

ALLEGATO 2

OFFERTA TECNICA

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 163/2006 E S.M.I., PER L'ACQUISIZIONE DI LICENZE SOFTWARE E DI SERVIZI PER LA SOLUZIONE DI CRM, CASE ED ASSET MANAGEMENT DEL DIPARTIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE GENERALE, DEL PERSONALE E DEI SERVIZI DEL MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE - ID 1213



ALLEGATO 2 - OFFERTA TECNICA

La busta “B” - *“Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell’amministrazione generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell’Economia e delle Finanze - ID 1213 - 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 beni/servizi offerti oggetto di gara.

Alla Relazione in originale dovranno essere aggiunte due copie, anche 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 della lettera di invito.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata o siglata in ogni sua pagina e sottoscritta nell’ultima pagina, a pena di esclusione dal soggetto in grado di impegnare la società in virtù di opportuni poteri conferitigli.

In particolare, la Relazione Tecnica dovrà necessariamente contenere le caratteristiche dei beni e servizi offerti, le modalità di fornitura e di prestazione dei servizi 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 **50 (cinquanta)** pagine (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica. Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quale brochure o documentazione di prodotti, 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 nella lettera di invito, 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 50 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 licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'amministrazione generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

1. DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE PROPOSTA

(indicare la denominazione commerciale ed il numero di versione/release di ciascuna componente offerta e descrivere in modo compiuto le caratteristiche funzionali e tecniche richieste nei requisiti minimi presenti nel Capitolato tecnico).

1.1. REQUISITI AGGIUNTIVI/MIGLIORATIVI DELLA FORNITURA

1.2.1. ARCHITETTURA, SICUREZZA E ACCESSIBILITÀ

(descrizione delle funzionalità della macro area aggiuntive rispetto a quanto richiesto dal capitolato tecnico, messe a disposizione dalla soluzione proposta, comprese nel corrispettivo globale della fornitura)

1.2.2. SERVICE REQUEST

(descrizione delle funzionalità della macro area aggiuntive rispetto a quanto richiesto dal capitolato tecnico, messe a disposizione dalla soluzione proposta, comprese nel corrispettivo globale della fornitura)

1.2.3. KNOWLEDGE MANAGEMENT

(descrizione delle funzionalità della macro area aggiuntive rispetto a quanto richiesto dal capitolato tecnico, messe a disposizione dalla soluzione proposta, comprese nel corrispettivo globale della fornitura)

1.2.4. CRM

(descrizione delle funzionalità della macro area aggiuntive rispetto a quanto richiesto dal capitolato tecnico, messe a disposizione dalla soluzione proposta, comprese nel corrispettivo globale della fornitura)

1.2.5. ALTRI OGGETTI DI FORNITURA

(descrizione di altri oggetti di fornitura messe a disposizione dalla soluzione proposta, comprese nel corrispettivo globale della fornitura)

1.2.5.1 PROPOSTA PER L'INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE

(descrizione della proposta per l'installazione e configurazione per ambito di assistenza della soluzione negli ambienti di esercizio e collaudo in termini di dimensionamento del progetto (mix figure professionali), tempificazione,



accuratezza delle attività e della documentazione e modalità di passaggio in esercizio degli ambienti)

1.2.5.2. MODALITA' DI SVILUPPO E PERSONALIZZAZIONE DELLA SOLUZIONE

(descrizione delle modalità di sviluppo e personalizzazione della soluzione per garantire la separazione logica ed il mantenimento nel tempo di ciascun ambito di assistenza)

1.2.5.3 PROPOSTA PER LA MIGRAZIONE DEI DATI

(descrizione della proposta per la migrazione dei dati (a titolo semplificativo e non esaustivo Service Request, Anagrafiche, Asset, Knowledge Base dai sottosistemi esistenti per ciascun ambito di assistenza)

1.2.5.4 PROPOSTA DI ARCHITETTURA E DIMENSIONAMENTO DEI SISTEMI

(descrizione della proposta di architettura e dimensionamento dei sistemi di collaudo ed esercizio della soluzione in termini di accuratezza dello studio, scalabilità e affidabilità della soluzione)

1.2.5.5 PROPOSTA DI CAMPIONAMENTO DELLE SERVICE REQUEST

(descrizione della proposta di estrazione di campioni di SR in modo parametrico secondo differenti criteri tra cui per tipologia, canale di provenienza, arco temporale, differenziati per ambito di assistenza)

1.2.5.6 ADERENZA ALLE BEST PRACTICE ITIL

(indicazione dell'aderenza della piattaforma proposta allo standard ITIL per le macro aree Service Request Asset e Contract Management)

1.2.5.7 PROPOSTA GIORNATE AGGIUNTIVE DI SUPPORTO SPECIALISTICO

(indicazione del numero di giornate aggiuntive di supporto specialistico rispetto a quanto richiesto nel capitolato tecnico)

1.2.5.8 SLA MANAGEMENT

(disponibilità e descrizione delle funzionalità di SLA Management della soluzione proposta)

1.2.5.9 HELP ON-LINE IN ITALIANO

(disponibilità della funzione di help on-line per la soluzione in lingua italiana)

2. SERVIZIO DI MANUTENZIONE

(descrivere le modalità di erogazione del servizio di manutenzione, in coerenza con quanto richiesto dalla documentazione di gara)



3. SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

(descrivere le modalità di erogazione del servizio di supporto specialistico, in coerenza con quanto richiesto dalla documentazione di gara)

4. 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.)