



IC
InfoCamere

AVVISO DI “INDAGINE DI MERCATO”

per l'acquisizione dei
Servizi di “Supporto Premier per prodotti MS client, server, cloud”

Data di pubblicazione avviso: 08 giugno 2018

Data di scadenza avviso: 23 giugno 2018

InfoCamere Società Consortile per azioni, Corso Stati Uniti 14, 35127 Padova

rende noto che

Con il presente avviso, InfoCamere intende avviare un'indagine di mercato al fine di verificare l'esistenza di operatori economici autorizzati a fornire servizi di **Supporto Premier per prodotti MS client, server, cloud**.

In base alle informazioni in possesso di InfoCamere, risulta che solo la società MICROSOFT offre i servizi richiesti dalla Stazione Appaltante, così come descritti nel presente avviso.

In ogni caso InfoCamere, prima di procedere - ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i - all'affidamento alla predetta Società, in conformità ai principi di trasparenza, *favor participationis* e concorrenza, intende sondare il mercato al fine di conoscere se, diversamente dalle informazioni in proprio possesso, vi siano altri operatori economici fornitori di quanto in oggetto.

Il contesto

InfoCamere utilizza prodotti Microsoft all'interno della propria infrastruttura tecnologica per l'erogazione di alcuni servizi, inclusi alcuni con caratteristiche di criticità ed esigenze di continuità di servizio.

Le tecnologie utilizzate sono molteplici e spaziano dai sistemi operativi Windows (client e server), al sistema di virtualizzazione Hyper-V, al database relazionale Sql Server e, come ultima

acquisizione realizzata nell'ambito del Programma per la Digitalizzazione delle Imprese, il software Microsoft Dynamics come strumento di Customer Relationship Management.

Tra i servizi che utilizzano la tecnologia indicata evidenziamo il Sistema di Gestione Documentale e il Sistema CRM Camerale.

Risultano quindi di estrema importanza per una efficace gestione dell'infrastruttura, le attività di corretta definizione dell'architettura, di configurazione e ottimizzazione delle diverse componenti durante l'utilizzo.

In ragione dei predetti servizi, InfoCamere ha individuato nel Supporto Premier l'unico in grado di soddisfare i requisiti indicati.

I Servizi di Supporto richiesti devono disporre delle seguenti caratteristiche:

- «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;
- accesso diretto al codice sorgente e alla "knowledge base" dei prodotti Microsoft al fine di operare con la massima efficacia ed efficienza;
- «Supporto Proattivo», finalizzato all'erogazione di attività ed iniziative volte a configurare e gestire i software secondo le best-practices Microsoft e per favorire l'evoluzione tecnologica delle piattaforme;
- erogazione dei servizi di health check, vulnerability risk assessment e remediation plan, su tecnologie quali ad esempio: Active Directory, Sql Server, 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.

Nell'ambito del servizio dovrà essere prevista una risorsa di «Service delivery management», per il coordinamento del personale tecnico di InfoCamere con il fornitore 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.



Servizi richiesti

Sulla base di quanto premesso, gli operatori economici interessati devono essere in grado di fornire un pacchetto di servizi Microsoft Premier, per la durata di 12 mesi, così suddiviso:

Problem Resolution Support (on premise + estensione dei livelli di servizio al supporto CRM on-line)	40 ore
Servizi proattivi su Infrastruttura: <ul style="list-style-type: none">• Supporto proattivo on demand su AD, Hyper-V, VDI• RAP as a Service PLUS for Hyper-V• RAP as a Service PLUS for Active Directory	5 gg 1 servizio 1 servizio
Servizi proattivi su SQL Server: <ul style="list-style-type: none">• Supporto nella pianificazione dell'aggiornamento di varie istanze SQL nelle versioni più recenti• SQL Server Monitoring Dashboard	2 gg 1 servizio
Servizi proattivi su Dynamics CRM	
<ul style="list-style-type: none">• Supporto per allineamento componenti e dati tra istanze CRM cloud e on premise	2 gg

L'importo massimo complessivo dell'affidamento è stato stimato in **Euro 87.000,00** (Euro ottantasettemila/00) IVA esclusa.

Modalità di risposta all'avviso

Gli operatori economici eventualmente interessati potranno manifestare la propria disponibilità a fornire quanto richiesto nel presente avviso inviando, **entro e non oltre la data di scadenza del presente avviso**, apposita PEC contenente:

- la propria candidatura;
- idonea documentazione atta a dimostrare il possesso dell'autorizzazione alla rivendita dei servizi Microsoft Premier;

al seguente indirizzo di Posta Elettronica Certificata: **approvvigionamenti@pec.infocamere.it**.

Il candidato dovrà utilizzare, preferibilmente, il modello appositamente messo a disposizione da InfoCamere indicando nell'oggetto della comunicazione: <<**Candidatura per l'affidamento dei servizi di Supporto Premier per prodotti MS client, server, cloud** >>.

Ulteriori informazioni

Con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di gara di affidamento concorsuale e non sono previste graduatorie di merito o attribuzioni di punteggio.

Si tratta di un'indagine di mercato finalizzata all'individuazione di operatori economici in grado di fornire le prestazioni richieste nel presente avviso.

Il presente avviso, quindi, ha scopo esclusivamente esplorativo, senza l'instaurazione di posizioni giuridiche od obblighi negoziali nei confronti di InfoCamere, la quale si riserva la possibilità di non dar seguito all'indizione della successiva procedura, senza che gli operatori economici richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

La suddetta manifestazione di interesse non costituisce, in ogni caso, prova del possesso dei requisiti generali e speciali richiesti per l'affidamento delle prestazioni di cui trattasi.

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (2016/679), esclusivamente nell'ambito del presente procedimento.

Il presente avviso, è pubblicato sul sito internet istituzionale di InfoCamere al seguente link: <http://www.infocamere.it/web/ic-home//avvisi-e-indagini> e sul sito istituzionale del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT).

Per informazioni e chiarimenti è possibile contattare la sig.ra Daniela Sattin; e-mail: approvvigionamenti@infocamere.it

InfoCamere S.C.p.A.
Il Direttore Generale
Paolo Ghezzi