

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 e per gli effetti del regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (regolamento 2016/679, approvato in data 14 aprile 2016 dal Parlamento Europeo e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Europea del 4 maggio 2016), i dati e le informazioni forniti dall'Azienda in relazione alla consultazione di mercato, di cui alla presente, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività di gestione delle fasi preliminari e successive della stessa, saranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e dei principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza degli interessati.

Il trattamento dei dati personali è volto a consentire l'accertamento dell'idoneità dell'Azienda al procedimento; tali dati verranno utilizzati unicamente per finalità connesse all'espletamento della procedura e verranno trattati esclusivamente ai fini della conclusione e dell'esecuzione della presente, nonché per gli adempimenti strettamente connessi alla gestione dello stesso e degli obblighi legali e fiscali ad esso correlati, in ottemperanza agli obblighi di legge.

Il conferimento di dati a questa amministrazione è facoltativo; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire le informazioni ed i Dati richiesti relativi alla Vostra azienda e la partecipazione alla consultazione di mercato.

Con l'invio della risposta alla consultazione di mercato, l'Azienda esprime il consenso al trattamento dei dati personali forniti.

Breve descrizione dell'iniziativa

Il Ministero della Giustizia utilizza i prodotti Microsoft all'interno della sua infrastruttura informatica per le postazioni di lavoro e per numerosi sistemi, 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 del Ministero della Giustizia.

In ragione dei servizi in oggetto, il Ministero della Giustizia ha individuato nel supporto Microsoft 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

Il "Servizio di Supporto Microsoft Premier" 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 al codice sorgente e alla *knowledge base* dei prodotti Microsoft.
- ✓ **Supporto Proattivo**, per erogare attività ed indicare procedure ottimali (*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: Windows Server & Client, Active Directory Domain Services, Active Directory Certificate Services, DirectAccess, Right Management Services, Skype for Business, System Center Configuration Manager, System Center Operations Manager, SQL Server, SharePoint Server, servizi Office 365 utilizzando gli strumenti rilasciati a tali scopi da Microsoft Corporation.

✓ Servizio a consumo **DSE** (Designated Support Engineering) per prevenzione/risoluzione delle problematiche su piattaforme, *supportability review, health check, 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 designata di *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 il Ministero della Giustizia 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 il Ministero della Giustizia 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 "Designated 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 e Timbro del 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.*