

In considerazione delle specifiche esigenze dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, consolidate anche sulla base dell'esperienza ad oggi fatte dall'Amministrazione con l'attuale fornitore, di seguito vengono indicate le caratteristiche del servizio richiesto:

**Req 1 > Durata**

Durata del servizio di accesso alla banca dati per un periodo di *ventiquattro mesi*.

**Req 2 > Ricerca indipendente ed imparziale**

Considerato che il servizio di banca dati verrà utilizzato anche a supporto della valutazione, dell'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 il servizio 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.

In particolare:

- i) 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;
- ii) il fornitore non deve sviluppare e pubblicare ricerche o studi “*ad hoc*” (es. ricerca di tipo *white paper*) sponsorizzata da fornitori di prodotti HW o SW o di servizi ICT;
- iii) 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.), né 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.), né fornitura di risorse professionali in tali ambiti (es. sviluppatori, specialisti BI, *data scientist*, *data analyst*, *web & content designers*, sistemisti, ecc.);

- iv) al fine di garantire l’indipendenza della “Ricerca” è fondamentale che la 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;
- v) 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;
- vi) 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;

vii) 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'Agcom 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);

### **Req 3 > Modalità d'Accesso alle banche dati informative del settore ICT**

I contenuti della banca dati devono essere specificatamente ritagliati per organizzazioni che, come l'Autorità, 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 sono:

- i) 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;
- ii) 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 MS *Office*;
- iii) 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 al 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, utili a contestualizzare il contenuto della banca dati e gli strumenti disponibili rispetto a obiettivi, strategia, piani, organizzazione ed attività della Stazione Appaltante;
- iv) 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;

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

***Req 4 > Accesso integrato ad una piattaforma online interattiva e di social e community rating***

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:

- i) valutazione mediante *on-line tools* dei prodotti/soluzioni IT così 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 pre-popolata per coprire tutti gli ambiti di mercato analizzati;
- ii) valutazione mediante *on-line tools* della maturità delle organizzazioni IT, dei loro processi e dell'adozione di tecnologie, con *rating* su più livelli;
- iii) 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.);
- iv) piattaforma di “*Social Networking*” professionale privato tra “*IT Executives*”, che a livello internazionale si scambiano documenti ed esperienze. La piattaforma deve essere già attiva da almeno cinque anni e popolata di utenti

attivi con ruolo di CIO a livello internazionale, con omogenea distribuzione geografica;

- v) 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 tutti gli ambiti principali del mercato *software* e servizi ICT;
- vi) disponibilità di strumenti interattivi *online* in grado di produrre cicli di maturità delle tecnologie personalizzate (in formato. ppt) attingendo dalla totalità delle tecnologie tracciate e valutate.

#### **Req 5 > Contenuti della Ricerca/Banca Dati**

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

- i) 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 (esempi di analisi per *vendor: market trends, market-share, go-to-market models, customer segmentation* e supporto al *marketing* dei fornitori, etc.). Si sottolinea che i contenuti liberamente rintracciabili sui motori di ricerca pubblici (Google etc.) non possono essere considerati dati specialistici, dunque esulano dall’oggetto del servizio;
- ii) i contenuti della Banca Dati devono essere inediti e coperti da *Copyright*;
- iii) 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 trecentocinquanta 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 centocinquanta processi e sotto processi ICT (come definiti nei principali *standard* di “governance” e di processo ICT: ITIL, CMMI, COBIT, ISO27000,



## Allegato 1

PMBOK-PMI, ecc.), per un totale di un minimo di mille analisti ICT 2x(350 domini oltre centocinquanta processi). Tale grado di specializzazione tecnica risulta requisito necessario per apportare conoscenza aggiuntiva al personale dipendente dell'Autorità, ciascuno specializzato su diverse iniziative e domini tecnologici;

- iv) 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;
- v) 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 duecento);
- vi) le caratteristiche ed i contenuti (Ricerche) della banca dati devono essere già disponibili alla data di pubblicazione del presente documento;
- vii) 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 comparate 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, 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*;

## Allegato 1

- 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 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) analisi quantitative dell'obsolescenza delle tecnologie;
- 22) analisi sul ciclo di vita dei prodotti volte a identificare i gap tecnologici delle soluzioni ICT al fine di supportare il Agcom nelle scelte di modernizzazione delle piattaforme utilizzate;
- 23) 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 della direzione IT dell'Agcom allo svolgimento in piena autonomia di attività di esecuzione del piano triennale di evoluzione ICT senza ricorrere a ulteriori spese per i servizi consulenziali;
- 24) *template*, *business case*, esempi di *checklist*, esempi di SLA per i principali settori tecnologici, già disponibili e personalizzabili dall'utente;
- 25) guide architetture/*reference architecture*: strumenti di supporto alle scelte strategiche, *asset management* e *roadmap* delle architetture, centrato sia sugli aspetti tecnologici che organizzativi;
- 26) *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*
- 27) *product assessments*: accesso ai criteri di valutazione dei prodotti con liste di priorità e di regole tecniche per la loro scelta;
- 28) modelli di *request for proposal* (RFP) personalizzabili dall'utente per servizi e architetture ICT;
- 29) 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;
- 30) *benchmark* di confronto basati su *survey* annuali;
- 31) 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;
- 32) *webinar*: erogazione di *webinar* aventi a tema per es. *trend* di mercato, government, innovazione, *procurement*, servizi ICT (almeno venticinque l'anno);
- 33) 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.

**Req 6 > Accesso agli esperti italiani ed internazionali (Analisti)**

Relativamente a chi produce i contenuti (analisti), come Analista si intende una risorsa di esperienza pluriennale (oltre dieci 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:

- i) devono essere disponibili un numero di Analisti dedicati unicamente alla Ricerca ICT (con totale esclusione di attività di vendita e/o consulenza) di almeno dieci unità nel territorio italiano e di almeno mille a livello globale. Tali analisti devono essere dipendenti al fine di mutuare di indipendenza e terzietà;
- ii) 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;
- iii) 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 cinque ricerche ICT all’anno, per garantire il continuo aggiornamento e grado di specializzazione tecnica;
- iv) la disponibilità di analisti di lingua italiana che assicurino la copertura sulle seguenti aree di interesse prioritario per l’Agcom, 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 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, IaaS, 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 Intellicence:** *Endpoint security market, Cloud-based security services, Threat intelligence services, IoT security, Security budgeting, Information security forecasting/market share analysis, Consumer security;*
- 6) **Mobile Security e Mobile Device Security:** *Mobile application security, Mobile threat defense, Mobile malware, RPA security, API security, BYOD security, EMM enterprise mobility, Management security, Mobile device security, IoT security, Application shielding;*
- 7) **Servizi di Sviluppo BI ed Applicazioni:** *Information governance, Big data, Information strategy, Knowledge management, information monetization, Chief data officer, Analytics applications;*
- 8) **Application & Data Integration :** *Integration Infrastructure Strategies, Hybrid Integration Platform (HIP), API, Cloud Service Integration, Integration Platform-as-a-Service, iPaaS, Integration SaaS, Bimodal Integration, Do-It-Yourself Integration, Citizen Integrators, In-Memory*

*Computing, In-Memory Data Grids (IMDG), In-Memory DBMS, SAP HANA, Oracle Coherence, Hybrid Transaction/Analytical Processing (HTAP), Application Integration, Integration Middleware, Enterprise Service Bus, ESB, ESB Vendors, SAP Strategy, SAP Cloud Strategy, SAP Process Orchestration (PO), SAP Cloud Platform, SAP HANA;*

9) **SOA e API:** *API Economy, API Management, Digital Business Applications, Platform for Digital Business, Ecosystem for Digital Strategy, Technology Platform for Digital Business, PaaS and iPaaS, API Economy, Application Governance, Application Rationalization;*

10) **Cloud:** *private, ibrido, pubblico, multicloud, processi, persone, competenze, player;*

#### **Req 7 > Supporto ed Accesso Esperti di Servizio ex-CIO – Italia**

Supporto dedicato alla comprensione e contestualizzazione della ricerca al contesto dell’Autorità e del settore pubblico di riferimento. Considerato che la ricerca ed il supporto decisionale dovrà essere indirizzato primariamente alle figure manageriali delle Direzioni informatiche 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 cinque anni nel ruolo di CIO / Direttore Sistemi Informativi di organizzazioni a livello nazionale con *spending* e *staffing* ICT pari o superiori a quelli del Agcom. 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:

- i) predisporre incontri con i Direttori 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;
- ii) confrontarsi con gli analisti internazionali e nazionali di riferimento del fornitore sul tema richiesto, al fine di eseguire contestualizzazioni dei contenuti;
- iii) verificare le *best practice* in Italia e nel mondo;
- iv) interagire con altri clienti di livello CIO utenti del medesimo servizio a livello internazionale e favorire l'interscambio tra realtà analoghe.

**Req 8 > Base Installata**

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 altre organizzazioni simili all'Autorità in altri paesi ed una base clienti, che alimenta stabilmente la ricerca, ampia e rappresentativa anche della realtà italiana e degli operatori del settore delle *Authority*.