ALLEGATO 2

OFFERTA TECNICA

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 163/2006 E S.M.I., PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI BENCHMARKING DEI SERVIZI DEL CONTRATTO QUADRO DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ –ID 1244

ALLEGATO 2 - OFFERTA TECNICA

La busta **"B"** - *"Gara per l'acquisizione di servizi di benchmarking dei servizi del contratto quadro del sistema informativo della fiscalità - ID 1244 -- Offerta tecnica"* dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara:

- una **Relazione Tecnica** in lingua italiana priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato, ed in conformità ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico, la descrizione dei servizi offerti oggetto di gara;
- il **Prototipo della Relazione di Benchmarking** da redigersi nel rispetto delle indicazioni contenute nel paragrafo 4.1.4 del capitolato tecnico nonché secondo quanto indicato nel "modello" di seguito riportato.

Alla Relazione in originale dovranno essere aggiunte due copie, su formato elettronico non modificabile (p.es. in formato ".pdf ").

Per quanto attiene alla produzione dei documenti su supporto ottico, si rimanda a quanto espresso in proposito al paragrafo 5.3 del Disciplinare.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata o siglata in ogni sua pagina e sottoscritta nell'ultima pagina, a pena di esclusione:

- nel caso di impresa singola, dal soggetto in grado di impegnare la società in virtù di opportuni poteri conferitigli;
- nel caso di R.T.I. costituito o di Consorzio, dal soggetto in grado di impegnare la società in virtù di opportuni poteri conferitigli dell'impresa mandataria o del Consorzio (di qualsiasi natura);
- nel caso di R.T.I. o consorzio ordinario di concorrenti di cui all'art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. 163/06 costituendi, dal soggetto in grado di impegnare la società in virtù di opportuni poteri conferitigli di ciascuna delle imprese raggruppande o consorziande.

In caso di partecipazione in R.T.I. costituiti o costituendi o Consorzi si rimanda alle modalità di sottoscrizione espresse nel presente Disciplinare di gara.

In particolare, la Relazione Tecnica dovrà necessariamente contenere le caratteristiche del servizio offerto, le modalità di erogazione e di prestazione del servizio oggetto della procedura, con riferimento ai requisiti minimi indicati nel Capitolato tecnico e nelle sue appendici.

La suddetta **Relazione Tecnica**: *(i)* dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e dovrà essere fascicolata con rilegatura non rimovibile; *(ii)* dovrà essere contenuta entro le 80 (ottanta)

pagine *(iii)* dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato.
Si precisa che tutte le soluzioni proposte devono essere nella piena disponibilità del Fornitore e senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione. Si precisa inoltre che quanto descritto nella Relazione Tecnica costituisce di per sé dichiarazione di impegno del Fornitore all'esecuzione nei tempi e modi descritti nella relazione stessa. Per tutte le proposte indicate nella Relazione Tecnica dovranno essere forniti gli elementi oggettivi di verifica o misurazione. L'assenza di tali informazioni renderà non valutabile la relativa proposta.

Si sottolinea che la Relazione Tecnica deve descrivere le modalità di erogazione di ciascun servizio anche in assenza di miglioramento dei requisiti minimi esposti nella documentazione di gara.

Il Prototipo della Relazione di Benchmarking dovrà essere redatto in formato PDF, su supporto ottico, firmato digitalmente ai sensi e per gli effetti dell'art. 24, D.Lgs. 82/2005, a pena di esclusione:

nel caso di impresa singola, dal soggetto in grado di impegnare la società in virtù di opportuni poteri conferitigli;

- nel caso di R.T.I. costituito o di Consorzio, dal soggetto in grado di impegnare la società in virtù di opportuni poteri conferitigli dell'impresa mandataria o del Consorzio (di qualsiasi natura);
- nel caso di R.T.I. o consorzio ordinario di concorrenti di cui all'art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. 163/06 costituendi, dal soggetto in grado di impegnare la società in virtù di opportuni poteri conferitigli di ciascuna delle imprese raggruppande o consorziande.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione esclusivamente della Relazione Tecnica e del Prototipo della Relazione di Benchmarking. Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

Inoltre, si rappresenta che il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti dell'Offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.
Ferme restando le indicazioni contenute nel Disciplinare di gara, la documentazione che il Concorrente intenda produrre per comprovare l'esigenza di tutela sarà prodotta in allegato alla Relazione tecnica e non concorrerà al computo delle 80 pagine.

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di benchmarking dei servizi del contratto quadro del sistema informativo della fiscalità -ID 1244

1. **PREMESSA**

2. **PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (MAX 2 PAGINE)**

3. **METODOLOGIA**

descrivere la soluzione metodologica che l'Impresa si impegna ad utilizzare nell'erogazione del servizio di Benchmarking con particolare riguardo a: le fasi di lavoro previste, il modello dati di confronto con cui mappare i servizi da analizzare, il processo per la riarticolazione dei servizi al fine di renderli comparabili con il modello dati, le caratteristiche qualificanti per la definizione del campione di confronto, il processo di normalizzazione dei dati, la struttura ed i contenuti dei documenti prodotti e gli strumenti che verranno utilizzati.

4. **BANCHE E FONTI DATI.**

descrivere dettagliatamente le Banche e fonti dati che il concorrente si impegna ad utilizzare per l'analisi dei dati e la comparazione con particolare riguardo a: caratteristiche della banca dati, modalità di alimentazione e frequenza di aggiornamento e/o di convalida dei dati presenti.

5. **ESPERIENZA DEL CAPO PROGETTO**

descrivere il valore aggiunto,rilevante per la presente fornitura, derivante da esperienze/competenze maturate dal consulente senior che andrà a ricoprire il ruolo di Capo Progetto. Il concorrente formulerà la sua proposta tenuto conto di quanto stabilito nel Capitolato Tecnico.

6. **PIANO DI LAVORO E GESTIONE RISCHI**

Predisporre la bozza del Piano di lavoro per la prima rilevazione di benchmark, esplicitando l'eventuale impegno del Fornitore a completare la prima rilevazione di benchmark entro cinque mesi dalla data di inizio attività, ed illustrare la soluzione concreta che il concorrente si impegna ad adottare per la gestione del rischio.

7. SCHEMA RIEPILOGATIVO DELLE MIGLIORIE/SOLUZIONI/SISTEMI OFFERTI

(dovrà essere indicato in maniera sintetica l'elenco delle migliorie/soluzioni/sistemi rispetto a quanto definito nella documentazione di gara, evidenziando le proposte aggiuntive rispetto ai requisiti minimi previsti nel Capitolato Tecnico).

8. DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

(nel presente paragrafo il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..)

MODELLO PROTOTIPO RELAZIONE DI BENCHMARKING

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di benchmarking dei servizi del contratto quadro del sistema informativo della fiscalità -ID 1244

Redigere un prototipo della relazione di benchmarking, esemplificativo dell'attività che verrà poi condotta nel corso della fornitura, relativamente ad i servizi di seguito indicati:

1) "Sviluppo e manutenzione evolutiva del software ad hoc" (cfr. par. 2.1 dell'appendice 2 del capitolato tecnico),
2) "Conduzione dei sistemi centrali – server" (cfr. par. 3.2 dell'appendice 2 del capitolato tecnico),
3) "Assistenza" (cfr. par. 6 dell'appendice 2 del capitolato tecnico).

come descritti nell'Appendice 2 del Capitolato tecnico di gara e basandosi sulle informazioni sottostanti (sono stati esplicitati, per ogni servizio da analizzare: vincoli operativi, livelli di servizio e tariffe).

Si precisa, al riguardo, che tali informazioni assolvono alla funzione di permettere al concorrente di predisporre il prototipo in oggetto, e non corrispondono, necessariamente, a quanto effettivamente presente nel Contratto Quadro che regola i rapporti tra il Dipartimento delle Finanze del MEF e la SOGEI.

Si precisa inoltre che ogni ulteriore informazione necessaria per la predisposizione del prototipo potrà essere liberamente ipotizzata dal concorrente, assumendo che la stessa sia stata determinata nel corso della fase denominata "Identificazione ed analisi dei dati di confronto" (cfr. paragrafo 4 del Capitolato Tecnico).

A corredo del prototipo in oggetto, il Concorrente potrà altresì consegnare Demo di strumenti e/o prodotti utilizzati per la redazione della Relazione di Benchmarking.

Servizio 1 - Sviluppo e manutenzione evolutiva del software ad hoc

Vincoli operativi	
Orario di erogazione del servizio	lun-ven 8:00-18:00
Livelli di servizio	
Difettosità al primo collaudo	0 errori rispetto ai casi di test previsti nel piano di test
Indice di difettosità per il software fuori garanzia	<= 3 difetti per 1000 FP (o FP equivalenti) in esercizio a fine periodo di rilevazione
Indice di difettosità per software in garanzia	<= 35 difetti per 1000 FP (o FP equivalenti) in esercizio a fine periodo di rilevazione
Tempo di soluzione delle richieste di assistenza utenti specialistica	entro 4 ore per il 70% dei casi entro 8 ore per l'85% dei casi entro 2 giorni per il 100% dei casi
Corrispettivi	
FP	250 €

Servizio 2 - Conduzione dei sistemi centrali – server

Vincoli operativi	
Orario di erogazione del servizio	lun-ven 8:00-18:00 sab 8:00-14:00
Livelli di servizio ICT	
Disponibilità online della singola immagine (servizi WEB)	99%
Tempo di ripristino in caso di disastro	48 ore solari
Tempo di soluzione delle richieste di assistenza utenti specialistica	entro 1 giorno per il 70% dei casi entro 3 giorni per il 100% dei casi
Corrispettivi	
SPEC ENTERPRISE in esercizio/mese	5,5 €/mese
SPEC MIDRANGE in esercizio/mese	0,45 €/mese

IMMAGINI standard in esercizio/mese	2,90 €/mese
SPEC in esercizio oggetto di Disaster Recovery/mese	0,42 €/mese

Servizio 3 - Assistenza

Vincoli operativi	
Orario di erogazione del servizio	lun-ven 7:00-20:00 sab 7:00-14:00
Livelli di servizio	
Disponibilità del servizio	indisponibilità del servizio nel quadrimestre < 4 h
Richieste risolte al 1° livello	80% delle richieste (ticket) pervenute
Tempo di attesa prima della risposta	entro 40 sec nel 95% dei casi entro 120 sec nel 100% dei casi
Tempo soluzione di richieste al 1° livello	entro 20 min nel 60% dei casi entro 4 ore nel 100% dei casi
Corrispettivi	
Chiamate risolte help desk 1^ livello	6,00 €