**AS SDAPA PER L’ACQUISIZIONE DELLA PIATTAFORMA DYNATRACE E SERVIZI DI SUPPORTO PER LE ATTIVITA’ DI MONITORAGGIO DELLA SERVICE CONTROL ROOM DI INAIL - ID 2751**

#### DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

QUESTIONARIO

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

**ictconsip@postacert.consip.it**

Roma, 07 dicembre 2023

Classificazione Consip Public

**SOMMARIO**

[PREMESSA 3](#_Toc152689056)

[Dati Azienda 5](#_Toc152689057)

[Informativa sul trattamento dei dati personali 5](#_Toc152689058)

[DESCRIZIONE DELL’INIZIATIVA 7](#_Toc152689059)

[DOMANDE 13](#_Toc152689060)

# PREMESSA

La presente consultazione di mercato è relativa all’acquisizione della piattaforma Dynatrace e servizi di supporto per le attività di monitoraggio della Service control room di INAIL.

I requisiti e le caratteristiche tecniche e/o funzionali sono meglio specificati nel corpo del presente documento.

Il presente documento di consultazione del mercato, in coerenza con quanto indicato nell’art. 77 del D.Lgs 36/2023 (Consultazioni preliminari di mercato), Consip S.p.A. informa il mercato della fornitura circa gli elementi di seguito riportati, con l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità all’iniziativa per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni ed un celere svolgimento delle procedure di acquisto;
* 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 avuto riguardo a eventuali soluzioni alternative, purché rispondenti in toto alle esigenze dell’Amministrazione di seguito riportate, nonché alle condizioni di prezzo mediamente praticate.

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 dalla data di pubblicazione** della presente Consultazione all’indirizzo PEC ictconsip@postacert.consip.it specificando nell’oggetto della e-mail: “**Consultazione di mercato** **ID 2751 – Piattaforma e Servizi di supporto per le attività di monitoraggio della Service Control Room di INAIL**”.

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.

Consip S.p.A., salvo 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* |  |

# *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 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***.

# DESCRIZIONE DELL’INIZIATIVA

**Oggetto dell’iniziativa**

INAIL prevede di stipulare un Contratto per la fornitura della piattaforma DPS (Dynatrace Platform Subscription) e servizi di supporto per le attività di monitoraggio della propria Service control room.

La durata del Contratto prevista è di 36 mesi dalla “Data di accettazione della fornitura”.

**Contesto tecnico-organizzativo**

La DCOD, negli ultimi anni, ha intrapreso un complesso percorso di trasformazione per adeguare il proprio modello operativo al raggiungimento di importanti obiettivi, tra i quali:

* incremento delle capacità di risposta ed indirizzo alle esigenze del Business;
* incremento delle capacità di governo sulle attività progettuali.

Uno degli interventi strategici di tale percorso è rappresentato dalla creazione di una Service Control Room (SCR), in grado di integrare l’attuale gestione reattiva degli incidenti con un modello operativo orientato alla gestione proattiva e predittiva degli eventi impattanti sulla disponibilità e performance dei servizi erogati. A tal fine, la struttura organizzativa della DCOD ha costituito un’area, con un team di risorse dedicato alle attività di Service Control Room, focalizzate sulla gestione proattiva degli incidenti con l’obiettivo di monitorare i servizi critici erogati in ottica “end to end”, integrando in un’unica vista di servizio tutte le componenti (infrastrutturali e non) interne ed esterne (componenti IAAS, PAAS e SAAS) che concorrono all’erogazione degli stessi.

In termini organizzativi, la soluzione di Service Control Room prevede:

* team di operatori in modalità h24 7/7 dedicati al monitoraggio dello stato di salute dei servizi, apertura ed indirizzamento di ticket verso i gruppi operativi applicativi o infrastrutturali che prendono in carico la gestione della risoluzione dell’anomalia potenziale o reale rilevata;
* team di sistemisti che operano in orario standard da lunedì a venerdì dalle 8 alle 18 dedicati all’implementazione e manutenzione di nuovi modelli di servizio sugli strumenti di monitoraggio.

Oltre ad operatori e sistemisti, la Service Control Room utilizza inoltre risorse professionali che forniscono servizi di supporto specialistico finalizzati alle seguenti attività:

* supporto alla gestione ed indirizzo inter-organizzativo di Major Incident e Problem;
* supporto alla predisposizione di reportistica operativa sull’andamento dei servizi IT e di Business;
* configurazione e mantenimento di una soluzione di SLA management a supporto del calcolo dei KPI tecnologici;
* supporto continuativo alla definizione e revisione delle procedure/istruzioni operative a supporto dell’operatività della Service Control Room.

**Fabbisogno**

***Descrizione dei requisiti tecnici della piattaforma***

La soluzione DPS garantisce il monitoraggio in ottica End to End dei servizi di business che INAIL eroga nei confronti dei propri utenti finali. La soluzione è aderente al percorso evolutivo intrapreso dalla DCOD, orientato allo sviluppo a micro-servizi, all’adozione di soluzioni in Cloud e all’erogazione di servizi verso altre PA in ottica PSN.

Attualmente, in un’ottica di ulteriore integrazione ed efficientamento dell’attuale perimetro di monitoraggio, l’Istituto sta implementando una serie di estensioni della soluzione di monitoraggio focalizzati su:

* ambienti virtualizzati (containers)
* ambienti storage
* nuovi ambienti PSeries
* monitoraggio ambientale del DC

L’obiettivo è quello di rafforzare sia la capacità tecnologica al fine di individuare in modo sempre più predittivo, strutturato e con un adeguato livello di granularità gli eventi e le metriche necessarie al monitoraggio dei servizi, sia la capacità di presidio operativo ed organizzativo per la gestione dei major Incident e dei problem. La soluzione dovrà consentire il miglioramento del livello di qualità percepito dagli utenti attraverso una maggiore capacità di anticipare i disservizi mediante azioni proattive di intervento, di ridurre il numero di incidenti e di gestire i problem derivanti. La funzione di monitoraggio della DCOD dovrà essere costituita da:

1. *Il monitoraggio “per componente”* effettuato grazie ai tool di monitoraggio verticali. Tale monitoraggio dovrà permettere di avere una visione strutturata ed integrata dei diversi layer che compongono l’infrastruttura gestita da INAIL. In particolare dovranno essere oggetto del perimetro di monitoraggio i seguenti ambiti:
	1. *Network;*
	2. Storage;
	3. Database;
	4. Server;
	5. Application;
	6. End User Experience;
	7. Dockers;
	8. Ambientale;
	9. API Gateway.
2. *Il monitoraggio “per servizio”* che partendo dalle informazioni del monitoraggio per componente, crea una vista end-to-end dello stesso al fine di determinarne lo stato di salute near real time.

L’obiettivo finale dovrà essere quello di abilitare un monitoraggio continuativo per consentire interventi tempestivi al verificarsi di malfunzionamenti sui servizi e, allo stesso tempo, interventi preventivi potendo contare su una serie di dati storici e conoscenze acquisite dalle attività di monitoraggio dei gruppi di conduzione tecnica. Inoltre, dovrà essere garantita una soluzione finalizzata alla gestione e monitoraggio degli SLA sui servizi erogati.



**Oggetto del contratto**

INAIL ha quindi l’esigenza di acquisire i seguenti oggetti di fornitura:

1. **Sottoscrizioni annuali della soluzione Dynatrace** (in parte base/in parte opzionali, retribuite utilizzando la modalità contrattuale della Rate Card, denominata DPS - Dynatrace Platform Subscription) da rinnovare annualmente, inclusive della manutenzione evolutiva e correttiva standard, a partire dalla “Data di accettazione della fornitura”;
2. **Supporto Premium – Package “Enterprise Success & Support”**;
3. **Supporto professionale - Package “Quick start” (1 pacchetto annuo di 6 G/P)**;
4. **Supporto professionale - Package “Automated Problem Remediation” (1 pacchetto annuo di 14 G/P)**.

La **manutenzione**evolutiva e correttiva standard della piattaforma **è inclusa nella sottoscrizione** e non prevede personale Dynatrace in quanto le installazioni sono automatiche o, se disabilitata la funzionalità automatica, demandate a chi gestisce la piattaforma.

Nel caso di installazione manuale, va considerato che i pacchetti sono auto-installanti.

**Dimensionamento e funzionalità del DPS**

Il DPS (Dynatrace Platform Subscription) è un contratto dinamico a consumo composto da diverse funzionalità di monitoraggio, per il quale viene prestabilito un budget iniziale che viene eroso in relazione alla funzionalità utilizzata (modello della RateCard).

Ogni funzionalità ha un “rate” di utilizzo per una specifica unità di misura come di seguito illustrato:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **Sottoscrizione** | **Quantità** | **Metrica** |
| Full-Stack Monitoring | 3.324,00 | Per 100,000 memory-gibibyte-hours |
| Infrastructure Monitoring | 235,73 | Per 100,000 host-hours |
| Runtime Vulnerability Analytics | 1.401,26 | Per 100,000 memory-gibibyte-hours |
| Runtime Application Protection | 1,00 | Per 100,000 memory-gibibyte-hours |
| Real User Monitoring without Insights | 544,10 | Per 100,000 sessions |
| Real User Monitoring with Session Replay without Insights | 1,00 | Per 100,000 session replay captures |
| Real User Monitoring Property without Insights | 1,00 | Per 100,000 properties per session |
| Browser Monitor or Clickpath without Insights | 663,98 | Per 100,000 synthetic actions |
| Third-Party Synthetic API Ingestion without Insights | 1,00 | Per 100,000 third-party synthetic results |
| HTTP Monitor without Insights | 1,00 | Per 100,000 synthetic requests |
| Log Management & Analytics - Ingest & Process | 1,00 | Per 10,000 gibibytes |
| Log Management & Analytics - Retain | 1,00 | Per 1,000,000 gibibyte-days |
| Log Management & Analytics - Query | 1,00 | Per 1,000,000 gibibytes-scanned |
| Events - Ingest & Process | 1,00 | Per 10,000 gibibytes |
| Events - Retain | 1,00 | Per 1,000,000 gibibyte-days |
| Events - Query | 1,00 | Per 1,000,000 gibibyte-scanned |
| Automation Workflow | 1,00 | Per 10,000 workflow-hours |
| AppEngine Functions - Small | 1,00 | Per 1,000,000 invocations |
| Custom Metrics Classic | 81,82 | Per 100,000,000 metric data points |
| Log Monitoring Classic | 35,78 | Per 100,000,000 log records |
| Custom Traces Classic (OpenTelemetry) | 1,00 | Per 100,000,000 spans |
| Custom Events Classic | 1,00 | Per 100,000,000 custom events |
| Serverless Functions Classic | 1,00 | Per 100,000,000 invocations |

Nella precedente tabella, è stata ipotizzata la RateCard che maggiormente si avvicina al trend di utilizzo dell’Istituto. Infatti, la tabella riporta le funzionalità presenti attualmente nella piattaforma (Capability) che rappresenteranno di fatto le nuove sottoscrizioni e le relative unità di misura.

Definita la RateCard con i volumi sopra rappresentati, l’Istituto chiede di prevedere una Contingency (20%) qualora, durante la vigenza contrattuale, il consumo dovesse eccedere i volumi (e quindi il budget) di quanto definito in perimetro base. La Contingency del 20% consentirebbe di gestire picchi non prevedibili alla data oppure ulteriori consumi “on demand”.

Il budget riservato alla RateCard definita viene eroso in relazione alla funzionalità utilizzata attraverso l’applicazione dello “Usage Rate” secondo l’unità di misura corrispondente.

Questo modello esprime una totale dinamicità di implementazione come:

* la possibilità di utilizzare tutte le Sottoscrizioni della Card;
* non avere delle quantità fisse per ogni Sottoscrizione;
* consumo delle licenze su base oraria calcolato ogni 15 minuti;
* possibilità di utilizzare funzionalità per frazioni di giorni o di ora in relazione alle effettive esigenze;
* possibilità di consumare l’intero budget e di continuare ad utilizzare le licenze in base al listino esposto in modalità “On Demand”.

**Package “Enterprise Success Support” (Supporto Premium)**

Per aumentare i livelli di servizio standard già inclusi nel Prezzo di acquisto della Rate Card, INAIL acquisirà anche il **Package ESS** che garantisce l’accesso prioritario **24x7x365** al team globale di esperti tecnici Dynatrace, attraverso assistenza in tempo reale sul prodotto, mediante supporto web e community.

**Package “Quick Start”**

Il pacchetto serve a rendere il team di gestione della piattaforma indipendente dalla casa madre ed in grado di implementare casi d’uso complessi. Le figure professionali di base proposte sono:

* *Lead Consultant;*
* *Architect.*

Il pacchetto, a prescindere dalla figura professionale utilizzata, permette l’erogazione di un totale di **6 giornate persona in un anno**.

**Package “Automated Problem Remediation”**

Il pacchetto supporta il cliente nell’analisi, implementazione ed integrazione della piattaforma con i sistemi di Trouble Ticketing presenti. Si occupa di integrare la soluzione Dynatrace con sistemi ChatOps come Teams, Slack ed altri. Le figure professionali di base proposte sono:

* *Consultant;*
* *Architect.*

Il pacchetto, a prescindere dalla figura professionale utilizzata, permette l’erogazione di un totale di **14 giornate persona in un anno**.

Entrambi i precedenti pacchetti sono personalizzabili, relativamente a contenuti o interventi, in funzione delle reali esigenze dell’INAIL.

**Costi attesi**

Il massimale contrattuale stimato per tutti i servizi sopra elencati è non inferiore all’importo di circa **€ 6.054.000,00** IVA esclusa per 3 anni, determinato sulla scorta di una preliminare valutazione dei prezzi attualmente corrisposti da Sogei e dal MEF.

**Nota bene: si evidenzia che il perimetro di acquisizione sopra indicato e di conseguenza il relativo massimale contrattuale, sono puramente indicativi e suscettibili di variazioni, in quanto sono ancora in fase di consolidamento da parte di INAIL**.

Per l’effetto di quanto precede, sulla base delle proposte che saranno ricevute dalle Società partecipanti alla presente consultazione e indipendentemente dalle stime sopra identificate, Consip S.p.A. – previa autorizzazione della Committente - procederà ad avviare una procedura di acquisto coerente con i risultati dell’indagine stessa, al fine di ottenere la soluzione il più possibile rispondente alle esigenze espresse dalla Committente stessa.

Le domande sotto riportate riguardano i prodotti e i servizi Dynatrace indicati nel Fabbisogno.

# 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.

**Risposta:**

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

|  |
| --- |
|  |

1. In relazione a quanto compreso nell’oggetto dell’iniziativa *(acquisizione di sottoscrizioni e servizi DYNATRACE)* indicare qual è il fatturato globale realizzato dall’Azienda nell’ultimo triennio.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Specificare se la **fornitura di sottoscrizioni** Dynatrace, nella modalità indicata (Rate Card), rientra nelle attività di fornitura della vostra azienda. Se sì, specificare se in virtù di diritti esclusivi, accordi commerciali, partnership o altro.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Specificare se l’erogazione dei Package **“Quick Start”**, **“Automated Problem Remediation”** e “**Enterprise Success & Support (ESS)”**, nelle modalità indicate nel precedente paragrafo **Fabbisogno**, rientra nelle attività di fornitura della vostra azienda.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Quali sono le condizioni di prezzo mediamente praticate (prezzi di listino, tipologia di sconti praticati per le sottoscrizioni e per i package) per ogni esigenza elencata nel precedente Paragrafo **Fabbisogno.** Si chiede di fornirne un elenco dettagliato.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. In relazione al perimetro dell’iniziativa, per facilitare il corretto dimensionamento dell’impegno economico, si chiede di indicare che tipo di listino è disponibile tra:
* 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

|  |
| --- |
|  |

**Risposta:**

1. Si chiede di indicare eventuali referenze dimostrabili relativamente all’affidamento oggetto della presente consultazione (*acquisizione di sottoscrizioni e servizi DYNATRACE)*, fornito in tutto o in parte, a soggetti pubblici o privati negli ultimi 3 anni:

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Si chiede di indicare se l'azienda è presente sul **Sistema Dinamico di Acquisizione (SDAPA)**, in caso positivo, specificare se si è ammessi alla categoria merceologica ***Servizi Cloud***, fornendo indicazioni circa il fatturato globale maturato nell’ultimo triennio:

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Si chiede di indicareulteriori elementi/informazioni che possano essere utili per lo sviluppo dell’iniziativa oggetto della 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] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |