MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Dipartimento per l'innovazione,
l'amministrazione generale, il personale e i servizi

SPECIFICHE TECNICHE RELATIVE ALL'ACQUISIZIONE DELLE SOLUZIONI A MARCHIO SERVICENOW PER IL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

CIG B2A7B028C5

PREMESSA

Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali (nel seguito delle presenti Specifiche Tecniche, per brevità, anche "Amministrazione" o "MLPS"), al fine di potenziare i servizi a supporto dei diversi utenti dell'Amministrazione, ha basato, nel corso degli anni, la propria infrastruttura sulla piattaforma a marchio *ServiceNow*, una soluzione che consente il rilascio di ticket in relazione alle informazioni di supporto richieste. La piattaforma a marchio *ServiceNow* rappresenta uno strumento in grado di unificare i dati provenienti da qualsiasi sistema all'interno dell'Amministrazione, presentando gli stessi all'interno di un'interfaccia intelligente che semplifica l'apprendimento, l'utilizzo e l'adattamento senza necessità di sostituire i sistemi esistenti.

Le soluzioni a marchio *ServiceNow*, attualmente in uso presso questa Amministrazione, sono state individuate ed utilizzate, nello specifico, per garantire la gestione dei processi di IT Service Management del MLPS quali: *Incident management*, *Request Management*, *Asset & Configuration management*, *Change management*, *Release management*, *Service level management*. L'innovatività dello strumento ha permesso, inoltre, integrazioni rapide con altri strumenti esistenti presso il MLPS come, a titolo esemplificativo, l'*Active Directory*.

Preso atto che l'utilizzo delle soluzioni a marchio *ServiceNow* garantisce la possibilità di fornire servizi migliori ai cittadini e di migliorare la trasparenza e l'efficacia delle operazioni, questa Amministrazione ha provveduto all'acquisizione delle licenze per garantire il funzionamento della piattaforma in argomento mediante Richiesta di Offerta (RdO) sul MePA n. 3227768/2022. Il discendente contratto, della durata biennale, è stato stipulato in data 17.10.2022, assunto al protocollo di questa Amministrazione data 18.10.2022 con il n. 33/6903, e scadrà in data 17.10.2024.

In relazione al contesto sopra rappresentato e all'esigenza di garantire i massimi livelli di operatività delle soluzioni a marchio *ServiceNow* nonché la continuità, il MLPS ha necessità di procedere ad acquisire il rinnovo delle licenze e delle sottoscrizioni relative alla piattaforma *ServiceNow*, già in uso.

Art. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

L'oggetto delle presenti Specifiche Tecniche è rappresentato dall'acquisizione delle licenze e delle sottoscrizioni relative alla piattaforma a marchio *ServiceNow*, già in uso presso questa Amministrazione, per un periodo di n. 24 (ventiquattro) mesi.

Le specifiche relative alle licenze sono indicate, nello specifico, nella tabella seguente:

Codice prodotto	Descrizione	Quantità delle licenze
PROD17243	IT Service Management Standard - Fulfiller User v3	65
PROD17800	Business Stakeholder User v4	35
PROD01627	Performance Analytics - Enterprise - Application	1
PROD22417	IntegrationHub Starter v4	1
PROD11655	Grandfathered Custom Tables	11
PROD12492	Agile Team - Module	1
PROD16378	Impact Base	1

La soluzione *ServiceNow* dovrà prevedere oltre all'ambiente di produzione anche il relativo ambiente di sviluppo/test.

Art. 2 - DURATA
L'acquisizione delle licenze a marchio *ServiceNOW* in argomento avrà durata di n. 24 (ventiquattro) mesi, decorrenti dal 18 ottobre 2024 fino al 17 ottobre 2026, con efficacia dalla data di registrazione del Decreto di approvazione e impegno da parte degli organi di controllo.

Art. 3 - **IMPORTO DELL'AFFIDAMENTO**
L'importo massimo stimato per l'affidamento in parola è determinato in € 131.472,00 (euro centotrentunomilaquattrocentosettantadue/00) IVA esclusa come da offerta economica a corpo trasmessa dalla DEVOTEAM ITALIA S.r.l. per il tramite del "Confronto di preventivi" ID n. 4541975 del 24.07.2024 effettuato sul MePA. Tale importo dovrà essere confermato con la presente Trattativa Diretta

Art. 4 – TRACCIABILITÀ
La Società affidataria sarà tenuta ad assolvere tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss.mm.ii. al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari e a tale scopo dovrà comunicare a questo Ministero gli estremi identificativi di uno o più conti correnti bancari o postali dedicati alle commesse pubbliche, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Art. 5 - DOCUMENTI A CORREDO DELL'OFFERTA
In sede di predisposizione dell'offerta il fornitore dovrà inserire a sistema:

- *Response* DGUE;
- Dichiarazione Patto di Integrità;
- Comunicazione Dati Tracciabilità Flussi Finanziari;
- Autodichiarazione, ai sensi dell'art. 46 del D.P.R. 445/2000, attestante la qualifica di partner ufficiale abilitato alla rivendita delle soluzioni a marchio "*ServiceNOW*".

L'affidatario dovrà produrre la "*Response.xml*" del DGUE con le seguenti modalità:

1) Accedere al link eDGUE disponibile su www.acquistinretepa.it;
2) selezionare la compilazione come operatore economico;
3) eseguire l'upload del file "Request xml";
4) inserire i dati richiesti;
5) generare il file "*Response xml*".

La "*Response xml*" del DGUE deve essere sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante dell'impresa.

La "Dichiarazione Patto di Integrità" e la "Comunicazione Dati Tracciabilità Flussi Finanziari" dovranno essere redatte sui modelli predisposti e messi a disposizione da questa Amministrazione sulla Piattaforma acquistinrete.it.

Art. 6 – FATTURAZIONE

Il pagamento avverrà in un'unica soluzione a seguito della comunicazione mezzo mail da parte dell'affidatario dell'avvenuto rinnovo delle licenze, da inviare al referente tecnico del Ministero del lavoro e delle politiche sociali indicato al successivo articolo 8.
La fattura dovrà essere intestata al Ministero del lavoro e delle politiche sociali - Direzione Generale dell'innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione - Via Flavia, 6 - 00187 ROMA - Codice Fiscale 80237250586 e riportare anche l'indicazione del CIG **B2A7B028C5**.
Per la fatturazione elettronica dovrà essere utilizzato esclusivamente il codice univoco assegnato a questo Ufficio (codice IPA): HS1P70.
L'Amministrazione procederà a comunicare all'aggiudicatario l'ammontare delle eventuali penali applicate all'indirizzo di PEC indicato in sede di gara. Successivamente alla ricezione della comunicazione di applicazione delle penali l'affidatario potrà emettere la relativa fattura che dovrà essere decurtata delle penali applicate.
Il pagamento verrà corrisposto entro n. 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della fattura e potrà essere disposto a condizione del rispetto, da parte dell'appaltatore, degli adempimenti a tutte le obbligazioni contrattuali.

Art. 7 – PENALI

Si rinvia a quanto disposto dall'articolo 10 delle Condizioni Generali MePA riferite alla categoria "SERVIZI". Nello specifico il citato articolo al comma 1 prevede che "*Per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile alla Stazione Appaltante ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai termini massimi stabiliti per la prestazione dei Servizi, l'Operatore Economico è tenuto a corrispondere una penale pari all'1 ‰ (uno per mille) del corrispettivo per la prestazione dei Servizi, fatto salvo il risarcimento del maggior danno*".
Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui l'Operatore Economico esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel Contratto, in tali casi l'Amministrazione applicherà all'aggiudicatario le già menzionate penali sino al momento in cui il Contratto inizierà a essere eseguito in modo conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.
L'ammontare delle penali comminate non potrà, in ogni caso, superare il 10% dell'importo contrattuale. In tale ultimo caso, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto, sempre fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno subito.

Art. 8 - REFERENTE TECNICO

Il Referente tecnico di questa Amministrazione per l'acquisizione in parola è il sig. Andrea Angiolini.
La mail contenente le informazioni sull'avvenuto rinnovo dovrà essere inviata all'indirizzo mail: aangiolini@lavoro.gov.it.

Art. 9 - RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO

Il Responsabile Unico del Progetto (RUP), ai sensi dell'art. 15 del D.lgs. n. 36/2023, è la Dott.ssa Stefania Rupe, Dirigente della Divisione IV della Direzione Generale dell'Innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione.

Art. 10 - RINVIO

Per quanto non disciplinato nelle presenti Specifiche tecniche, si rinvia alle norme del D.lgs. n. 36/2023, nonché alle "Regole del sistema di e-procurement della pubblica amministrazione" e alle "Condizioni generali di contratto relative alla prestazione di servizi", reperibili dal sito "www.acquistinretepa.it", nella sezione dedicata all'iniziativa "Servizi".

Art. 11 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia inerente al presente contratto, il Foro competente sarà esclusivamente quello di Roma.

Il Responsabile Unico del Progetto
Dott.ssa Stefania Rupe*

**Documento firmato digitalmente secondo le indicazioni sulla dematerializzazione ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e ss.mm.ii.*