

Acquisizione servizio di accesso ad un portale
di banca dati informativa del settore ICT ed al
supporto diretto di analisti specializzati

Capitolato Tecnico

Sommario

1 Premessa	3
2 Oggetto dell’acquisizione	4
3 Caratteristiche specifiche del servizio oggetto di acquisizione	5
3.1 Fabbisogni e Requisiti della Ricerca e le Piattaforme.....	5
3.1.1 Ricerca indipendente ed imparziale (R1).....	5
3.1.2 Accesso alle banche dati informative del settore ICT (R2)	6
3.1.3 Accesso integrato ad una piattaforma online interattive e di social e community Rating (R3)	8
3.1.4 Contenuti della Ricerca (R4).....	9
3.1.5 Accesso agli esperti Italiani ed Internazionali (Analisti) (R5)	11
3.1.6 Supporto ed Accesso Esperti di Servizio ex-CIO – Italia (R6)	12
3.1.7 Base Installata (R7).....	13
4 Definizione dei servizi oggetto dell’acquisizione.....	14

1 Premessa

L'Istat, nell'ambito delle attività del Dipartimento per lo sviluppo di metodi e tecnologie per la produzione e diffusione dell'informazione statistica, in particolare per il settore ICT, Procurement e Security ed in continuità con quanto già attualmente in essere, ha esigenza di acquisire un servizio di accesso ad una banca dati di documentazione di ricerca in ambito ICT per la durata di **36 mesi** a partire dal **1° marzo 2024**.

Istat è coinvolta in progetti di rilevanza nazionale ed internazionale di digitalizzazione dei propri servizi interni e di quelli a supporto della produzione e diffusione dei dati statistici nazionali Italiani, con impatti su cittadini, imprese e altre amministrazioni. È pertanto di vitale importanza, per Istat, la definizione di una strategia efficace in cui convergano aspetti tecnologici, organizzativi, di *procurement* e *security*, volta a cogliere le migliori opportunità che il mercato offre.

Vista la complessità del mercato ICT, in continua evoluzione, per effettuare le opportune scelte occorre una approfondita conoscenza di quanto si muove nel mondo dell'IT a livello globale. Ne consegue l'esigenza di avvalersi di un servizio di ricerca e analisi nel campo del *Information Technology*, in grado di supportare in maniera affidabile le scelte progettuali, architettoniche e metodologiche sottostanti all'acquisizione di beni e servizi ICT.

Da molti anni, Istat ha acquisito i servizi Gartner per rispondere a tali esigenze.

Preliminarmente all'avvio delle procedure finalizzate alla nuova acquisizione per assicurare la continuità del servizio attualmente disponibile per ulteriori 3 anni a partire dal prossimo 1° marzo 2024, è stata effettuata da ISTAT una consultazione di mercato che ha confermato l'infungibilità del servizio ed accertato che attualmente in Italia il servizio di accesso alla banca dati ICT con le caratteristiche specifiche richieste è erogato esclusivamente da Gartner Italia S.r.l.,

Il presente Capitolato tecnico definisce i requisiti dei servizi oggetto della acquisizione.

2 Oggetto dell'acquisizione

L'acquisizione ha per oggetto l'affidamento di un servizio di supporto tecnologico erogato attraverso l'accesso ad un portale di banca dati informativa del settore *advisory* ICT ed al supporto diretto di analisti specializzati, italiani ed internazionali, secondo criteri di trasparenza e indipendenza dai produttori delle tecnologie e dai gruppi industriali oggetto di analisi, nonché attraverso il supporto di un *team* dedicato e localizzato di esperti di settore, a supporto della contestualizzazione e personalizzazione dei contenuti riservati ai ruoli direttivi.

L'obiettivo dell'iniziativa è, dunque, quello di assicurare l'accesso a banche dati ICT, la cui ricerca è finalizzata a mantenere un elevato livello di innovazione tecnologica, garantire una governance del sistema informatico sostenibile in termini di costi e performance ed accompagnare l'introduzione di tecnologie abilitanti a supporto di nuovi modelli organizzativi, processi di lavoro sempre più flessibili e modelli decisionale basati su fatti e dati per indirizzare scelte più consapevoli e ottimizzare le proprie risorse, migliorando così la qualità dei propri servizi.

Il servizio deve prevedere l'accesso a portali informativi mediante utenze profilate nominali e personali, per il CIO (Chief Information Officer), per altri ruoli direttivi e per ruoli professionali specialistici in ambito tecnologico. In base alla esperienza maturata nel tempo da Istat, la Ricerca deve garantire un elevato livello di specializzazione tecnica in grado di coprire con singoli Analisti ICT, dedicati a tempo pieno, tutte le tematiche di interesse rientranti nei numerosi domini di prodotti e servizi ICT esistenti.

Le ricerche, le analisi e i dati forniti devono avere una valenza internazionale documentata da una solida e comprovata base di clienti attivi e di livello CIO che contribuiscono come fonte primaria alla base di conoscenza attraverso le interazioni con gli analisti nazionali e internazionali. La qualità e terzietà delle fonti dei dati richieste 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, e non da meccanismi quali survey, questionari o dati provenienti primariamente da fornitori di tecnologia e servizi.

Nell'ambito del servizio deve essere possibile confrontarsi direttamente ed illimitatamente con Analisti specializzati nei vari temi tecnologici ed organizzativi, per richiedere approfondimenti ed analisi aggiuntive. Le suddette ricerche ed analisi devono essere orientate alle organizzazioni che usano la tecnologia come l'Istat ed altre PA e non ai *vendor* che offrono servizi o prodotti né a ruoli di marketing o comunicazione.

3 Caratteristiche specifiche del servizio oggetto di acquisizione

Con riferimento all'allegato tecnico della consultazione di mercato Il servizio richiesto dovrà avere le caratteristiche illustrate nei successivi paragrafi.

3.1 Fabbisogni e Requisiti della Ricerca e le Piattaforme

In considerazione dell'estremo carattere specialistico e innovativo, il dipartimento necessita di licenze di accesso a banche dati specialistiche ICT & Innovazione, la cui fruizione dei contenuti, garantisce un efficace trasferimento di competenza (metodologiche, progettuali, tecnologiche, gestionali, organizzative, dati di mercato) che si sostanzia nel migliorare la qualità delle decisioni/indirizzi ed azioni; nel validare e rendere oggettive le decisioni e le azioni; nel mitigare i rischi progettuali e/o decisionali; nell'accelerare sia quelle progettualità legate alle attività istituzionali che quelle innovative in corso (ad esempio l'utilizzo dell'Intelligenza artificiale) aumentandone l'efficacia del risultato che queste producono; nell'ottimizzare, infine, i costi complessivi legati alla digitalizzazione.

Nella sostanza, contribuiscono a pieno nella realizzazione degli asset di valore che l'Istituto produce ed alimenta. Considerato che su quasi tutte le progettualità in essere e future le competenze sono rare nel mercato e molto onerose e, per motivi strategici, non sono delegabili, risulta necessario svilupparle al proprio interno, senza alcun tipo di contaminazione e polarizzazione da parte di fornitori. L'accesso ad una banca dati ICT è una leva per colmare tale debito tecnico di competenze, ricapitalizzandole ed integrandole con quelle in essere.

Di seguito si dettagliano l'insieme dei fabbisogni espressi sotto forma di requisiti (Req) minimi (Req 1- Req 7) delle Banche dati.

3.1.1 Ricerca indipendente ed imparziale (R1)

Considerato che le banche dati verranno utilizzate anche a supporto della progettazione, valutazione, 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, gli operatori che erogano l'accesso oggetto della manifestazione, a tutela dei principi di terzietà ed indipendenza, non devono al contempo vendere nessuno dei suddetti prodotti e servizi, né sviluppare e pubblicare ricerche o studi "ad hoc" sponsorizzati da tali fornitori ICT ed in particolare:

- A. Deve essere provata l'assoluta terzietà rispetto ai fornitori di tecnologie e servizi informatici di qualsiasi tipo (es. disegno e sviluppo applicativo, gestione infrastrutture, vendita hardware e software); sostanziata e garantita anche dall'assenza di commistione di ruoli di Analisti e ruoli di consulenza;
- B. Il fornitore non deve sviluppare e pubblicare ricerche o studi "ad hoc" (es. ricerca di tipo whitepaper) sponsorizzata da fornitori di prodotti HW o SW o di servizi ICT in alcuna forma, su alcun canale sia esso pubblico o portale riservato agli utenti, indipendentemente che sia sviluppata da partecipate o BU dedicate, ed indipendentemente che sia o meno marcata come commissionata o meno;
- C. Il fornitore o eventuali sue partecipate o consorziate non devono quindi offrire servizi in mercati per i quali la stazione appaltante utilizzerà la "Ricerca ICT" stessa a supporto della valutazione, dell'adozione ed acquisto di prodotti e servizi. In particolare non deve erogare nessuna attività di

gestione infrastrutturale (es. gestione server, gestione storage, gestione reti ed apparati di data center, gestione desktop, etc.), servizi di sviluppo di applicazioni, configurazione pacchetti applicativi quali ERP, fornitura di risorse professionali attinenti a tali ambiti (es. sviluppatore, analista, “agile coach”, “scrum master”, analisti di testing SW, analisti sicurezza, esperti ERP, etc.), nè servizi professionali di Analisi Basi Dati o sviluppo “Business Intelligence” (es. sviluppo business intelligence, analisi dati e creazione modelli dati, segmentazione, individuazione pattern dati, analisi big data, analisi statistiche e sviluppo modelli statistici, artificial intelligence e machine learning etc.) nè fornitura di risorse professionali in tali ambiti (es. sviluppatori, specialisti BI, data scientist, data analyst, web & content designers, sistemisti, ecc.);

- D. Al fine di garantire l’indipendenza della “Ricerca”, 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). Tali analisti devono essere vincolati al codice etico della azienda che ne formalizza e controlla i principi di indipendenza ed oggettività;
- E. Le ricerche, le analisi e i dati disponibili devono avere una valenza internazionale documentata da una solida e comprovata base di clienti attivi di livello CxO che contribuiscono alla base di conoscenza attraverso le interazioni con gli analisti nazionali e internazionali;
- F. La qualità e la terzietà delle fonti dei dati richieste 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 da meccanismi quali survey, questionari o dati provenienti primariamente da fornitori di tecnologia e servizi;
- G. I contenuti devono essere frutto di un metodo di ricerca che li renda oggettivi quindi devono essere pubblicati e non sviluppati ad-hoc su richiesta di attività consulenziali e/o Project management, con valenza soggettiva;
- H. L’operatore economico deve avere presenza Internazionale, al fine di assicurare che le ricerche effettuate siano valide non solo in ambito locale: una fetta significativa delle forniture di Hardware, Software e Servizi dell’Istat avviene tramite brand tecnologici internazionali. Si richiede quindi presenza internazionale stabile sia in altri paesi europei che extra europei (attestata da strutture di ricerca ed analisti e non solo da sedi commerciali);

3.1.2 Accesso alle banche dati informative del settore ICT (R2)

I contenuti della banca dati devono essere specificatamente ritagliati per organizzazioni che, come l’Istituto, sono utilizzatori di tecnologie e non fornitori: sono pertanto escluse dalla fornitura analisi tipicamente di interesse per i *vendor* di mercato, quali ad esempio *market trends*, *market-share*, *go-to-market models*, *customer segmentation* e supporto al marketing dei fornitori, ecc.

Ulteriori caratteristiche richieste:

- a) L’accesso alla banca dati deve essere profilato per le utenze e deve essere multicanale, ovvero i contenuti devono essere fruibili sia dal desktop che in mobilità, attraverso un’applicazione per tablet/smartphone IOS/Android;
- b) Deve 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 compatibile con MS Office;

- c) Deve essere garantito un supporto personalizzato con l'assegnazione di un team di contatto dedicato italiano, punto di riferimento per tutti gli aspetti di comprensione inerenti il servizio stesso, di elevata esperienza e con presenza locale. Con tale Team deve poter essere possibile organizzare incontri periodici, anche nella forma di webinar e web conference, che aiutino a contestualizzare il contenuto della banca dati e gli strumenti disponibili rispetto a obiettivi, strategia, piani, organizzazione ed attività della stazione appaltante;
- d) Deve essere possibile interloquire, previa pianificazione, direttamente e illimitatamente con Analisti specializzati nei vari temi tecnologici e gestionali, per richiedere approfondimenti e analisi aggiuntive, a supporto delle scelte metodologiche e tecnologiche e di analisi delle soluzioni ICT di mercato;

- e) Deve essere agevolato l'accesso alle community di IT *professionals* per condivisione esperienze e pratiche legate a tecnologie e *vendor*.

3.1.3 Accesso integrato ad una piattaforma online interattive e di social e community Rating (R3)

Oltre all'accesso alla base dati dei documenti devono essere disponibili degli strumenti e piattaforme online che permettano l'utilizzo delle informazioni in maniera interattiva su parametri personalizzati nei seguenti temi:

- a) Valutazione mediante on-line tools dei prodotti/soluzioni IT strutturata: parametri di confronto multipli, alimentati da utilizzatori (identificati) delle tecnologie, secondo i modelli del "social o community rating". La piattaforma deve permettere la navigazione delle review degli utilizzatori e la rappresentazione grafica del rating per ciascuna dimensione e ciascun utilizzatore che alimenta le recensioni sugli specifici prodotti; tale piattaforma on line deve già contenere valutazioni degli utenti sugli stessi mercati di prodotti coperti dalla ricerca on line in modo integrato con le valutazioni degli Analisti ed essere già attiva e prepopolata per coprire tutti gli ambiti di mercato analizzati.
- b) Valutazione mediante on-line tools della maturità delle organizzazioni IT, dei loro processi e dell'adozione di tecnologie, con rating su più livelli;
- c) Preparazione e confronto mediante on-line tools con gli standard dei budget IT; confronti interattivi di allocazione budget per natura di spesa e servizio, con viste per industry. Confronti on line e produzione automatica report per torri di servizio (es. help desk, server etc.)
- d) Piattaforma di "Social Networking" professionale privato tra "IT Executives", che a livello internazionale si scambiano documenti ed esperienze. La piattaforma deve essere già attiva alla data da almeno 5 anni e popolata di utenti attivi con ruolo di CIO a livello internazionale, con omogenea distribuzione geografica;
- e) Disponibilità di strumenti online per avere accesso a modelli ed indirizzi sulle architetture di riferimento, filtrabili per "Use Case", per ruolo, per verticale tecnologico, per piattaforma, per soluzione ecc ecc);
- f) Disponibilità di strumenti online interattivi per effettuare confronti funzionali multi-parametrici tra prodotti/soluzioni IT per diversi settori di mercato e web tool on-line per il confronto basato su "Use Case / Casi d'Uso" predefiniti e personalizzabili on line; copertura di un minimo di 150 ambiti principali del mercato Software e servizi ICT;
- g) Disponibilità di strumenti interattivi on-line in grado di produrre cicli di maturità delle tecnologie personalizzate (in formato. ppt) attingendo dalla totalità delle tecnologie tracciate e valutate;
- h) Disponibilità di strumenti online interattivi per gestire i requisiti e le valutazioni dei fornitori in un unico posto con un processo con sequenza task personalizzabile. La piattaforma deve essere integrata con gli schemi di valutazione dei fornitori ed i relativi rating, deve consentire l'accesso diffuso e con meccanismi di delega anche a non-utenti della organizzazione, la selezione e personalizzazione di parametri di confronto e la assegnazione di pesi e punteggi mediante amministrazione ed assistenza.

3.1.4 Contenuti della Ricerca (R4)

Relativamente ai contenuti della banca dati, si richiedono le seguenti caratteristiche:

- a) Il contenuto della banca dati, con le relative ricerche ed analisi, devono essere sviluppate attraverso metodologie di analisi orientate alle organizzazioni che usano la tecnologia e non ai *vendor* di servizi o prodotti ICT . Si sottolinea infine che i contenuti liberamente rintracciabili sui motori di ricerca pubblici (Google etc.) non possono essere considerati dati specialistici, dunque esulano dall'oggetto del servizio;
- b) I contenuti della Banca Dati devono essere inediti e coperti da Copyright;
- c) La copertura della "Ricerca ICT" deve garantire un elevato livello di specializzazione tecnica in grado di coprire con più Analisti dedicati a tempo pieno sui circa 350 domini di prodotti e servizi ICT esistenti (computo domini da standard internazionali quali Common Procurement Vocabulary CPV, unione europea) nonché i relativi fornitori principali ed i circa 150 processi e sotto processi ICT (come definiti nei principali standard di "governance" e di processo ICT: ITIL, CMMI, COBIT, ISO27000, PMBOK-PMI, ecc.), per un totale di un minimo di 500 analisti ICT(350 domini +150 processi). Tale grado di specializzazione tecnica risulta requisito necessario per apportare conoscenza aggiuntiva al personale dipendente dell'Istat, ciascuno specializzato su diverse iniziative e domini tecnologici;
- d) I Contenuti devono essere frutto di un metodo di ricerca che li renda oggettivi quindi devono essere pubblicati e non sviluppati ad-hoc su richiesta di attività consulenziali e/o Project management, con valenza soggettiva;
- e) I contenuti di ricerca presenti nella base dati dovranno essere aggiornati almeno annualmente con un tasso di produzione mensile di report nell'ambito ICT almeno pari a 200. Le banche dati di ricerche ICT devono comprendere i seguenti contenuti/ricerca/strumenti:
 1. Analisi delle opportunità e dello sviluppo di una strategia digitale e come i cambiamenti dovuti all'introduzione di tecnologie digitali abbiano impatto sulla propria organizzazione e sui propri processi di business;
 2. Le evoluzioni delle tecnologie del mercato e dei fornitori per la pianificazione e la definizione di strategie ICT;
 3. Best Practice, metodologie, template, casi reali e altri documenti predisposti per l'esecuzione della strategia o piano triennale di evoluzione ICT;
 4. Analisi di mercato in termini di Innovation IT al fine di facilitare l'accesso a nuove tecnologie promuovendo quindi l'ecosistema dell'innovazione;
 5. Linee guida contrattuali per l'acquisizione e la fornitura di servizi ICT;
 6. Analisi tecniche in cui vengono confrontate soluzioni, piattaforme e servizi di fornitori hardware e software di carattere tecnologico su più dimensioni;
 7. Modelli e Template di project management per la esecuzione di iniziative HR (per programmi di digital organization);
 8. Modelli a supporto alle valutazioni organizzative e processuali derivanti dalle scelte tecnologiche;
 9. Modelli e template sui profili professionali ICT e skills;
 10. Evoluzione della postazione di lavoro digitale legata allo smartworking;

11. Analisi dell'evoluzione tecnologica su un determinato argomento, che indichi la maturità della tecnologia specifica e la relativa possibile adozione;
12. Contenuti personalizzati ed utili allo sviluppo professionale (Sviluppo Leadership)
13. Contenuti sullo Sviluppo e gestione di un modello di vendor management e vendor rating;
14. Contenuti/Ricerca su Modelli di sourcing e ICT Governance;
15. Best practice sulle negoziazioni con i vendor, termini e condizioni di software e servizi;
16. Ricerche sull'Ottimizzazione dei costi ICT delle "Operations" con parametri prestazionali su investimenti IT e gestione del personale, costi unitari e misure delle prestazioni in domini IT strategici;
17. Roadmaps sia sulle tecnologie sia su aspetti organizzativi per le seguenti aree: Data Center, Storage, Networking, Vendor Management;
18. Sul tema specifico della PA(Government), strategia digitale e impatto della stessa sul procurement, nuove modalità di sourcing;
19. Accesso a metriche di prezzo e benchmark per il confronto tra prezzi di mercato sia a livello nazionale sia internazionale sui costi di conduzione dei servizi IT (gestione server, sviluppo applicativo, call center, help desk, etc.); la ricerca deve contenere metriche di budget IT, metriche di TCO per linea di servizio derivate da benchmark eseguiti su una base di clienti distribuita a livello internazionale e nazionale (italiana). La ricerca deve contenere metriche di confronto tra tariffe professionali a livello nazionale ed internazionale.
20. Benchmark e metriche sul dimensionamento dello staff per erogazione dei servizi: costi unitari e misure delle prestazioni nei principali domini IT;
21. Progettazione organizzativa e gestione del cambiamento (Organizational Effectiveness, Change Management, Culture)
22. Luogo di lavoro digitale (Digital Workplace)
23. Analytics per la gestione talenti e il recruiting delle risorse nel contesto della trasformazione digitale
24. Analisi quantitative dell'obsolescenza delle tecnologie;
25. Analisi sul ciclo di vita dei prodotti volte a identificare i gap tecnologici delle soluzioni ICT al fine di supportare l'istituto nelle scelte di modernizzazione delle piattaforme utilizzate;
26. Accesso a "best practices", metodologie, template e altri documenti predisposti per la personalizzazione, descrizioni di casi di reali organizzazioni a livello internazionale, in grado di abilitare il personale designato allo svolgimento in piena autonomia di attività di esecuzione del piano triennale di evoluzione ICT senza ricorrere a ulteriori spese per i servizi consulenziali;
27. Template, business case, esempi di checklist, esempi di SLA per i principali settori tecnologici, già disponibili e personalizzabili dall'utente;
28. Guide Architetture / Reference Architecture: Strumenti di supporto alle scelte strategiche, asset management, e roadmap delle architetture, centrato sia sugli aspetti tecnologici che organizzativi;
29. Framework tecnologici: raccomandazioni e step-by-step per affrontare e implementare al meglio i progetti incentrati sulle tematiche coperte dalla ricerca:
 - a. Application Platforms
 - b. Cloud & Virtualization
 - c. Collaboration & Content Management
 - d. Data Center Infrastructure
 - e. Data Management
 - f. Identity & Access Management
 - g. Mobility Management

h. Security & Risk Management

30. Evaluation Criteria & Product Assessments: accesso ai criteri di valutazione dei prodotti con liste di priorità e di regole tecniche per la loro scelta;
31. Modelli di Request For Proposal (RFP) personalizzabili dall'utente per servizi e architetture ICT;
32. Strumenti di self-assessment dello stato dell'amministrazione sulla digital transformation che permetta di fare una valutazione almeno in merito alle seguenti aree: Modello di Servizio, Piattaforma, Leadership, Tecnologia, Ecosistema, Budget;
33. Benchmark di confronto basati su survey annuali;
34. Strumenti a supporto formativo e decisionale: Best practice, modelli, casi di studio e strumenti utili e pronti per analizzare, valutare e indirizzare le scelte IT;
35. Webinar : Erogazione di webinar aventi a tema per es. trend di mercato, government, innovazione, procurement, servizi ICT (almeno 25 l'anno);
36. Eventi : Organizzazione di eventi di rilevanza nazionale e internazionale rivolti sia agli IT executive, quali CIO, CISO, CDO, sia agli altri C-LEVEL che al personale più tecnico di analoghe agenzie e organizzazioni cliente su tematiche ICT.

Le caratteristiche ed i contenuti (Ricerche) della banca dati devono essere già disponibili alla data di pubblicazione del presente documento.

3.1.5 Accesso agli esperti Italiani ed Internazionali (Analisti) (R5)

Relativamente a chi produce i contenuti (analisti) si specifica che, come Analista, si intende una risorsa di esperienza pluriennale (+10 anni) nel proprio settore di ricerca, maturata nel mercato ICT a livello internazionale, dipendente della azienda e dedicata a tempo pieno unicamente alla attività di Ricerca ICT.

Per gli analisti si richiede quanto segue:

- a) Il Fornitore deve avere un numero di Analisti dedicati unicamente alla Ricerca ICT (con totale esclusione di attività di vendita e/o consulenza) di almeno 10 unità nel territorio Italiano e di almeno 1000 a livello globale. Tali analisti devono essere dipendenti al fine di mutare di indipendenza e terzietà;
- b) Gli analisti "dipendenti" del Fornitore che producono ricerca unicamente per l'utilizzo da parte di organizzazioni Government/Pubblica Amministrazione, anche a livello internazionale, con almeno uno di loro di lingua italiana;
- c) Si richiede che il pool di Analisti che Il Fornitore dedicherà alla presente fornitura abbia uno storico medio di produttività di studi di Ricerca minima di 5 (cinque) Ricerche ICT all'anno, per garantire il continuo aggiornamento e grado di specializzazione tecnica;
- d) La disponibilità di analisti di lingua italiana che assicurino almeno la copertura sulle seguenti aree di interesse prioritario di Istat, ciò per facilitare su tali aree prioritarie le interazioni dirette di approfondimento della ricerca e garantire al contempo un ulteriore focalizzazione sul contesto nazionale oltre che su quello internazionale:

1. **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;
2. **Data Center Infrastructure** : data center, software-defined, sddc, sdi, cloud, orchestration, broker, brokerage, server virtualization, openstack, laaS, PaaS, SaaS, hyperscale, web-scale, hybrid)
3. **Sourcing, Procurement e Vendor Management** : Datacenter 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)
4. **Software Licensing** : Pricing, Term & Conditions, Lock-in, tariffe professionali;
5. **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;
6. **Platform Ops**: DevOps, DevSecOps, Value Stream Management, Site Reliability Engineering (SRE), Infrastructure as Code, Continuous Compliance Automation, Release Orchestration, Adaptive Release Management, automation & orchestration;
7. **Servizi di Sviluppo BI ed Applicazioni** :Information governance, Big data, Information strategy, Knowledge management, information monetization, Chief data officer, Analytics applications;
8. **AI Data &Analytics** : Enterprise Operations, AI topics, Conversational AI and chatbot platforms, Text Analytics;
9. **Data &Analytics : strategie e piani** data & analytics strategies, metadata management, convergenza dei programmi in architecture;
10. **Cloud** : private, ibrido, pubblico, multicloud, processi, persone, competenze, player;

3.1.6 Supporto ed Accesso Esperti di Servizio ex-CIO – Italia (R6)

Supporto dedicato alla comprensione e contestualizzazione della ricerca al contesto dell'Istituto e del settore pubblico di riferimento. Considerato che la ricerca ed il supporto decisionale dovrà essere indirizzato primariamente alle figure manageriali delle Direzioni (es. In ambito informatico CIO) si rende necessario un supporto personalizzato garantito con l'affiancamento di un team di Esperti del contesto italiano e in lingua italiana (dedicati a tempo pieno a tale ruolo e che non svolgano attività di ricerca, consulenza o vendita), punto di riferimento per tutti gli aspetti inerenti il servizio stesso, di elevata esperienza e con presenza locale.

Tale gruppo di Esperti (dipendenti del fornitore) deve includere risorse con esperienza pregressa di almeno 5 anni nel ruolo di CIO / Direttore Sistemi Informativi di organizzazioni a livello nazionale con spending e staffing ICT pari o superiori a quelli di Istat. Il Team deve avere esperienza nello svolgimento del ruolo richiesto presso una base di clienti ampia e rappresentativa della PA centrale e locale italiana, nonché di quella europea. Alcune delle attività che il team di supporto dedicato dovrà garantire sono:

1. predisporre incontri con il personale per rivedere ed applicare i contenuti propri del servizio sulla realtà concreta del cliente e valutare lo sviluppo del percorso di ricerca più indicato al perseguimento degli obiettivi primari;
2. confrontarsi con gli analisti internazionali e nazionali di riferimento del fornitore sul tema richiesto, al fine di eseguire contestualizzazioni dei contenuti;
3. verificare le best-practice in Italia e nel mondo;
4. interagire con altri clienti di livello CIO utenti del medesimo servizio a livello internazionale e favorire l'interscambio tra realtà analoghe;

3.1.7 Base Installata (R7)

L'operatore economico deve erogare servizi analoghi a quelli richiesti e disporre di una base di clienti ampia e rappresentativa della Pubblica amministrazione italiana. Con presenza di sedi operative, e non meramente commerciali, sul territorio italiano, indispensabile per consentire una continuità di rapporti diretti. Il fornitore deve avere rapporti uguali a quelli richiesti con altri Enti simili ad Istat in altri paesi ed una base clienti, che alimenta stabilmente la ricerca, ampia e rappresentativa anche della realtà italiana e degli operatori del settore Social Security Internazionale.

4 Definizione dei servizi oggetto dell'acquisizione

L'acquisizione ha per oggetto l'affidamento del servizio di supporto tecnologico erogato attraverso l'accesso a banche dati informative del settore ICT e con il supporto diretto di analisti specializzati italiani e internazionali, rispondente ai requisiti descritti nella nota tecnica allegata alla consultazione di mercato effettuata dal'Istat e pubblicata il 4 Agosto 2023 e conclusa l'11 Settembre (<https://www.istat.it/it/archivio/287362>)

Il servizio deve prevedere l'accesso con utenze nominali e personali a portali informativi e servizi profilati sui vari ruoli dell'organizzazione quali:

- Il direttore al primo livello aziendale o ruoli direttivi/apicali degli uffici (Gartner IT Executive CIO Signature e Gartner IT Executive CIO Essential);
- Specialisti in ambito tecnologico del personale tecnico operativo sul contesto ICT dell'Istituto. (Gartner for Technical Professionals)

L'oggetto dell'acquisizione riguarda dei seguenti **servizi inclusi in ciascuna licenza** riportati in tabella, con durata contrattuale di tre anni a partire dal 1 marzo 2024 :

TIPOLOGIA SERVIZI – Rinnovo 2024-2026	Scadenza	n. Licenze	n. utenti autorizzati
Servizio Gartner for IT Executives - CIO Signature (Member and Delegate)	28/02/2026	1	2
Servizio Gartner for IT Executives - CIO Essentials (Member)	28/02/2026	1	1
Servizio Gartner for Technical Professionals - Advisor Team	28/02/2026	1	5

Di seguito si riporta una dettagliata descrizione dei servizi inclusi per ciascuna licenza.

1. **Servizio Gartner IT Executive CIO Signature:**
2. il servizio prevede 2 (due) utenze di accesso al Portale www.gartner.com per l'utente di riferimento (Member) ed uno per un suo delegato (Delegate). Tale servizio permette inoltre l'accesso ai servizi di seguito descritti e dettagliati nel seguente indirizzo (https://sd.gartner.com/sd_ite_cio_sig.pdf):
 - Executive Programs Research: per ogni singola licenza è previsto l'accesso a n. 12 documenti per anno aventi per oggetto argomenti selezionati da Gartner su temi quali IT Governance, Business Value of IT, Architecture ed altre aree dove business e IT sono correlate;
 - Executive Programs CIO Research Inquiries: accesso alla ricerca specifica prodotta dal "Gartner Executive Programs CIO" attraverso le "IT Executives CIO Analyst Inquiry". Le Inquiry sono legate ai reports pubblicati da Gartner Executive Programs;
 - Accesso alle sezioni - Gartner for IT Leaders a contenuto tematico;
 - Professional Development Content: servizio per lo sviluppo professionale del Delegate; il servizio viene acceduto attraverso il Portale Gartner for Leadership Development;

- Gartner for IT Leaders Research: accesso a tutti i portali Gartner for IT Executives;
- Professional Development for the Delegate: a scelta del Membro, al Delegato saranno offerti :Individual Development Plan, Coaching Teleconferences;
- Symposium/ITxpo: per ogni singola licenza due (2) inviti annui gratuiti per la partecipazione al Gartner Symposium/ITxpo, comprensivo di diritti Symposium standard e di un accesso VIP a eventi Executive Programs.
- Executive Programs Events: 4 (quattro) inviti gratuiti, annui, e non trasferibili per il solo Membro per la partecipazione agli eventi Gartner Executive Programs Events di contenuto avente rilevanza locale, compresi i CIO Leadership Forum regionali, laddove disponibili;
- Networking: ogni singolo Membro potrà entrare in contatto con altri membri riguardo ad argomenti specifici per scambiarsi informazioni circa le aree di competenza o le procedure migliori;
- Teleconferences per ogni singola licenza fino a 12 (dodici) per anno, prodotte dagli analisti di riferimento e che andranno ad approfondire tematiche inerenti le ricerche pubblicate.
- Talking Technologies Series: mensilmente vengono resi disponibili commenti ed approfondimenti audio resi da analisti Gartner sui più recenti temi IT. Questi possono essere ascoltati attraverso gartner.com o scaricati in formato multimediale.
- Supporto : il servizio sarà erogato con la collaborazione di un team di supporto denominato Service Delivery. Il team è composto da un Executive Partner e da un Executive Client Manager che saranno assegnati a ciascun utente e che fungeranno da punto di contratto primario per tutte le risorse Gartner disponibili per questo servizio. Il Delivery Team collaborerà nello sviluppo di un piano di lavoro definito “Member Value Plan”, dove verranno identificate le priorità sulle quali focalizzare la ricerca e il supporto di Gartner. Il Service Delivery provvederà a supportare il Member tramite:
- Strategy meeting: fino a quattro (4) meeting annuali con l’Executive Advisor che potranno essere utilizzati per verificare le iniziative del cliente e sviluppare, discutendone i progressi del piano di servizio. On-site Analyst Briefing. In alternativa agli Strategy meeting, il Member può usufruire per ogni anno di durata del contratto di incontri della durata di mezza giornata con un Analista per affrontare uno specifico tema di interesse del cliente preventivamente comunicato al Team Gartner;
- Executive Program Workshop: In alternativa agli Strategy meeting, il Member può usufruire per ogni anno di durata del contratto di un seminario presso la sede del Cliente da parte di esperti Gartner Executive Programs avente come oggetto un tema concordato tra il titolare del servizio ed il Delivery Team Gartner. La durata sarà di una mezza giornata e prevede la partecipazione massima di 25 (venticinque) partecipanti.
- Invio di specifiche ricerche Gartner: Alla luce di particolari richieste, l’Executive Client Manager potrà inviare tramite email le ricerche appropriate in riferimento alla richiesta effettuata.
- Accesso agli analisti: l’accesso da parte del cliente agli analisti Gartner. La sessione di Analyst Inquiry può essere utilizzata anche per revisionare documenti quali capitolati e offerte economiche. La partecipazione a tale colloquio è limitata all’analista, al Member e/o al Delegate ed ai componenti del Member team. In ogni caso il titolare del servizio deve essere presente all’incontro. L’oggetto della conversazione sarà preventivamente anticipato via mail al Responsabile.

2. Servizio Gartner IT Executive CIO Essential:

il servizio prevede 1 accesso al Portale www.gartner.com per l'utente di riferimento (Member). L'utente ha accesso ai servizi di seguito descritti, e dettagliati nel seguente indirizzo https://sd.gartner.com/sd_ite_cio.pdf :

- Service Delivery Team. Team composto da un Executive Partner ed un Executive Client Manager che fungeranno da principali punti di contatto del Membro per il presente Servizio;
- Meetings con Executive Meeting: per un massimo di due (2) volte l'anno, l'Executive Partner incontrerà personalmente il Membro o il Membro e il Delegato o il Delegato per conto del Membro per verificare le iniziative del cliente e discutere i progressi del piano di servizio.
- Executive Programs Research: permette l'accesso a 12 documenti per anno aventi per oggetto argomenti selezionati da Gartner su temi quali IT Governance, Business Value of IT, Architecture ed altre aree dove business e IT sono correlate;
- Gartner for IT Leaders Research: accesso a tutti i portali Gartner for IT Executives;
- Accesso agli analisti / Inquiry con gli analisti: fornisce l'accesso illimitato agli Analisti di Gartner associati al Servizio.
- Symposium/Itxpo: un (1) invito gratuito per la partecipazione al Gartner Symposium/ITxpo, comprensivo di diritti Symposium standard e di un accesso VIP a eventi Executive Programs;
- Executive Programs Events: invito gratuito e non trasferibile per il solo Membro per la partecipazione agli eventi Gartner Executive Programs Events di contenuto avente rilevanza locale, compresi i CIO Leadership Forum regionali, laddove disponibili;
- Networking: il Membro potrà entrare in contatto con altri membri riguardo ad argomenti specifici per scambiarsi informazioni circa le aree di competenza o le procedure migliori.

3. Servizio Gartner for Technical Professionals - Advisor Team:

il servizio prevede 1 (una) licenza con 5 accessi al Portale www.gartner.com, compreso l'utente di riferimento (Member). Per l'utente è previsto l'accesso ai servizi di seguito descritti e dettagliati nel seguente indirizzo (https://sd.gartner.com/sd_techpro_advisor_team.pdf):

- Service Delivery Team. Team composto da un Client Manager che fungerà da principali punti di contatto del Membro per il presente Servizio;
- Accesso alla Ricerca Gartner for Technical Professionals): accesso a tutti i documenti GTP;
- Accesso agli analisti / Inquiry con gli analisti: fornisce l'accesso illimitato agli Analisti di Gartner GTP associati al Servizio. La partecipazione è limitata all'Analista di Gartner ed ai membri;
- Accesso ai Webinar formativi pubblicati sul portale www.gartner.com
- Accesso alle comunità on line private Peer Connect e Peer Insights : portali per lo scambio di informazioni tra Technical professionals e per la valutazione tecniche delle soluzione (<https://www.gartner.com/reviews/home>)
- Conferenza Catalyst: un (1) invito gratuito per la partecipazione al Gartner Summit



