**ACQUISIZIONE DI SOTTOSCRIZIONI SOFTWARE LIFERAY IN MODALITA’ ENTERPRISE E RELATIVI SERVIZI DI SUPPORTO**

#### DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

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

ictconsip@postacert.consip.it

Roma, 18/07/2023

**PREMESSA**

La presente consultazione di mercato è relativa all’acquisizione di:

* sottoscrizioni Liferay Portal
* sottoscrizioni Liferay Enterprise Search
* sottoscrizioni Paas/Saas Liferay Experience Cloud
* Servizi di supporto sistemistico sulla tecnologia Liferay
* Servizi di supporto specialistico sulla tecnologia Liferay.

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 una pluralità di operatori economici potenzialmente interessati oppure della sussistenza di condizioni di esclusività di rivendita in capo ad un singolo operatore economico;
* 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 ed entro i margini di spesa stimati sotto riportati per un eventuale *replacement* della tecnologia attualmente in uso.

Ciò anche al fine di confermare o meno l’esistenza dei presupposti che consentono ai sensi dell’art. 63 del D.lgs. 50/2016 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 odierna all’indirizzo PEC ictconsip@postacert.consip.it specificando nell’oggetto della e-mail: “**Acquisizione di sottoscrizioni software Liferay in modalità Enterprise e relativi servizi di supporto**”.

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.

# Oggetto dell’iniziativa

# Nel corso degli ultimi undici anni sono state acquisite mediante differenti contratti le sottoscrizioni Liferay.

# Dal 2014 la fornitura di tali sottoscrizioni è comprensiva dell’opzione Unlimited (accesso ad un numero illimitato di nuove sottoscrizioni senza ulteriori addebiti) e di livelli di servizio specifici e stringenti.

# Le sottoscrizioni acquisite permettono attualmente di gestire oltre 40 diversi progetti Liferay in ambiente di produzione con i relativi ambienti di test, validazione e DR; dal momento che tale numero è previsto che aumenti ulteriormente, si necessita di una nuova edizione dell’iniziativa di acquisto di tali beni con annessi servizi di supporto specialistico e sistemistico.

# Nell’ambito delle soluzioni Open Source per la gestione dei portali, la piattaforma scelta in Sogei, sia per le caratteristiche del supporto, che della sicurezza e delle performance, è stata Liferay, produttore di livello mondiale per i portali enterprise open, il web content management e i framework di web collaboration, inserito da Gartner nel Magic Quadrant.

# Aree di utilizzo

# Nei portali in uso presso Sogei la percentuale di quelli basati su tecnologia Liferay rappresenta una parte preponderante e il loro numero risulta in continua crescita.

# Tale crescita è risultata costante sui progetti consolidati e strategici della Sogei come ad esempio: Portale Agenzia Entrate, Portale Agenzia Dogane e Monopoli, Intranet MEF, NoiPA, nonché i nuovi progetti e i nuovi clienti in continua acquisizione.

# Molto importante e con un trend di crescita elevato è certamente il Portale Agenzia Entrate. A questo perimetro vanno aggiunte i portali: Info Precompilata, Assistenza Servizi Telematici, Lotteria degli Scontrini.

# In particolare, i principali progetti sono quelli di seguito elencati.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Area | Progetto | Versione |
| Finanze | Catalogo dei Servizi RGS | Liferay DXP |
| Finanze | Dogane Addestramento | Liferay Portal Enterprise Edition |
| Finanze | DXP-Laboratory | Liferay DXP |
| Finanze | Fatture e Scontrini | Liferay Portal Enterprise Edition |
| RGS | IGEPA-Geocos | Liferay Portal Enterprise Edition |
| RGS | IGRUE Sistema Controlli | Liferay Portal Enterprise Edition |
| Finanze | Info Precompilata | Liferay DXP |
| Finanze | Intranet Demanio | Liferay DXP |
| Finanze | Intranet DF | Liferay DXP |
| Finanze | Intranet Dogane | Liferay Portal Enterprise Edition |
| DAG | Intranet MEF | Liferay DXP |
| Finanze | Lotteria degli scontrini | Liferay DXP |
| DAG | NoiPA | Liferay DXPLiferay Portal Enterprise Edition |
| Finanze | Nuovo Portale Agenzia Entrate | Liferay DXP |
| Finanze | Portale assistenza dei servizi telematici | Liferay DXP |
| Finanze | Portale Assistenza Protocollo | Liferay DXP |
| Finanze | portale cert | Liferay DXP |
| DAG | Portale di progetto Cloudify NoiPA | Liferay DXP |
| Finanze | Portale Federalismo Fiscale | Liferay DXP |
| Finanze | Portale giustizia tributario | Liferay DXP |
| DT | PORTALE GOVERNANCE DT | Liferay DXP |
| RGS | Portale Monitoraggio Grandi Opere | Liferay DXP |
| RGS | Portale OpenCup | Liferay DXP |
| Finanze | Portale Repubblica Digitale | Liferay DXP |
| Finanze | Portale Servizi Cloud | Liferay DXP Enterprise Wide |
| Finanze | Portale Social Entrate | Liferay Portal Enterprise Edition |
| Finanze | Portale Talenti MSE | Liferay DXP |
| Finanze | Portale tessera sanitaria | Liferay Portal Enterprise Edition |
| Finanze | Portale UNAR | Liferay DXP |
| Finanze | Portale Unico Dogane | Liferay DXPLiferay Portal Enterprise Edition |
| Finanze | Portale WEBAPP Entrate | Liferay DXP |
| Finanze | Portale Workflow | Liferay DXP |
| RGS | Presidenza del Consiglio DIPE | Liferay Portal Enterprise Edition |
| RGS | RGS-IGECOFIP | Liferay DXP |
| RGS | RGS-IGOP | Liferay DXP |
| RGS | RGS-IGRUE | Liferay DXP |
| Finanze | Sogei - Headless Static Generator | Liferay DXP |

**Tabella 1 – Elenco Progetti attualmente in essere**

# Requisiti qualitativi particolari di fornitura

La crescente diffusione dell’utilizzo delle tecnologie Liferay in Sogei ne ha definitivamente sancito il passaggio da un livello di criticità medio ad uno molto elevato e di conseguenza la necessità di un supporto dotato di **adeguati livelli di servizio**. (Portale ticketing dedicato, numero verde con reperibilità telefonica 7x24, primo e secondo livello di supporto ed eventuale gestione di una richiesta di terzo livello verso il supporto specialistico di Liferay).

Inoltre, oltre alle prossime iniziative correlate al PNRR, è facilmente prevedibile che nel prossimo futuro si verificheranno crescite di fabbisogno dovute a picchi di carico o a nuove iniziative legislative e ciò suggerisce la necessità di una **modalità di *licensing* “Unlimited”**, ossia la possibilità di attivare nel corso del contratto un numero di sottoscrizioni indeterminato senza oneri ulteriori.

Essendovi inoltre progetti ancora su versione Liferay EE 6.x, è necessario che venga assicurata anche **l’estensione del supporto per tale versione**, ufficialmente in stato di “end of life”.

Viene richiesta l’**estensione del Supporto anche ai moduli del marketplace** ufficiale Liferay uniformandolo ai livelli di servizio previsti per Liferay.

Viene richiesto che il fornitore sia in grado di svolgere **servizi di Training, Certificazione e di Assessment** circa l’adozione di tutte le buone pratiche sui vari strati dell’applicazione: Architetture, Motori di Ricerca, Sviluppo B/E, Sviluppo F/E, Microservizi, etc.

Si richiede la possibilità di upgradare le istanze Liferay di Sogei senza alcun ulteriore aggravio economico, anche se tale upgrade **supera i limiti concessi nella versione base di Liferay DXP (8 core)**, e l’accesso alle versioni **Enterprise Wide**, che permettono di attivare istanze Liferay senza vincoli e controlli sul Mac Address. (**Upgrade Tecnico e Sistemi di Autoscaling)**.

Viene infine richiesta la costituzione di un team di Customer Advocacy che operi per avere:

* Censimento dettagliato di ciascun ambiente Sogei e livello di patch installato;
* Richiesta di nuove licenze di diversa natura (prova/temporanee/definitive) messe a disposizione da Liferay;
* Proattività nell’individuazione delle nuove patch fornite da Liferay e degli ambienti che possono essere impattati nei progetti in essere;
* Verifica per ogni ambiente dello stato di installazione delle patch di sicurezza Liferay e analisi dell’impatto per l’installazione di nuove patch;
* Verifica del sorgente della patch installabile e analisi dell’impatto su ambienti interessati;
* Supporto a team di presidio e infrastrutture per installazione patching;
* Supporto nell’apertura ticket verso Liferay per ambienti critici o situazioni a rischio;
* Monitoraggio dei ticket aperti e supporto nella risoluzione;
* Aggiornamento periodico sui ticket aperti e organizzazione priorità risoluzione;
* Supporto all’accesso alla knowledge base Liferay e al recupero di informazioni inerenti ambienti presso Sogei;
* Verifica delle nuove versioni Liferay e analisi comparativa della matrice di compatibilità Liferay;

# Requisiti quantitativi della fornitura

***Liferay Portal***

Il presente paragrafo fornisce la previsione dell’utilizzo all’atto del rinnovo della tecnologia Liferay.

Nel contratto in essere sono previste le Subscription Liferay Portal Enterprise Edition (versione 6.x) e Liferay DXP (7.x). In funzione delle esigenze SOGEI, sono già state concesse anche le Subscription di tipo Enterprise Wide.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Area | Tipologia Sottoscrizione | PortalEE 6.x | DXP /LXC | Enterprise Wide | Totale |
| Finanze | Produzione | 13 | 84 | 2 | 99 |
| Finanze | Validazione | 7 | 53 | 2 | 62 |
| Finanze | Disaster Recovery | - | - | - | - |
| Finanze | Sviluppo | 3 | 27 | 2 | 32 |
| RGS | Produzione | 2 | 15 | - | 17 |
| RGS | Validazione | 3 | 16 | - | 19 |
| RGS | Disaster Recovery | - | - | - | - |
| RGS | Sviluppo | - | 3 | - | 3 |
| Finanze-MIM | Produzione | - | 6 | - | 6 |
| Finanze-MIM | Validazione | - | 2 | - | 2 |
| Finanze-MIM | Disaster Recovery | - | - | - | - |
| Finanze-MIM | Sviluppo | - | 2 | - | 2 |
| DAG | Produzione | 6 | 20 | - | 26 |
| DAG | Validazione | 2 | 13 | - | 15 |
| DAG | Disaster Recovery | - | - | - | - |
| DAG | Sviluppo | - | - | - | - |
| DT | Produzione | - | 2 | - | 2 |
| DT | Validazione | - | 2 | - | 2 |
| DT | Disaster Recovery | - | - | - | - |
| DT | Sviluppo | - | 2 | - | 2 |
| Totali |  | 36 | 247 | 6 | **289** |

**Tabella 2 – Ipotesi Subscription Liferay alla conclusione del contratto in essere**

Come ipotizzato anche nel prospetto di cui sopra, si ritiene improbabile la migrazione di tutti i portali Enterprise Edition (EE 6.x) prima della fine del contratto attuale; di conseguenza si prevede che sia necessario includere anche nel nuovo contratto il supporto per le Subscription Liferay EE 6.x già concesso nel contratto in essere.

Si stima un’ipotesi di crescita pari al 25% circa.

Come già esposto, si richiede l’accesso illimitato a nuove Subscription Liferay, in modo da consentire a SOGEI di installare tutte le licenze Liferay necessarie senza costi aggiuntivi rispetto a quelli già stabiliti inizialmente nel contratto.

In ottica di evoluzione, sono da prevedersi anche le Subscription della nuova versione LXC - Liferay Experience Cloud.

***Liferay Enterprise Search***

Ad oggi, la tecnologia ElasticSearch è utilizzata sui vari progetti basati su Liferay attraverso il modulo Liferay Enterprise Search, che consente di disporre di ElasticSearch nella modalità Premium (anche per disporre di una versione supportata).

Sulla base delle installazioni sui progetti in essere e delle possibili esigenze si ritiene di ipotizzare nel nuovo contratto il seguente fabbisogno:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Tipologia Ambiente | Fabbisogno iniziale | Fabbisogno aggiuntivo | Fabbisogno Totale |
| Finanze | Produzione | 88 | 52 | **140** |
| Finanze | Non Produzione  | 23 | 17 | **40** |
| DAG | Produzione | 15 | 10 | **25** |
| DAG | Non Produzione | 4 | 4 | **8** |

**Tabella 3 – Ipotesi necessità Subscription Enterprise Search**

***Soluzioni Liferay Paas / SaaS***

Vengono previste un certo numero di sottoscrizioni per le soluzioni PaaS e SaaS Liferay, da utilizzarsi opzionalmente e a richiesta, di seguito elencate:

* Liferay soluzione PaaS:sottoscrizioni annuali **Liferay Experience Cloud SelfManaged** (LXC-SM) con size massimo 12 vCPUs e 16 GBs per nodo virtuale Liferay. Ambienti disponibili: Produzione, UAT (Validazione), Disaster recovery, non-produzione (sviluppo), sia in modalità “standard” sia in modalità “HA” (Alta Affidabilità).
* Liferay soluzione SaaS: sottoscrizioni annuali **Liferay Experience Cloud Subscription** (LXC) per Site di tipo Engage (siti pubblici), Support (siti self-service e customer portal) e Transact (siti b2b o b2c).

Per la natura dei servizi cloud forniti, i livelli di servizio sono quelli previsti dal Produttore medesimo.

Tale condizione di approvvigionamento potrà essere estesa ai moduli del marketplace Liferay che prevedono una fornitura in modalità PaaS / SaaS.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Subscription Paas/Saas | k€ anno I | k€ anno II | k€ anno III | Totale k€ |
| Fabbisogno annuale | 200 | 200 | 00 | **600** |

**Tabella 4 - Stima Srvizi Paas - Saas**

***Marketplace Liferay***

Si riportano di seguito le componenti Marketplace Liferay attualmente in uso nei sistemi SOGEI:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Area | Progetto | Quantità | Moduli Marketplace |
| RGS | RGS-IGRUE | 2 Produzione2 Collaudo | PAC – Spaces - Subscription PAC – Spaces - Subscription  |
| RGS | RGS-IGRUE | 2 Produzione2 Collaudo | PAC - Calendar Connector for ExchangePAC - Calendar Connector for Exchange |
| RGS | RGS-IGECOFIP | 2 Produzione2 Collaudo | PAC – Spaces - Subscription PAC – Spaces - Subscription |
| RGS | RGS-IGRUE / RGS-IGECOFIP | 3 Produzione1 Collaudo | PAC - Collaborative Document Editing with OnlyOfficePAC - Collaborative Document Editing with OnlyOffice |
| DT | PORTALE GOVERNANCE DT | 2 Produzione2 Collaudo 2 Sviluppo | PAC – Spaces - SubscriptionPAC – Spaces - SubscriptionPAC – Spaces - Subscription |
| DT | PORTALE GOVERNANCE DT | 3 Produzione1 Collaudo 1 Sviluppo | PAC - Collaborative Document Editing with OnlyOfficePAC - Collaborative Document Editing with OnlyOfficePAC - Collaborative Document Editing with OnlyOffice |
| DAG | Portale di progetto Cloudify NoiPA | 2 Produzione2 Collaudo | PAC – Spaces - Subscription PAC – Spaces - Subscription  |
| DAG | Portale di progetto Cloudify NoiPA | 2 Produzione2 Collaudo | PAC - Newsletter - SubscriptionPAC - Newsletter - Subscription |
| DAG | Intranet MEF | 2 Produzione2 Collaudo | PAC – Spaces - Subscription PAC – Spaces - Subscription  |

**Tabella 5 – Elenco Componenti del Marketplace attualmente in uso**

I seguenti moduli, presenti sul Marketplace Liferay, sono stati utilizzati come acceleratori dei progetti, riuscendo a coprire buona parte dei requisiti richiesti tramite prodotti pronti all’uso, utilizzando e replicando la stessa esperienza in diversi portali.

Sogei ha attivato diversi progetti che prevedono l’utilizzo della piattaforma di editing online web. Nello specifico, i progetti che adottano questo applicativo sono i seguenti:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Area | Progetto | Quantità | Versione |
| RGS | RGS-IGRUE / RGS-IGECOFIP | 3 Produzione1 Collaudo | Enter. Edition Docs 100 conn. cont.Enter. Edition Docs 100 conn. cont. |
| DT | PORTALE GOVERNANCE DT | 3 Produzione1 Collaudo 1 Sviluppo | Enter. Edition Docs 100 conn. cont.Enter. Edition Docs 100 conn. cont.Enter..Edition Docs 100 conn. cont. |
| DAG | Portale di progetto Cloudify NoiPA | 3 ProduzioneCollaudo | Comm. EditionComm. Edition |
| DAG | Intranet MEF | 3 ProduzioneCollaudo | Comm. EditionComm. Edition |

**Tabella 6 – Elenco Progetti che utilizzano piattaforma di editing online**

Ipotizzando un trend di richiesta del fabbisogno costante per tutto il nuovo contratto, considerando quando sopra riportato per la componente di Editing Online e l’esigenza prossima di attingere a questo basket anche per il dipartimento Finanze che in questo momento non ne sta facendo uso, è auspicabile riservare un basket economico per un totale di circa 1.650k€.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Subscription Moduli Aggiuntivi | k€ anno I | k€ anno II | k€ anno III | Totale k€ |
| Fabbisogno annuale | 350 | 350 | 350 | 1.050 |
| Nuovi Fabbisogni | 200 | 200 | 200 | 600 |
| Totale  | 550 | 550 | 550 | **1.650** |

**Tabella 7 – Ipotesi Fabbisogno annuo futuro moduli aggiuntivi**

**COE (Center of Excellence)**

Si intende proseguire l’esperienza del Center Of Excellence, che fornisce un servizio continuativo specialistico e di supporto all’utilizzo della piattaforma Liferay per i sistemi in sviluppo/migrazione e in produzione. Tale COE si configura come un pool di servizi proattivi, erogati da specialisti in ambito Liferay divisi in tre figure professionali: Architech, Senior / Junior Developer e Applicativo, che operano anche per i diversi ambiti di seguito descritti.

**Presidio Sistemistico**

Servizi di presidio e supporto giornalieri ai portali Liferay. Questo servizio continuativo è utilizzato per la preparazione e la gestione dei portali Liferay. Prevede un supporto continuo di tipo sistemistico e un supporto a richiesta di tipo applicativo.

Questi servizi vengono utilizzati anche per attività specifiche di supporto o intervento, su attività legate ad aggiornamenti applicativi e/o manutenzioni particolari che vengono richieste sia in modo programmato e sia in caso di necessità senza programmazione preventiva. Vengono erogati da figure professionali di tipo Architect e Senior Developer.

Sulla base dell’esperienza maturata con il contratto in essere e in funzione della crescita costante dei nuovi portali realizzati con Liferay, si riporta di seguito un’ipotesi di fabbisogno di questi servizi su base annuale.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Architect  (gg/anno) | Senior Developer (gg/anno) | Totale  gg/anno |
| Presidio continuativo Portali |   |   |   |
| Sistemistico (2 FTE) | 220 | 220 | 440 |
| Applicativo | 0 | 60 | 60 |
|  |  |  |  |
| Totale gg/anno | 220 | 280 | 500 |
| Totale gg per contratto | 660 | 840 | **1.500** |

**Tabella 8 – Ipotesi Fabbisogno annuo per servizio presidio sistemistico**

Il Servizio è utilizzato esclusivamente dal dipartimento Finanze.

***Attività Critiche Programmate***

Definita una esigenza di evoluzione di un progetto (sia essa di natura architetturale, applicativa o evolutiva), questo servizio permette di definire i passi per una realizzazione ottimale in termini di pianificazione e mitigazione del rischio.

Al fine di minimizzare l’impatto operativo vengono infatti attuate le seguenti procedure:

* studio dell’analisi dell’impatto;
* individuazione delle risorse professionali più appropriate;
* pre-esecuzione in ambienti di test, ove possibile al fine di simulare più fedelmente possibile quanto avverrà in produzione;
* pianificazione dell’intervento e, ove necessario, anche attraverso attività fuori orario lavorativo;
* definizione della mappa dei contatti a supporto.

Riportiamo di seguito una stima dei fabbisogni ipotizzati per questo servizio:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Architect(gg/anno) | Senior Developer (gg/anno) | Totale(gg/anno) |
| Attività critica programmata | 25 | 25 | 50  |
|  |  |  |  |
| Totale gg per contratto | 75 | 75 | **150** |

**Tabella 9 – Ipotesi Fabbisogno annuo per servizio attività critiche programmate**

Il Servizio è utilizzato esclusivamente dal dipartimento Finanze.

***Liferay Global Services***

Liferay Global Services consente di usufruire di servizi di Consulenza Liferay direttamente da specialisti della casa madre Liferay. Tali servizi potranno essere utilizzati a cadenza, a progetto (definendo un’esigenza specifica) o a corpo.

Detti servizi sono erogati da una figura professionale specifica (ingaggio diretto con figure specialistiche di Liferay), diversa da quelle precedentemente citate. Si ipotizza un fabbisogno annuale pari a 40 gg / anno, a supporto di tutti i dipartimenti.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Totale gg /anno | Totale contratto gg/anno |
| Supporto Liferay Global Services | 40 | 120 |
| Totale gg | 40 | **120** |

**Tabella 10 – Ipotesi Fabbisogno annuo per Liferay Global Services**

***Supporto Progetti***

I servizi professionali a supporto dei progetti sono erogati da specialisti della piattaforma Liferay con l’obiettivo di coadiuvare la realizzazione dei progetti e per particolari esigenze critiche (performance, sicurezza), da implementarsi con le tecnologie oggetto della fornitura e quelle ad esse collegate.

I servizi sono di natura sistemistica, applicativa e di gestione e supporto al progetto.

Questi servizi sono utilizzati per interventi in cui è richiesta una profonda conoscenza ed esperienza sul prodotto e sono utilizzati da tutti e quattro gli attuali dipartimenti. Il fabbisogno è espresso su base annua.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Architect (gg/anno) | Senior Developer(gg/anno) | Junior Developer(gg/anno) | Totalegg/anno |
| Finanze | 60 | 120 | 120 | 300 |
| RGS | 40 | 80 | 80 | 200 |
| Finanze-MIM | 10 | 10 | 10 | 30 |
| DAG | 40 | 80 | 80 | 200 |
| DT | 20 | 40 | 40 | 100 |
| Totale gg/anno | 170 | 330 | 330 | 830 |
|  |  |  |  |  |
| Totale gg per contratto | **510** | **990** | **990** | **2.490** |

**Tabella 11 – Ipotesi Fabbisogno Servizi di Supporto progetti**

***CAS (Customer Advocate Specialist)***

Il servizio CAS è un servizio forfettizzato con un valore economico annuale e prevede attività legate al:

* provisioning delle Subscription;
* controllo dedicato dei ticket di supporto;
* censimento e al controllo dei portali presenti e dei relativi patching erogati durante i servizi di presidio continuativo.

Il team che eroga tale servizio collabora strettamente con i centri di sviluppo del produttore Liferay e con i riferimenti di dipartimento di Sogei.

L’attuale servizio ha una dimensione di effort pari a 0,5 FTE annui; per il futuro è previsto un impegno pari a 1 FTE/anno.

***Reperibilità Telefonica***

Il servizio di reperibilità telefonica è forfettizzato con un valore economico annuale che mette a disposizione un numero verde attivo che estende il supporto a 7x24 al di fuori degli orari di erogazione del presidio continuativo, al fine di aver sempre a disposizione personale specializzato che possa supportare telefonicamente particolari situazioni critiche e/o urgenti.

Questo servizio è stato finora previsto solo per il dipartimento Finanze.

Si stima un impegno pari a 330 gg/p per anno di una figura professionale Junior Developer .

***Livelli di servizio***

Per tutte le istanze del prodotto già installate nel sistema informativo Sogei, per quelle che saranno installate nel corso di validità del contratto e per i componenti aggiuntivi acquistati, viene richiesto che sia garantito il servizio di assistenza e manutenzione, comprendente:

1. il servizio di assistenza telefonica per la segnalazione di guasti e/o richieste di supporto, con un tempo massimo di presa in carico pari a 4 ore lavorative e senza limitazioni nel numero di incidenti segnalati; il servizio di assistenza dovrà essere erogato in lingua italiana nell’orario 8-18 dal lunedì al venerdì;

2. l’accesso ad un portale web per la segnalazione di guasti e/o richieste di supporto, con un tempo massimo di presa in carico pari a 4 ore lavorative e senza limitazioni nel numero di incidenti segnalati; il portale web deve inoltre consentire a Sogei l’accesso al repository degli aggiornamenti disponibili per il Prodotto e dovrà essere attivo 24 ore su 24, 7 giorni alla settimana per 365 giorni l’anno;

3. la risoluzione degli malfunzionamenti segnalati da Sogei, con i livelli di servizio indicati di seguito in funzione del livello di gravità assegnato.

Nelle richieste di assistenza di cui ai punti 1 e 2, Sogei comunicherà al Fornitore il livello di gravità del problema, secondo la seguente classificazione:

**Livello di gravità 1**: indica a) un grave danno o la chiusura totale del sistema di produzione, oppure b) l’impossibilità di far funzionare le operazioni di sistema o le applicazioni “mission critical”;

**Livello di gravità 2**: indica a) che il sistema è operativo seppure con funzionalità ridotte, oppure b) che il sistema è instabile con interruzioni periodiche, oppure c) che le applicazioni “mission critical”, anche se non direttamente coinvolte, hanno registrato interruzioni sostanziali del sistema;

**Livello di gravità 3**: indica che il sistema è pienamente operativo, ma si riscontrano errori che, pur non incidendo sulla sua utilizzabilità, risultano non conformi alle specifiche.

In aggiunta al suddetto livello di gravità, Sogei comunicherà al Fornitore le opportune informazioni per l’analisi del problema e l’individuazione dell’anomalia, quali ad esempio la versione e la configurazione (aggiornamenti installati) del Prodotto, informazioni sull’hardware, sul sistema operativo, sul database e su eventuali software di terze parti presenti.

In funzione del livello di gravità assegnato il fornitore dovrà garantire i livelli di servizio minimi indicati nella tabella seguente:

**GRAVITÀ SOLUZIONE TEMPORANEA SOLUZIONE DEFINITIVA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1**  | Entro 4 giorni lavorativi  | Entro 15 giorni lavorativi |
| **2**  | Entro 5 giorni lavorativi  | Entro 20 giorni lavorativi |
| **3**  | Entro 6 giorni lavorativi  | Entro 25 giorni lavorativi |

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti quanto indicato, Sogei applicherà le penali previste.

# Si stima che la fornitura dei beni e l’erogazione dei servizi sopra descritti per 36 mesi abbia un costo di circa € 23,5 milioni IVA esclusa.

Si valuta inoltre che i soli costi per i servizi di migrazione ad altra nuova tecnologia, per la sola area Finanze, siano dell’ordine di € 5,4 milioni IVA esclusa; si chiede dunque di tenere conto di ciò nell’eventualità che si proponga una soluzione alternativa alla tecnologia Liferay descritta.

# Domande

1. Si chiede di riportare una breve descrizione dell’azienda/organizzazione (tipologia di azienda, settori di attività, core business, numero di dipendenti, altro…) specificando, in relazione all’ambito Liferay (o, se del caso, della diversa tecnologia proposta), la disponibilità e il livello (Platinum, Gold, Silver, Global) di eventuali accordi di partnership con la casa produttrice.

|  |
| --- |
|  |

1. Qual è il contenuto innovativo della Vostra offerta in merito alla tecnologia oggetto di indagine? Vi invitiamo ad indicare l’eventuale disponibilità di nuove soluzioni e/o nuovi servizi per eseguire le prestazioni oggetto dell’iniziativa e di rappresentare l’eventuale vantaggio della soluzione alternativa proposta in termini di tempi e costi.

|  |
| --- |
|  |

1. In relazione alle soluzioni e ai servizi Liferay (o, se del caso, della diversa tecnologia proposta) si chiede di descrivere la propria offerta (specificando eventuali punti di forza e/o caratteristiche distintive e/o referenze progettuali) indicando il mercato di riferimento (PA centrali, locali, settore privato) e il fatturato globale maturato nel triennio precedente in termini di rivendita di sottoscrizioni software di tipo Enterprise e/o erogazione di servizi professionali .

|  |
| --- |
|  |

1. In relazione alle sottoscrizioni Liferay (o, se del caso, della diversa tecnologia proposta), la vostra organizzazione è in grado di proporre offerte di tipo “unlimited” ovvero l’attivazione illimitata di nuove sottoscrizioni di licenze nel periodo di durata contrattuale? Se sì, specificare in virtù di quali diritti esclusivi, accordi commerciali o altro

|  |
| --- |
|  |

1. La vostra organizzazione è in grado di fornire componenti del MarketPlace e di Add-on ElasticSearch Liferay? (o, se del caso, relativi alla diversa tecnologia proposta)

|  |
| --- |
|  |

1. La vostra organizzazione è in grado di fornire servizi professionali relativi alla tecnologia Liferay (o, se del caso, relativi alla diversa tecnologia proposta)? In caso positivo descrivere in quale ambito (Sviluppo Front End, Sviluppo Back End, Architettura, Gestione) specificando l’eventuale disponibilità e consistenza numerica del personale con certificazione ufficiale relativa alla tecnologia in questione.

|  |
| --- |
|  |

1. La vostra organizzazione è in grado di fornire servizi di tipo Center of Excellence (COE ) ovvero un presidio continuativo con finalità proattive di Supporto, Consulenza e Problem Solving nell’utilizzo delle soluzioni Liferay (o, se del caso, relativi alla diversa tecnologia proposta) e nella risoluzione dei problemi? Se sì, si prega di fornire una descrizione dell’organizzazione del servizio e di eventuali vincoli tecnici/commerciali per la sua erogazione.

|  |
| --- |
|  |

1. La vostra organizzazione è in grado di fornire servizi di tipo Customer Advocate Specialist ovvero un punto unico di raccolta, monitoraggio, pianificazione e comunicazione tra utente finale e team di supporto (in completa sinergia con la casa madre lIferay) per la gestione delle problematiche? Se sì, si prega di fornire una descrizione dell’organizzazione del servizio e di eventuali vincoli tecnici/commerciali per la sua erogazione.

|  |
| --- |
|   |

.

1. La vostra organizzazione è in grado di rivendere servizi di consulenza di tipo Liferay Global Services ovvero servizi che prevedono l’utilizzo di personale della casa madre Liferay (o, se del caso, del produttore della diversa tecnologia proposta) al fine di avere accesso diretto ai laboratori di sviluppo?

|  |
| --- |
|  |

.

1. Se la Vostra azienda non è presente sull’attuale Sistema Dinamico di Acquisizione della P.A. per la fornitura di beni e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni ID 2325 (cosiddetto SDAPA-ICT), si chiede se la stessa, a partire da luglio 2023, abbia intenzione di chiedere l’abilitazione allo stesso. In caso di risposta affermativa, facendo riferimento alle categorie merceologiche dell’attuale SDAPA ID 2325, per quali categorie merceologiche potrebbe essere chiesta l’abilitazione?

|  |
| --- |
|  |

1. . (Eventuale) *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] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |