

Scheda Fabbisogni per richiesta di consultazione del mercato finalizzata all'acquisto di Servizi "Microsoft Unified Support" & "Digital Strategy"

Contesto:

In Istituto sono presenti numerose tecnologie e prodotti Microsoft, che nel tempo sono stati altamente consolidati e integrati all'interno dei processi produttivi.

Tra i più importanti vi sono:

- Sistemi operativi per le postazioni di lavoro client e server.
- Strumenti di collaborazione e gestione contenuti:
 - SharePoint/Intranet
 - Office
 - Teams
 - Office 365
- Strumenti per la gestione centralizzata delle identità e degli asset:
 - Active Directory
 - System Center
- Infrastruttura Active Directory di dominio:
 - Principale piattaforma di autenticazione.
 - Gestione centralizzata di identità e ruoli.
 - Gestione e amministrazione dei sistemi client/server.
 - Definizione di policy per il corretto funzionamento e accesso alle risorse.
 - Applicazione del principio del privilegio minimo.
- Gestione e evoluzione verso il public Cloud Azure in ottica Hybrid con conseguente sviluppo e gestione dei progetti NDC

A fronte dell'esigenza pianificata di ottimizzare le procedure interne di gestione, manutenzione evolutiva ed assistenza delle suddette tecnologie, di seguito si riportano le esigenze dell'Istat.

Fabbisogni ed Esigenze Funzionali

Requisito	Descrizione	Presente/Non Presente
Supporto continuativo su tutto l'ecosistema Microsoft	L'attivazione del servizio "Microsoft Unified Support e Digital Strategy" deve garantire un livello elevato di assistenza su tutti i prodotti Microsoft utilizzati, con particolare attenzione all'infrastruttura di Active Directory (AD). Tale supporto deve includere: - Supporto reattivo, per la risoluzione rapida ed efficiente di problemi puntuali; - Supporto proattivo, per la prevenzione di possibili disservizi dovuti a bug inaspettati o malfunzionamenti.	
Accesso esclusivo alle funzionalità avanzate e al codice sorgente dei prodotti Microsoft	È necessario disporre di un accesso diretto e privilegiato alle funzionalità esclusive e al codice sorgente di tutti i prodotti Microsoft, sia presenti sia futuri, per: - Facilitare la migrazione e l'aggiornamento tra versioni di prodotto; - Ricevere soluzioni immediate (inclusi hot-fix dedicati) per risolvere eventuali problematiche tecniche.	
Account Technical Manager dedicato	Richiesta la presenza di un Account Technical Manager Microsoft dedicato, responsabile della gestione diretta delle esigenze e delle richieste dell'organizzazione verso la sede centrale Microsoft.	
Supporto alla risoluzione dei problemi	Il servizio deve comprendere l'accesso a un Supporto per la Risoluzione dei Problemi attraverso: - Un portale online per inoltrare richieste di supporto; - Assistenza telefonica e tramite supporto elettronico.	
Accesso a materiali di formazione e risorse online	Il servizio deve includere l'accesso a: Una piattaforma digitale di formazione contenente materiali di apprendimento, workshop e laboratori online creati da tecnici Microsoft, disponibili nel Microsoft Service Hub (incluso nel Pacchetto Base Microsoft Unified Support).	
Formazione tecnica avanzata	Richiesta la possibilità di partecipare a: Sessioni di formazione avanzata su una vasta gamma di argomenti legati alla tecnologia e al supporto Microsoft, disponibili sia online sia in presenza (opzionali come pacchetti nei Servizi Proattivi).	
Servizi Proattivi per la gestione dell'infrastruttura IT	È necessaria la disponibilità di Servizi Proattivi specifici per: - La manutenzione, ottimizzazione e formazione tecnica delle risorse interne; - La possibilità di selezionare servizi individuali per migliorare e gestire l'infrastruttura e le operazioni IT, tramite l'intervento di ingegneri Microsoft dedicati.	
Supporto strategico per la Digital Strategy	Il servizio deve offrire un importante supporto decisionale strategico, permettendo l'accesso a informazioni rilevanti sulle evoluzioni e innovazioni future dei prodotti Microsoft, al fine di ottimizzare gli investimenti tecnologici futuri.	

Durata nuovo contratto: 12Mesi

Importo Stimato: 400.000€ (IVA Esclusa)

Il Responsabile Unico del Progetto è Alessandro Ghizzoni, Direzione DCIT, Servizio ITA, e-mail: alessandro.ghizzoni@istat.it.

Il RUP
(Alessandro Ghizzoni)