



Data di pubblicazione: 16/03/2018

Nome allegato: *Avviso_manifestazione_interesse prodotti microsoft.pdf*

CIG: *nessun CIG*

Nome procedura: *Consultazione di mercato finalizzata alla FORNITURA DEI SERVIZI DI SUPPORTO MICROSOFT PREMIER PER INPS*

**Consultazione di mercato finalizzata alla
FORNITURA DEI SERVIZI DI SUPPORTO MICROSOFT PREMIER PER
INPS**

Documento di Consultazione del Mercato

PREMESSA

La presente consultazione del mercato si rende necessaria a fronte dell'esigenza di procedere alla fornitura dei servizi di supporto Microsoft Premier per INPS.

In conformità alle disposizioni dell'art. 66 del D.Lgs. 50/2016, nonché a quanto previsto dalla Determinazione dell'ANAC n. 950 del 13/09/2017 recante "*Linee guida per il ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili*", INPS intende, con il presente documento di consultazione del mercato:

- garantire la massima pubblicità all'iniziativa, 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 di beni e servizi oggetto di analisi;
- ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato.

Tutto ciò premesso, al fine di valutare la sussistenza dei presupposti che possano consentire, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b), d.lgs. 50/2016, il ricorso alla procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando per l'acquisizione della fornitura e dei servizi meglio dettagliati nel prosieguo, si chiede agli Operatori interessati di fornire il proprio contributo - previa presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro **15 giorni dalla data di pubblicazione del presente avviso sul sito istituzionale** all'indirizzo di posta elettronica certificata centraleacquistiinps@postacert.inps.gov.it Tutte le informazioni fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell'iniziativa in oggetto.

Inps, 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.

Roma, 14/3/2018

F.to
Il Direttore centrale
Vincenzo Caridi

Dati Azienda

Azienda

Indirizzo

Nome e Cognome del referente

Ruolo in azienda

Telefono

Fax

Indirizzo e-mail

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (d'ora in poi anche solo il "Codice"), 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 a INPS di condurre le attività connesse all'acquisizione sopradetta. Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa sopra richiamata, dei regolamenti e della normativa comunitaria, avrà luogo con modalità sia automatizzate sia non automatizzate.

Il conferimento di dati a questo Istituto è facoltativo; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire le informazioni ed i Dati richiesti relativi alla Vostra azienda.

L'invio a INPS del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati forniti.

Titolare del trattamento dei dati è INPS, con sede in Roma, Via Ciro il Grande, 21. Le richieste per l'esercizio dei diritti riconosciuti dall'art. 7 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, qui sotto integralmente riportato. Le richieste potranno essere avanzate anche al seguente indirizzo di posta elettronica centraleacquistiinps@postacert.inps.gov.it.

Art. 7 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Breve descrizione dell'iniziativa

INPS utilizza i prodotti Microsoft all'interno della sua infrastruttura informatica per numerosi sistemi e per le postazioni di lavoro, inclusi alcuni con caratteristiche di criticità ed esigenze di continuità di servizio.

Risultano, inoltre, di estrema importanza per una corretta gestione e sviluppo dell'infrastruttura le attività di configurazione e ottimizzazione durante l'utilizzo degli stessi.

I servizi Microsoft Premier forniscono supporto per il mantenimento e l'ottimizzazione delle piattaforme Microsoft che erogano servizi informatici fruiti dagli utenti INPS.

In ragione dei servizi in oggetto, INPS ha individuato nel Supporto Premier l'unico in grado di soddisfare i requisiti indicati nella sezione descrittiva circa l'oggetto dell'iniziativa.

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell'iniziativa in oggetto.

Oggetto dell'iniziativa

"Servizio di Supporto Microsoft Premier".

Descrizione dei Servizi di Supporto

Il "Servizio di Supporto" dovrà disporre dei seguenti elementi:

- «Supporto Reattivo», per favorire la continuità operativa (risoluzione tempestiva dei problemi tecnici aperti: incident), il supporto dovrà essere erogato 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno e sottostare a SLA di presa in carico e risoluzione delle problematiche segnalate.

Il servizio dovrà disporre, al fine di operare con la massima efficacia ed efficienza, dell'accesso diretto alla al codice sorgente e alla "knowledge base" dei prodotti Microsoft.

- «Supporto Proattivo», per erogare attività e procedure best practices in materia di sviluppo, utilizzo e gestione delle specifiche infrastrutture tecnologiche di software Microsoft, supporto all'evoluzione tecnologica delle piattaforme.

Nell'ambito di tale servizio il fornitore deve essere in grado di erogare i servizi di health check, vulnerability risk assessment e remediation plan, su tecnologie quali ad esempio: Active Directory, SQL Server, Exchange Server, BizTalk, SharePoint, utilizzando gli strumenti rilasciati a tali scopi da Microsoft Corporation.

- Servizio a consumo «DSE» (Dedicated Support Engineering) per prevenzione/risoluzione delle problematiche su piattaforme, supportability review, healthcheck, workshop, risk assessment program ed attività

inerenti, al fine di migliorare lo stato di operatività dei prodotti e delle tecnologie;

- Il servizio dovrà disporre di una figura di coordinamento di tipo «Service delivery management», per il coordinamento del personale tecnico con il fornitore Microsoft al fine di: gestire ed indirizzare correttamente l'escalation delle chiamate di supporto Reattivo, pianificare ed ingaggiare le corrette figure professionali per ciascun intervento, verificare e misurare con report periodici l'impiego dei supporti Reattivo e Proattivo.

La presente consultazione di mercato ha quindi l'obiettivo di rendere noto agli Operatori di mercato che INPS ha necessità di approvvigionarsi degli elementi sopra indicati e di comprendere quali operatori economici/player di mercato hanno la possibilità di offrire tali prodotti e servizi.

Informativa della stazione appaltante

Si fa presente che Inps si riserva la facoltà, ove si ritenesse opportuno per ragioni di efficienza operativa, di selezionare, anche mediante sorteggio, un campione di imprese, tra tutte quelle che, rispondendo alla consultazione, abbiano fornito elementi di riscontro positivi rispetto agli obiettivi dell'analisi di mercato.

Tale campione di imprese sarà selezionato per poter rispondere successivamente a specifici approfondimenti degli ambiti oggetto di analisi.

Domande

1. Qual è il fatturato annuo medio realizzato dall'Azienda nell'ultimo biennio relativamente alla vendita di servizi di manutenzione di prodotti software sia nel mercato Italiano che, nello specifico, nel mercato della Pubblica Amministrazione?

Risposta:

Anno	Fatturato globale (mln di euro)	Fatturato globale PA (mln di euro)
2016		
2017		

Eventuali note:

2. Qual è il fatturato annuo medio realizzato dall'Azienda nell'ultimo biennio relativamente alla vendita di servizi di manutenzione Microsoft sia nel mercato Italiano che, nello specifico, nel mercato della Pubblica Amministrazione?

Risposta:

Anno	Fatturato globale (mln di euro)	Fatturato globale PA (mln di euro)
2016		
2017		

Eventuali note:

3. Si chiede di elencare le precedenti e principali forniture di servizi di manutenzione software dell'Azienda e descrivere le loro principali caratteristiche:

Risposta:

4. Descrivere il mercato di riferimento, chi sono i clienti e quali sono i segmenti di mercato coperti.

Risposta:

5. Descrivere le modalità di distribuzione sul mercato, descrivere la filiera ed indicare come arriva il prodotto/servizio al mercato (vendita diretta, distributori, retail ecc.).
Quali sono i punti di forza rispetto alla concorrenza?

Risposta:

6. Quali sono le certificazioni di qualità, di processo, ambientali, ecc. di cui dispone la Vostra azienda?
Quali elementi dei vostri prodotti e servizi vengono valorizzati da tali certificazioni? Perché?

Risposta:

7. L'operatore economico può fornire i prodotti e servizi Microsoft descritti al paragrafo "Oggetto dell'iniziativa"? Se sì, fornire evidenze documentali degli accordi commerciali in virtù dei quali è prevista la fornitura di tali beni e servizi. Qualora la verifica della validità di tali accordi fornisca esito negativo, l'Azienda non sarà presa in considerazione per le successive fasi dell'iniziativa. In caso di eventuali autocertificazioni, si applicheranno le disposizioni di cui al D.P.R. 28/12/2000 numero 445, nonché l'art. 80, comma 5, del D.Lgs. 50/2016.

Risposta:

8. L'operatore economico, all'interno della propria offerta di servizi professionali volti al supporto dei prodotti e delle soluzioni offerte, dispone di personale con le caratteristiche sopra indicate e descritte alla voce "Dedicated Support Engineering" per ciò che attiene ai requisiti richiesti e descritti sopra?

Risposta:

9. Si chiede di precisare, con riferimento alle risorse che di norma sono impiegate nell'esecuzione delle attività descritte nel presente documento (distinguendo tra manutenzione e supporto specialistico), la natura del rapporto di lavoro intercorrente con la Vostra azienda (es. lavoro subordinato, lavoro autonomo a partita IVA, ecc.). In caso di ricorso a risorse esterne, si chiede altresì di specificare la percentuale ed il tipo di attività erogate da personale alle dipendenze di soggetti terzi.

Risposta:

10. Anche ai fini dell'art. 23, comma 16, penultimo periodo, del D. Lgs. n. 50/2016 (così come modificato dal D. Lgs. n. 56/2017), si chiede di precisare, con riferimento alle risorse che di norma sono impiegate nell'esecuzione delle attività descritte nel presente documento (distinguendo tra manutenzione e supporto specialistico):

- il contratto collettivo applicato, specificando il relativo settore merceologico;
- il/i livello/i di inquadramento;
- le retribuzioni medie e/o (per esempio in caso di incarichi di lavoro autonomo a partita IVA) i compensi medi, corrisposti per ciascuna figura professionale.

Risposta:

Firma Fornitore

Note di compilazione:

1. *la presente dichiarazione dovrà essere sottoscritta da parte (i) del legale rappresentante o (ii) da persona abilitata ad impegnare l'operatore. In tale ultimo caso, dovrà essere prodotta in atti copia della fonte dei poteri;*
2. *alla presente dichiarazione dovrà essere allegata copia di un documento di identità del sottoscrittore, in corso di validità;*
3. *il sottoscrittore è consapevole che la falsità in atti e le dichiarazioni mendaci sono punite ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia e che, laddove dovesse emergere la non veridicità di quanto sopra dichiarato, si avrà la decadenza dai benefici eventualmente ottenuti ai sensi dell'art. 75 del d.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000 e l'applicazione di ogni altra sanzione prevista dalla legge, nella predetta qualità, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 46 e 47 del d.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000.*