**ACQUISIZIONE DI SERVIZI MICROSOFT UNIFIED SUPPORT (MUS) PER CONSIP**

**ID 2809**

#### DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

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

ictconsip@postacert.consip.it

Roma, 24/05/2024

**PREMESSA**

La presente consultazione di mercato è relativa all’acquisizione di servizi **Microsoft Unified Support (MUS).**

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

Ai sensi della Determinazione dell’ANAC “Linee guida per il ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili”, tenuto conto delle modifiche intervenute nella legge 120/2020 “Decreto Semplificazioni”, Consip S.p.A. informa pertanto 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;
* verificare l’effettiva esistenza di più operatori economici potenzialmente 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.

Ciò anche al fine di confermare o meno l’esistenza dei presupposti che consentono il ricorso alla procedura negoziata senza pubblicazione del bando.

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 solari dalla data del presente documento,** all’indirizzo PEC “**ictconsip@postacert.consip.it**”, specificando nell’oggetto: “**Acquisizione di servizi Microsoft Unified Support (MUS) per Consip”**

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., 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.: 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

I servizi in oggetto verranno acquisiti per fornire un supporto alle attività sistemistiche, rivolte al mantenimento e miglioramento degli standard dei servizi basati sulle tecnologie Microsoft, adottate sui sistemi informativi di Consip al fine di migliorare ed efficientare processi interni/infrastruttura/applicazioni ed esperienza della Società.

L’attuale infrastruttura tecnologica di Consip, infatti, impiega in vari settori chiave soluzioni largamente basate su tecnologia Microsoft. In particolare, tale scelta, consolidata nel tempo, ha garantito l’erogazione di servizi core per il “Sistema Informativo Aziendale”, sviluppati grazie a cospicui investimenti in termini di competenze e soluzioni.

In questo contesto, la necessità di mantenere nella totalità l’attuale infrastruttura tecnologica di Consip rappresenta un elemento importante: la sostituzione di tecnologia e prodotti basati su Microsoft ad oggi non risulta possibile se non determinando

* un elevato rischio di interruzione dei servizi;
* la potenziale perdita di alcuni servizi a valore, compliance alle strategie dettate dal Piano Triennale AgID, erogati agli utenti;
* la perdita dei cospicui investimenti effettuati nel tempo, in termini economici e di competenze;
* la necessità di prevedere un importante investimento economico.

Il ruolo che Consip è chiamata ad assolvere nel contesto nazionale accresce la necessità di avere elevati livelli di servizio in ambito ICT e quindi anche nell’environment Microsoft di Consip.

Ne consegue, dunque, che l’utilizzo ottimale delle tecnologie Microsoft richiede un servizio in grado di prevenire errori e correggere tempestivamente malfunzionamenti e criticità, anche attraverso l’accesso a informazioni detenute soltanto dal produttore. In questo contesto, i servizi Microsoft Unified Support (MUS) rappresentano lo strumento attraverso cui Consip può ricevere adeguato supporto nel gestire e fare evolvere i servizi IT in tecnologia Microsoft. Infatti, tale servizio che viene erogato direttamente e solo da Microsoft, consente sfruttando il know-how proprietario di risolvere malfunzionamenti, eventuali bug di prodotto, di ricevere formazione tecnica specifica sui prodotti Microsoft, e di risolvere ulteriori altre anomali.

# Oggetto della fornitura

In generale Microsoft Unified Support (MUS) è contraddistinto da due servizi chiave:

* **Supporto reattivo:** per la risoluzione dei problemi su prodotti o tecnologie Microsoft al fine di garantire la continuità operativa tramite la gestione tempestiva dei problemi tecnici aperti: incident. Tale servizio è disponibile 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno per 365 giorni l’anno, con la possibilità di gestire le escalation critiche rapidamente al fine di ridurre al minimo i tempi di inattività grazie al supporto del Delivery Manager (CSAM) assegnato al cliente. L’erogazione di questa tipologia di servizi viene effettuata senza limiti di giornate ed il canone viene quantificato, in percentuale, in funzione del valore delle licenze Microsoft (EA) e dei consumi Azure.
* **Supporto proattivo:** che si sviluppa attraverso la revisione e controllo delle infrastrutture con lo scopo di individuare gli eventuali punti di criticità e la definizione delle strategie di ottimizzazione.

All’interno di questa tipologia di supporto sono previsti:

o pacchetti di ottimizzazione per i Sistemi di Esercizio (servizi a pacchetto di supporto tecnico specializzato per l’ottimizzazione della tecnologia);

o pacchetti di upskilling (workshop) con informazioni e/o approfondimenti su tematiche specifiche che aiutino il pesonale tecnico a implementare soluzioni basate su tecnologie Microsoft e prevenire l’insorgere di problematiche;

o pacchetti di supporto per l’attivazione di nuove tecnologie;

o giornate di supporto in affiancamento erogate da specialisti Microsoft.

L’erogazione di questa tipologia di servizi viene effettuata in base alla disponibilità del numero di pacchetti e di giornate EDE che sono state acquistate da Consip.

Il servizio si sostanzia in un supporto tecnico specialistico di alto livello che Microsoft fornisce alle grandi aziende dotate di reparti di Information Technology che sviluppano applicazioni o installano e gestiscono prodotti e tecnologie Microsoft; tali servizi sono necessari, per Consip, in quanto permettono di accedere direttamente alla knowledge base interna di Microsoft e al network di figure professionali specializzate appartenenti ai gruppi di sviluppo dei singoli prodotti.

Il contratto avrà durata di **36 mesi** e sarà di **valore superiore alle soglie comunitarie**.

La presente consultazione di mercato ha l’obiettivo di comprendere quali operatori economici/player di mercato hanno la possibilità di offrire 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.

Si precisa che, ove all’esito della presente consultazione ne risultassero sussistenti i presupposti, Consip si riserva sin d’ora di procedere all’acquisto mediante procedura negoziata senza pubblicazione del bando.

Domande

1. Riportare una breve descrizione dell’azienda, in termini di:

• forma sociale;

• classificazione impresa (start-up, micro, piccola, media, grande);

• settori di attività, core business;

• numero di dipendenti;

• CCNL applicato;

• altre informazioni ritenute utili.

**Risposta 1**

|  |
| --- |
|  |

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.

**Risposta 2**

|  |
| --- |
|  Direttamente (specificare a che titolo) Tramite il ricorso al subappalto Tramite l’art. 105, comma 3, del d.lgs. n. 50/2016 (specificare secondo quale lettera del comma 3 (a, b, c-bis)) Altro, specificareN.B. è consentita anche la selezione di più risposte |

1. Si chiede di indicare il fatturato globale realizzato dall’azienda, negli ultimi tre esercizi finanziari, e quello relativo alle forniture, nel mercato della Pubblica Amministrazione.

• per generiche forniture software e manutenzioni software;

• per specifiche fornitura dei servizi MUS;

distinguendo tra le 2 tipologie sopra indicate

 **Risposta 3**

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare quali sono i canali commerciali utilizzati per la rivendita dei servizi MUS presso la Pubblica Amministrazione (es. vendita diretta da parte della casa madre, organizzazione a due livelli tramite partner, organizzazione a tre livelli tramite distributori e rivenditori, ecc.).

 **Risposta 4**

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare se, ai fini della rivendita dei servizi MUS, siano richiesti specifici livelli di partnership, se tali livelli sono legati al fatturato di vendita e/o se limitano il numero di prodotti e/o servizi che possono essere veicolati.

In tal caso specificare altresì se l’azienda è in possesso di partnership e il relativo livello.

**Risposta 5**

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare, per quanto di propria conoscenza, in via indicativa quanti sono i soggetti autorizzati da Microsoft, sul territorio nazionale, alla vendita dei servizi MUS.

**Risposta 6**

|  |
| --- |
|  |

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

**Risposta 7**

|  |
| --- |
|   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. |

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