

Requisiti trasversali	Documento a comprova	Pagina, paragrafo, capoverso
service management		
accesso attraverso API, anche per integrazione con sistemi IT		
utilizzo attraverso un browser web		
capacità di Data Protection secondo i protocolli: TLS e IPSEC VPN		
caricamento dati di asset e item da fonti standard (xls, csv, etc)		
estrazione dei dati degli asset e di tutti gli item in formati standard (xls, csv, etc)		
certificazioni ISO 27001 e CSA Star		

Requisiti minimi	Documento a comprova	Pagina, paragrafo, capoverso
service management		
strumenti selfservice web based		
classificazione delle richieste di intervento		
monitoraggio livelli di servizio		
assegnazione automatica del livello di severità a seconda di policy definite		
dashboard di stato delle richieste per gli utenti		
notifica utente di presa in carico e risoluzione		
workflow per la gestione dei change		
workflow per la gestione delle release		
gestione delle configurazioni degli asset		
reportistica		
gestione di libreria di risoluzioni (knowledge management)		
CMDB completo di informazioni amministrative		
registrazione/logging delle interazioni relative alla gestione di un case		
creazione di code per la gestione ed instradamento dei case		
CMDB alimentabile da fonti dati standard (CSV, xls, etc)		
grace period 30 giorni		

Ulteriori caratteristiche	Possesso [qualitativo: Sì, No; quantitativo: valore assoluto]	Documento a comprova
service management		
strumenti self service mobile app		
incident matching		
machine learning adattivo per il raggruppamento degli incident		
integrazione completa della libreria di risoluzioni comprensiva di correlazione delle risoluzioni con i problemi sollevati dall'utenza		
possibilità di collegare un task a degli incident ed effettuare attività di fix massive		
localizzazione geografica utente con indicazione di piano, luogo, postazione fisica		
integrazione con sistemi di monitoring per mostrare agli utenti lo state di salute dei servizi IT		
chatbot per la gestione ed instradamento verso risoluzioni di primo livello presenti nella libreria		
CMDB alimentabile anche da db relazionali open source con ereditamento delle relazioni		
navigabilità del CMDB con vista delle dipendenze		
Canale esterno per utenti esterni all'organizzazione per attività di Customer Engagement		
Numero di canali per CE inclusi nel canone [quantitativo]		

[illegible]

Bundle funzionalità

operation management

Requisiti trasversali		
operation management	Documento a comprova	Pagina, paragrafo, capoverso
accesso attraverso API, anche per integrazione con sistemi IT		
utilizzo attraverso un browser web		
capacità di Data Protection secondo i protocolli: TLS e IPSEC VPN		
certificazioni ISO 27001 e CSA Star		

Requisiti minimi		
operation management	Documento a comprova	Pagina, paragrafo, capoverso
rilascio automatici pacchetti aggiornamenti		
gestione remota HW		
gestione remota configurazioni SW inclusi Sistemi operativi a patch di aggiornamento		
creazione di policy per la gestione di specifici eventi che hanno impatto sui servizi IT		
Avvisi e notifiche automatiche con possibilità di creazione regole		
Disponibilità di APIRest per importare dati da terze parti		
Gestione alimentazione da remoto (WoL)		
dashboard per il monitoraggio dello stato di salute dei servizi IT		

Ulteriori caratteristiche			
operation management	Possesso [qualitativo: Sì, No; quantitativo: valore assoluto]	Documento a comprova	Pagina, paragrafo, capoverso
gestione riassegnazione licenze SW			
verifica compliance del licensing rispetto alle metriche di prodotto			
machine learning per analisi dati HW e SW			
disponibilità di connettori specifici per integrazioni con soluzioni di terze parti (per l'acquisizione di metriche, eventi e topologie)			
verifica della compliance delle configurazioni dei device			
End point protection			

Requisiti trasversali		
asset management	Documento a comprova	Pagina, paragrafo, capoverso
accesso attraverso API, anche per integrazione con sistemi IT		
utilizzo attraverso un browser web		
capacità di Data Protection secondo i protocolli: TLS e IPSEC VPN		
certificazioni ISO 27001 e CSA Star		

Requisiti minimi		
asset management	Documento a comprova	Pagina, paragrafo, capoverso
gestione del ciclo di vita degli asset		
inventario degli asset HW		
inventario degli asset SW		
CMDB alimentabile da fonti dati standard (CSV, xls, etc)		
inventario degli asset Mobile		
localizzazione degli asset		
indicazione durata garanzia		
indicazione fine vita asset		

Ulteriori caratteristiche		
asset management	Possesso [qualitativo: Sì, No; quantitativo: valore assoluto]	Documento a comprova
indicazione contratti di servizio per ogni asset		
indicazione contratti di leasing per ogni asset		
registrazione di tutte le attività di manutenzione relative all'asset		
libreria di modelli HW per la rapida creazione di una entry nel CMDB		
libreria di modelli SW per la rapida creazione di una entry nel CMDB		
libreria di modelli Mobile per la rapida creazione di una entry nel CMDB		
gestione del magazzino inclusi i materiali di consumo		
ricerca automatica di nuovi asset raggiungibili sulla rete/dominio della PA		
indicazioni non conformità licenze SW		

[illegible]

Bundle funzionalità

contract management

Requisiti trasversali		
contract management	Documento a comprova	Pagina, paragrafo, capoverso
accesso attraverso API, anche per integrazione con sistemi IT		
utilizzo attraverso un browser web		
capacità di Data Protection secondo i protocolli: TLS e IPSEC VPN		
certificazioni ISO 27001 e CSA Star		

Requisiti minimi		
contract management	Documento a comprova	Pagina, paragrafo, capoverso
Gestione degli economics contrattuali (pianificazione, consumo, estensioni disponibili)		
versioning		
dashboard scadenze		
configurazione e gestione degli allarmi relativi a scadenze ed esaurimento plafond		

Ulteriori caratteristiche			
contract management	Possesso [qualitativo: Sì, No; quantitativo: valore assoluto]	Documento a comprova	Pagina, paragrafo, capoverso
disponibilità di template di contratti HW			
disponibilità di template di contratti SW			
dashboard spesa cloud con simulazioni consumi futuri			
gestione di contratti padre-figlio e navigabilità in drill-down			

