

Scheda Fabbisogni per richiesta di consultazione del mercato finalizzata all'acquisto di Licenze Neteye.

Contesto

La Direzione DCIT richiede di dare avvio alle procedure amministrative per la consultazione di mercato in oggetto.

A partire dall'anno 2020, per il monitoraggio della piattaforma Sap, l'Istat ha utilizzato lo strumento Neteye, che nel corso degli ultimi 5 anni è stato sempre ritenuto il più efficace e il più adatto allo scopo.

Questo strumento è gestito tramite licenze fornite dalla società Würth Phoenix S.r.l in quanto produttore senza rivenditori autorizzati. La presente consultazione ha quindi l'obiettivo di accertare l'infungibilità ed esclusività della società attuale rispetto ad altre società presenti sul mercato.

A fronte della necessità di procedere con il rinnovo delle licenze, di seguito si riportano le esigenze dell'Istat.

Fabbisogni ed Esigenze Funzionali

Requisito	Descrizione	Presente/ Non Presente
Supporto continuativo su tutto le componenti della piattaforma software	L'attivazione del servizio deve garantire un livello elevato di assistenza su tutti i prodotti utilizzati. 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 Würth Phoenix	È necessario disporre di un accesso diretto e privilegiato alle funzionalità esclusive e al codice sorgente di tutti i prodotti Würth Phoenix, 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 dedicato, responsabile della gestione diretta delle esigenze e delle richieste dell'organizzazione verso la sede centrale Würth Phoenix.	
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.	
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 Würth Phoenix, disponibili sia online sia in presenza.	
Servizi proattivi per la gestione della piattaforma installata	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 Würth Phoenix 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 Würth Phoenix, al fine di ottimizzare gli investimenti tecnologici futuri.	

Durata nuovo contratto: 12 mesi

Importo Stimato: 10.000€ (IVA Esclusa)

Il Responsabile Unico del Progetto è Fausto Panicali, Direzione DCIT, Servizio ITA, e-mail: panicali@istat.it.

Fausto Panicali