutte le sottoscrizioni è compresa la Performance Analytics [↑](#footnote-ref-2)
2. Attivando le sottoscrizioni saranno compresi i seguenti prodotti:

PROD11655 ServiceNow Grandfathered Custom Tables;

PROD11415 ServiceNow IntegrationHub Starter;

PROD16380 ServiceNow Impact Trasition [↑](#footnote-ref-3)
3. Per tutte le sottoscrizioni, ad esclusione della PROD15028 Business Stakeholder User v3, è compresa la Performance Analytics [↑](#footnote-ref-4)