

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	9
2.2 Interazione con gli analisti	9
3. LIVELLI SERVIZIO E PENALI	9

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 alle 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);
- razionalizzare la spesa per servizi e forniture ICT 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 ad un Portale di contenuti, per tutta la durata del contratto pari a 24 (ventiquattro) 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.

Considerato che il servizio di banca dati verrà utilizzato da AdeR a supporto della valutazione, dell'adozione ed acquisto di prodotti HW e SW, di servizi di gestione infrastrutture, di sviluppo applicazioni, di analisi basi dati, di sviluppo business intelligence e modelli statistici, l'operatore economico che erogherà il servizio, a tutela dei principi di terzietà ed indipendenza, non dovrà al contempo vendere nessuno dei suddetti prodotti e servizi, né sviluppare o pubblicare ricerche o studi "ad hoc" sponsorizzati da tali fornitori ICT ed in particolare, l'operatore o eventuali sue partecipate o consorziate dovrà garantire i seguenti requisiti sostanziali:

- **indipendenza:** tale servizio di banca dati verrà utilizzato anche a supporto della valutazione, dell'adozione ed acquisto di prodotti Hardware e Software,

di servizi di gestione infrastrutture, di sviluppo applicazioni, di analisi basi dati, di sviluppo business intelligence e di modelli statistici. Pertanto, gli operatori che erogano il servizio oggetto dell'iniziativa, a tutela dei principi di terzietà, non devono al contempo vendere nessuno dei suddetti prodotti e servizi. Inoltre, il fornitore non deve sviluppare e pubblicare ricerche o studi "ad hoc" sponsorizzati da fornitori di prodotti HW o SW o di servizi ICT;

- **terzietà:** rispetto ai fornitori di tecnologie e servizi informatici di qualsiasi tipo (es. disegno e sviluppo applicativo, gestione infrastrutture, vendita hardware e software). Il fornitore non deve aver partecipato a Bandi di Gara nè singolarmente nè in raggruppamento con altre Aziende che forniscono la tipologia di servizi oggetto dell'iniziativa o che forniscono e/o vendono soluzioni HW e/o SW. Deve essere garantito anche l'assenza di commistione di ruoli tra analisti e ruoli di consulenza;
- **autonomia** della ricerca e delle analisi: è fondamentale che la ricerca stessa sia prodotta totalmente da analisti che siano "dipendenti" a tempo pieno della società fornitrice, i quali, al fine di evitare scenari di potenziale conflitto d'interessi, non devono possedere quote azionarie di aziende operanti in settori oggetto dell'analisi della Ricerca, nonché non devono ricoprire ruoli operativi in altre aziende (componenti di Board, consulenti, ecc). Gli analisti devono essere dedicati unicamente ad attività di ricerca ed a nessuna attività di vendita, consulenza o supporto. Tali analisti devono essere vincolati al codice etico della azienda che ne formalizza e controlla i principi di indipendenza ed oggettività;
- **qualità** della ricerca: la qualità deve essere garantita mediante un modello di raccolta di informazioni basato primariamente su una frequente e diretta interazione con una ampia e comprovata base di organizzazioni pubbliche e private nazionali ed internazionali e non solo da meccanismi quali survey, questionari o dati provenienti primariamente da fornitori di tecnologia e servizi;
- **valenza internazionale:** al fine di assicurare che le ricerche effettuate siano valide non solo in ambito locale, in quanto le forniture di prodotti e servizi di Sogei avviene tramite brand tecnologici internazionali, si richiede quindi presenza internazionale stabile sia in altri paesi europei che extra europei con strutture di ricerca ed analisti.

La garanzia di indipendenza del servizio deve essere caratterizzata da assenza di commistioni tra le attività di ricerca e quelle di consulenza, più specificatamente garantendo che gli Analisti Internazionali e Nazionali svolgano unicamente attività di Ricerca.

Al fine di garantire l'indipendenza della Ricerca è fondamentale che la Ricerca stessa sia prodotta totalmente da Analisti dipendenti della Società e vincolati al codice etico dell'azienda.

Ai dipendenti Analisti è fatto divieto di possedere quote azionarie di aziende o settori che coprono con la propria ricerca e divieto di operare come componenti del Board di tali aziende

Le ricerche ed analisi devono essere orientate alle organizzazioni che usano la tecnologia come AdeR ed altre PA e non ai *Vendor* che offrono servizi o prodotti (esempi di analisi per *vendor*: market trends, market-share, go-to-market models, customer *segmentation* e supporto al marketing dei fornitori, etc.) né altresì a ruoli di marketing o comunicazione.

Per quanto sopra esposto e con l'esperienza dei contratti precedenti, è stato possibile delineare il fabbisogno e le caratteristiche del servizio/fornitore che di seguito si elencano:

1. Disponibilità di accesso online ad una banca dati contenente un Numero minimo di ricerche tecniche ICT pari a 100.000 e numero minimo di nuove ricerche annue pari ad un minimo di 5.000; l'accesso deve essere garantito attraverso portali multipli dedicati ad aree tematiche ICT differenti; disponibilità di una piattaforma di streaming Webinar contestualizzata sulle aree tecnologiche di interesse. Nel compunto delle ricerche non devono essere considerate ricerche (e relativi Analisti) di Marketing quali ad esempio quote e "Forecast" di mercato. L'orientamento delle ricerche deve essere diretto alle organizzazioni che usano la tecnologia e non ai *Vendor* che offrono servizi o prodotti (esempi di analisi per *vendor*: market trends, market-share, go-to-market models, customer *segmentation* e supporto al marketing dei fornitori, ecc.). I dati sopra indicati dovranno essere riportati secondo criteri trasparenti e mantenendo un'indipendenza dai produttori delle tecnologie oggetto delle analisi e, oltre alla consultazione online, dovrà essere possibile anche il loro download per una consultazione in locale in formato PDF e, ove possibile, anche come slide (.ppt) o fogli di calcolo (.xls);
2. Tale banca dati deve 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 40 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. L'accesso al portale di banca dati dovrà essere profilato nominalmente. Dopo la verifica delle credenziali di accesso tramite userID e password,

- l'utente dovrà avere a disposizione una propria home personalizzata attraverso tipici motori di raccomandazione dei contenuti basati sia sulle proprie esigenze che su statistiche di uso e dovrà essere mantenuta la cronologia di precedenti ricerche già effettuate; devono infine essere forniti meccanismi di *alert* per disponibilità nuove analisi e portali multipli basati su iniziative ICT;
3. Accesso illimitato alla interazione telematica con Analisti Tecnici Internazionali ICT, dedicati a tempo pieno unicamente ad attività di Ricerca e non ad attività di consulenza, in numero minimo di 1000. Per analista si intende una figura professionale focalizzata e dedicata quotidianamente ad interfacciarsi con organizzazioni sia ad "end user" che "vendor" a livello internazionale in tutti i settori di mercato e che, come risultato delle sue interazioni, pubblica almeno una ricerca all'anno sullo specifico tema. Gli analisti devono essere focalizzati su analisi di tecnologia ICT e per poter meglio confrontarsi con le specifiche esigenze il fornitore dovrà disporre in numero minimo pari a 1000;
 4. Accesso illimitato alla interazione telematica con un numero minimo di 10 distinti Analisti Tecnici ICT Italiani, con almeno 15 anni di esperienza, dedicati a tempo pieno ad attività di ricerca e con specializzazione almeno nelle seguenti 10 aree prioritarie per l'amministrazione: Sourcing, Government, Data Center Infrastructure, Analytic Applications and Information Governance, Integration architecture and infrastructure, Hybrid Integration Platforms (HIP), integrationPaaS and SaaS (iPaaS, iSaaS), API, Security & Privacy, Digital Workplace&Endpoint Computing;
 5. Disponibilità ed Accesso illimitato ad un Team di Esperti Italiani dedicati a tempo pieno unicamente ad attività di contestualizzazione della Ricerca (e non di consulenza) con esperienza di personalizzazione della Ricerca nella Pubblica Amministrazione e con esperienza consolidata nel supporto continuativo a Direttori/Dirigenti del Procurement dei Sistemi Informativi italiani. Tale gruppo di esperti deve include risorse con esperienza pregressa come CIO e CTO di organizzazioni pubbliche a livello nazionale;
 6. Il Fornitore non deve avere sviluppato e pubblicato, ed impegnarsi a non farlo per tutta la durata contrattuale, ricerche "ad hoc" (tipo "White Paper") sponsorizzate dai fornitori di HW, SW o servizi e non deve erogare Servizi di Outsourcing, sviluppo o "System Integration";
 7. Copyright diretto del fornitore su tutta la ricerca sviluppata ed oggetto degli ambiti di interesse precedentemente elencati;
 8. Accesso ad una piattaforma di "Social Networking" professionale privata tra CxO ed "IT Executive", a livello internazionale, con possibilità di scambio documenti ed esperienze;
 9. Accesso ad una piattaforma di "Social Ranking" dei prodotti SW e HW, strutturata su dimensioni di valutazione tecnica predefinite ed alimentata

dagli utilizzatori delle tecnologie, i quali possono esplicitare i propri "ranking" per ciascuna dimensione;

10. Analisi annuali su costi unitari e delle metriche di servizio per le seguenti piattaforme tecnologiche: "Wintel", "Unix", "Linux", Mainframe, Storage, Help Desk, Application Support, Application Development. Le metriche devono includere costi unitari e ripartizione costi e devono avvalersi di basi dati alimentate da "benchmark" svolti a livello internazionale;
11. Disponibilità di modelli di prezzi e di confronto dei prezzi sulla base delle caratteristiche tecniche ICT di prodotti e tecnologie;
12. Possibilità di richiedere analisi comparative a livello di configurazione di specifici prodotti Server, Storage, Network e "Sistemi integrati/Convergenti" nonché di soluzioni "Cloud";
13. Esperienza pregressa nella Pubblica Amministrazione Italiana per analoghe forniture (accesso a banca dati e servizio contestualizzazione di ricerca tecnica ICT per Direttori IT) evidenziate attraverso interazioni dirette tra organizzazioni Pubbliche Italiane e gli analisti ed esperti del fornitore.

Inoltre, di seguito sono riportati i principali ambiti di interesse di AdeR e che devono necessariamente trovare riscontro nella Banca Dati ICT:

- Trend e Tecnologie e per il settore pubblico (Government cloud strategy, open government, open data, government social media, smart government, smart city, shared services, digital government);
- Data Center Infrastructure (data center, software-defined, sddc, sdi, cloud, orchestration, broker, brokerage, server virtualization, openstack, IaaS, PaaS, SaaS, hyperscale, web-scale, hybrid);
- Sourcing, Procurement e Vendor Management (Data center outsourcing, hybrid infrastructure, cloud computing managed services, Digital business rapid innovation, adaptive sourcing, Infrastructure managed services, Bimodal sourcing and service provider strategies, Outsourcing service industrialization, industrialized low cost services, Outsourcing market trends, Bimodal adaptive sourcing strategy, Sourcing models, sourcing scenarios, Outsourcing joint ventures, Outsourcing and service provider strategy);
- Security & Threat Intelligence (Endpoint security market, Cloud-based security services, Threat intelligence services, IoT security, Security budgeting, Information security forecasting/market share analysis, Consumer security);
- SW Licensing (Pricing, Term & Conditions, Lock-in);
- Mobile Security e Mobile Device Security (Mobile application security, Mobile threat defense, Mobile malware, RPA security, API security,

- BYOD security, EMM enterprise mobility, Management security, Mobile device security, IoT security, Application shielding);
- Personal computing, end user computing (Future of endpoint computing, Mobile and endpoint computing strategies, PC procurement PC negotiation, vendor and product selection, TCO of client computing and mobile, building business case for client computing and BYOD initiatives, Unified workspaces, End-user services, managed workplace services, desktop outsourcing in Europe, User segmentation, Client computing technologies, Workspace aggregators, VDI, DaaS TCO);
 - Servizi di Sviluppo BI ed Applicazioni e Tariffe Professionali (Information governance, Big data, Information strategy, Knowledge management, information monetization, Chief data officer, Analytics applications);
 - Content & Collaboration Tools (EFSS, EMM, mobile, cloud, digital workplace, CCP, office, collaboration, content, security);
 - Application & Data Integration (Integration Infrastructure Strategies, Hybrid Integration Platform (HIP), API, Cloud Service Integration, Integration Platform-as-a- Service, iPaaS, Integration SaaS, Bimodal Integration, Do-It-Yourself Integration, Citizen Integrators, In-Memory Computing, In-Memory Data Grids (IMDG), In- Memory DBMS, SAP HANA, Oracle Coherence, Hybrid Transaction/Analytical Processing (HTAP), Application Integration, Integration Middleware, Enterprise - Service Bus, ESB, ESB Vendors, SAP Strategy, SAP Cloud Strategy, SAP Process Orchestration (PO), SAP Cloud Platform, SAP HANA;
 - SOA e API (API Economy, API Management, Digital Business Applications, Platform for Digital Business, Ecosystem for Digital Strategy, Technology Platform for Digital Business, PaaS and iPaaS, API Economy, Application Governance, Application Rationalization);
 - Ricerca e strumenti comparativi on-line interattivi per il benchmark delle caratteristiche tecniche di dettaglio e dei livelli di servizio e configurazione e del pricing di dettaglio dei principali servizi cloud offerti sul mercato (es. AWS, MS Azure, Google, Etc).

Considerato che la ricerca ed il supporto decisionale dovrà essere indirizzato primariamente a figure manageriali di AdeR, si rende necessario anche un supporto personalizzato garantito con l'assegnazione di un gruppo di esperti italiani che non svolgano attività di ricerca, consulenza o vendita. Tale supporto è punto di riferimento per tutti gli aspetti di comprensione e contestualizzazione ricerca inerenti al servizio stesso, di elevata esperienza e con presenza locale.

L'accesso alle banche dati ICT deve avvenire sia attraverso web/home-page personalizzata sia tramite "App" nativa per smartphones o tablet. La ricerca on line

disponibile nel portale deve essere diretta ad organizzazioni che usano la tecnologia e non ai Vendor di mercato che offrono servizi o prodotti (esempi di analisi per Vendor di mercato: market trends, market-share, go-to-market models, customer segmentation e supporto al marketing dei fornitori, ecc.) né, altresì, a ruoli di marketing o comunicazione

Dovrà essere possibile, oltre alla consultazione online dei documenti presenti sul portale, anche il loro download per una consultazione in locale in formato standard PDF o MS Office.

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.