ACQUISIZIONE DELLA PIATTAFORMA SERVICENOW PER LE ATTIVITÀ DI DIGITAL SERVICE MANAGEMENT DI INAIL

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

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

ictconsip@postacert.consip.it

Roma, 27/11/2023

**Premessa**

La presente consultazione di mercato è relativa all’acquisizione di sottoscrizioni della piattaforma ServiceNow per le attività di Digital Service Management di INAIL e relativi servizi professionali.

Il presente documento di consultazione del mercato 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 all’iniziativa “**ID 2735 -** **Piattaforma ServiceNow per Digital Service Management di INAIL**” 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 **10 giorni solari** dalla data odierna all’indirizzo PEC **ictconsip@postacert.consip.it**.

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 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.

# Informazioni di contesto

La DCOD (Direzione Centrale per l’Organizzazione Digitale di INAIL) ha adottato un modello di funzionamento Service Oriented basato sulle best practice ITIL, che 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).

La soluzione del Digital Service Management ha consentito alla DCOD di ampliare la copertura funzionale preesistente e dotarsi di caratteristiche tecnologiche tali da semplificare la gestione operativa ed evolutiva della soluzione.

Il servizio è attualmente reso attraverso 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.

La soluzione adottata è **ServiceNow**.

La suddetta piattaforma consente di:

* integrare con estrema versatilità e immediatezza le ulteriori componenti di Service Management 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.

La piattaforma ServiceNow comprende un insieme di moduli, rappresentati nella seguente figura.



I moduli attualmente in uso sono quelli raffigurati, ad eccezione di “Intelligent Apps”, “Governance, risk & compliance” e “Software Asset Management”.

# Oggetto della fornitura

La tabella seguente riporta il fabbisogno di INAIL in termini di prodotti e relative quantità, suddivisi in un perimetro base e un perimetro opzionale, e di servizi professionali.

|  |
| --- |
| **PERIMETRO BASE** |
| **Codice prodotto** | **Nome prodotto** | **Quantità** |
| **PROD15171** | ServiceNow® Customer Service Management Enterprise With App Engine 1000 *(ELA – unlimited equivalent)* | **12.500** |
| **PROD16744** | Professional–SIR v2 *(ELA – unlimited equivalent)* | **12.500** |
| **PROD03429** | ServiceNow® Full Disk Encryption | **1** |
| **PROD11655** | ServiceNow® Grandfathered Custom Tables | **128** |
| **PROD15338** | ServiceNow® AI Search Starter | **1** |
| **PROD11415** | ServiceNow® IntegrationHub Starter | **1** |
| **PROD18383** | ServiceNow® Document Intelligence Starter - 5K Document Intelligence Pages | **1** |
| **PROD16953** | Strategic Portfolio Management professionale | **170** |
| **PROD12824** | Professional – VR | **16.000** |
| **PROD00067** | ServiceNow® Included Non-Production Instance | **2** |
| **PROD08996** | ServiceNow® Dedicated Environment - Europe Data Center | **1** |
| **PROD12492** | ServiceNow® Agile Team | **1** |
| **PROD16944** | Application Portfolio Management v2 | **7** |
| **PROD19394** | ServiceNow® IntegrationHub Professional | **1** |

|  |
| --- |
| **PERIMETRO OPZIONALE** |
| **Codice prodotto** | **Nome prodotto** | **Quantità** |
| **PROD13434** | ServiceNow® IT Operations Management Health | **4.500** |
| **PROD20289** | ServiceNow ® Source-to-Pay Operations | **4** |
| **PROD15000** | ServiceNow ® ITOM Discovery | **8.400** |
| **PROD15033** | ServiceNow ® ITOM Software Asset Management |
| **PROD16047** | ServiceNow ® ITOM Hardware Asset Management |
|  | ServiceNow ® ITOM Visibility (estende Discovery) | **8.400** |
| **PROD20760** | ServiceNow ® HR Service Delivery Professional | **9.000** |

|  |
| --- |
| **SERVIZI PROFESSIONALI** |
| **Servizio** | **Codice** | **Fornitore** | **Effort** | **GG/PP annui** | **Modalità di remunerazione** |
| **Advisory Service** | **PROD00564** | casa madre | n.a. | n.a. | a canone |
| **Solution architect** | n.a. | partner | 1 FTE | 220 | a consumo |

Come riportato nella tabella precedente, la presente acquisizione includerà anche i servizi professionali, sia erogati da casa madre, sia erogati dal partner.

Il servizio di “Advisory Services” è erogato da casa madre secondo le modalità standard definite.

Relativamente al servizio professionale erogato dal partner, il profilo richiesto è il “Solution Architect”, profilo di tipo “senior” con consolidata esperienza di Technical Consulting, esperienza nella gestione delle analisi dei requisiti, progettazione e review della soluzione Service Now con qualificazione Certified System Administrator, Certified Application Specialist CSM/ITSM, Certified Application Developer.

Inoltre, il profilo dovrà garantire esperienze consolidate nei moduli di Service Management, IT Business Management, Customer Service Management, IT Operation management, etc.

**Costi attesi e durata**

La durata contrattuale prevista è pari a **48 mesi**.

La presente iniziativa è volta all’affidamento di un contratto pubblico di valore superiore alle soglie comunitarie.

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

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

**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 ed il CCNL applicato

|  |
| --- |
|  |

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

|  |
| --- |
| * Direttamente (specificare a che titolo) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Tramite il ricorso al subappalto
* Altro, specificare

N.B. è consentita anche la selezione di più risposte |

1. In relazione a quanto compreso nell’oggetto dell’iniziativa, indicare qual è il fatturato medio annuo realizzato dall’Azienda nell’ultimo biennio nel mercato italiano e fatturato specifico realizzato nel mercato di riferimento a favore della Pubblica Amministrazione.

|  |
| --- |
|  |

1. In relazione a quanto compreso nell’oggetto della presente iniziativa, descrivere le proprie politiche commerciali (vendita diretta, distributori, retail ecc.).

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare che tipo di listino è disponibile:

|  |
| --- |
| 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 se la Vostra azienda è abilitata o ha intenzione di fare richiesta di abilitazione al 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.

|  |
| --- |
|  |

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 in forza di contratti continuativi di cooperazione stipulati con la medesima. Si richiede inoltre di precisare se tale servizio viene erogato tramite personale in possesso delle certificazioni sopra indicate.

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare quali certificazioni possiede la Vostra azienda relativamente all’oggetto della presente consultazione (certificazioni di tipo organizzativo quale ad esempio ISO 9001, certificazioni di tipo ambientale quali ad esempio ISO 14001, EMAS, ecc. o altre certificazioni tra quelle previste dall'allegato II.13 al d.lgs. 36/2023).

|  |
| --- |
|  |

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] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |