

Agenzia delle entrate - Riscossione

**Servizio di supporto di conoscenza
sull'innovazione tecnologica ICT tramite
accesso a banche dati**

Capitolato Tecnico

Sommario

1. PREMESSA	3
2. DESCRIZIONE E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI RICHIESTI	3
2.1 Attivazione ed erogazione del servizio	5
2.2 Interazione con gli analisti	5
3. LIVELLI SERVIZIO E PENALI	6

1. PREMESSA

Agenzia delle entrate - Riscossione (di seguito AdeR o Ente) ha la necessità di avere accesso strutturato ad elementi di conoscenza specialistica aggiornata e confronto organico con solide realtà professionali nel settore ICT nonché di essere costantemente allineata con lo stato dell'arte dell'innovazione tecnologica secondo una vista autorevole ed indipendente, anche in ragione dell'evoluzione molto dinamica del settore ICT ed in concomitanza con le esigenze dell'Ente di:

- rispettare le previsioni della normativa vigente (D. Lgs. 50/2016) in tema di appalti con riferimento principale all'obbligatorietà, per la scelta del contraente in caso di Procedure negoziate, delle indagini di mercato (art. 36 D. Lgs. 50/2016) e delle eventuali consultazioni di mercato (art. 66 D. Lgs. 50/2016) nonché in tema di servizi e forniture ritenute "infungibili" (cfr. parere del Consiglio di Stato del 13/9/2016 n. 1903 e bozza di linee Guida A.N.A.C.);
- innovazione continua prevista dalla normativa di riscossione (per esempio per migliorare il servizio offerto ai contribuenti mediante la ricerca di soluzioni tecnologiche di facile utilizzo per l'utente esterno o lo sviluppo di applicativi per il funzionamento interno dei flussi informativi);
- di razionalizzare la spesa per servizi e forniture ICT (soggetta per legge a "contenimento dei costi") mediante una più compiuta analisi dei mercati (per esempio mediante confronto dei prezzi medi praticati per ciascun servizio dagli operatori economici attivi sul mercato) e delle strategie di approvvigionamento.

2. DESCRIZIONE E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI RICHIESTI

Il servizio di supporto di conoscenza sull'innovazione tecnologica ICT tramite accesso a banche dati di interesse di AdeR dovrà essere erogato attraverso l'accesso, per tutta la durata del contratto pari a 36 (trentasei) mesi, secondo criteri di trasparenza e indipendenza dai produttori delle tecnologie e dai gruppi industriali oggetto di analisi, a portali di banche dati informative specializzate nel settore ICT, la cui comprensione potrà essere coadiuvata dal rapporto diretto con analisti italiani ed internazionali.

Il numero minimo di distinti analisti ICT italiani è pari a 10, con almeno 15 anni di esperienza, dedicati a tempo pieno ad attività di ricerca e con specializzazione almeno nelle seguenti aree prioritarie per l'amministrazione: Sourcing, Government, Security & Privacy, Data Center Infrastructure, Analytic Applications and Information Governance, Integration architecture and infrastructure, Digital Workplace & Endpoint Computing.

La banca dati che il Fornitore dovrà rendere disponibile dovrà tassativamente contenere ricerche pubblicate non modificabili e strumenti on line finalizzati alla comparazione di prodotti dei fornitori HW, SW e Servizi; tali comparazioni devono essere articolate su più dimensioni di analisi funzionali e non funzionali, articolate su diversi casi di uso predefiniti, personalizzabili mediante piattaforma di portale on-line.

Tra le ricerche pubblicate, in numero tale da coprire almeno 50 ambiti ICT, devono essere presenti analisi strutturate della obsolescenza e grado di standardizzazione delle soluzioni tecnologiche, nonché ricerche specifiche con contenuti indirizzati alle mansioni di CPO, CIO, CFO, e Risk Manager. Il Fornitore non deve sviluppare e pubblicare ricerche "ad hoc" (tipo "White Paper") sponsorizzate dai fornitori di HW, SW o servizi e non deve erogare servizi di outsourcing, sviluppo od essere anche System Integrator. Inoltre su tutta la ricerca sviluppata il copyright deve essere diretto del Fornitore per garantire la totale indipendenza.

La banca dati dovrà garantire una copertura tematica complessiva del mercato ICT che copra i seguenti ambiti:

- supporto alla conoscenza del mercato ICT e della valutazione delle soluzioni tecnologiche attraverso metodologie strutturate;
- analisi dell'evoluzione tecnologica su un determinato argomento, che indichi la maturità della tecnologia specifica e la relativa possibile adozione;
- analisi tecniche, tecnologiche e metodologiche su specifici argomenti di interesse;
- modelli a supporto della valutazione tecnico-economica-organizzativa.

L'accesso al servizio dovrà essere garantito attraverso Internet mediante utenze appositamente profilate, nominali e personali, che introdurranno ad una "home page" personalizzabile grazie alla quale si potranno ricercare, per argomenti, i dati, i report, gli studi come meglio descritto di seguito e devono essere previsti dei meccanismi di alert per disponibilità nuove analisi e portali multipli basati su iniziative ICT.

Le caratteristiche richieste al servizio summenzionato sono infatti principalmente:

- consultazione online dei documenti presenti sul portale ma anche di effettuare il download dei documenti di interesse in formato aperto o PDF o MS Office.
- supporto personalizzato garantito con l'assegnazione di un team di contatto dedicato, con elevata esperienza e presenza locale, per tutti gli aspetti di contestualizzazione inerenti il servizio stesso;

- Online Forums/offline Meetups: possibilità di interazioni di approfondimento a supporto delle scelte metodologiche e tecnologiche e di analisi delle soluzioni ICT di mercato, pressoché illimitata. Tra le interazioni necessarie oltre a quelle con gli analisti, le teleconferenze o gli incontri periodici e personali del Service Delivery Team sia nella forma di webinar che di web conference.
- Research report: accesso a ricerche pubblicate con focus su tematiche quali: analytics & data management, workflow management, security and risk management, identity and privacy, project management, application lifecycle management, portal, collaboration, data center, networking, it operation, cloud computing, mainframe, analisi del grado di obsolescenza delle tecnologie, benchmark internazionali sulla spesa ICT e sul costo delle tecnologie (TCO).
- IT Key Metrics Data: modelli di valutazione tecnico-economica-organizzativa; supporto scelte strategiche e di valutazione organizzativa derivanti dalle scelte tecnologiche.
- Social Ranking: accesso ad una piattaforma di ranking dei prodotti SW e HW, strutturata su dimensioni di valutazione tecnica predefinite, alimentata dagli utilizzatori delle tecnologie, i quali possono esplicitare i propri "ranking" per ciascuna dimensione.
- Accesso alla Community IT per condivisione esperienze e pratiche economiche legate a tecnologie e vendor.

2.1 Attivazione ed erogazione del servizio

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, il fornitore dovrà effettuare un incontro con il Responsabile del Procedimento e con il DEC durante il quale presenterà le modalità di accesso al servizio e di attivazione delle possibili interazioni con gli analisti.

Nello stesso incontro fornirà le credenziali di accesso per l'utenza individuata. L'utenza avrà accesso illimitato a tutta la banca dati e potrà richiedere un numero illimitato di contatti con gli analisti.

Tale utenza sarà custodita in sicurezza dal Responsabile del Procedimento che sarà il solo a poterne richiedere la modifica della password e/o la verifica degli accessi compiuti. Sarà in carico al RUP l'assegnazione temporanea di tale utenza agli incaricati di AdeR. Tale utenza non potrà essere assegnata temporaneamente a personale non in servizio presso AdeR.

2.2 Interazione con gli analisti

L'attivazione delle possibili interazioni con gli analisti avverrà via mail o attraverso portale del fornitore e l'analista dovrà rendersi disponibile ad una call telefonica ovvero ad una interazione via web entro al massimo 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di richiesta.

3. LIVELLI SERVIZIO E PENALI

Per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto al termine di attivazione del servizio si applicherà una penale pari allo 0,3 per mille (zerovirgolatrepermille) dell'importo annuale del contratto.

Per ogni giorno naturale e consecutivo di mancata interazione con gli analisti si applicherà una penale pari allo 0,5 per mille (zerovirgolacinquepermille) dell'importo annuale del Contratto