

## ALLEGATO 2

### OFFERTA TECNICA



## ALLEGATO 2 - OFFERTA TECNICA

La busta “B” - “Gara per per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione, gestione applicativa, supporto tematico, change management e formazione per il Sistema Informativo Service Personale Tesoro (SPT) - *Offerta tecnica*”; dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, una **Relazione Tecnica prodotta su supporto ottico e firmata digitalmente**, 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.

Eventuali allegati alla presente Offerta tecnica non saranno presi in considerazione.

La Relazione tecnica **dovrà essere prodotta in formato .pdf, firmata digitalmente ai sensi e per gli effetti dell'art. 24, D.Lgs 82/2005.**

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata digitalmente, a pena di esclusione:

- nel caso di impresa singola, dal legale rappresentante/procuratore speciale dell'impresa;
- nel caso di R.T.I. costituito o di Consorzio, dal legale rappresentante/procuratore speciale 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 legale rappresentante/procuratore speciale di tutte le 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.

La Relazione Tecnica dovrà necessariamente contenere le caratteristiche dei 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.

Si precisa, in particolare che per il Servizio di Sviluppo e Manutenzione evolutiva, in tale relazione, il fornitore dovrà indicare anche la produttività in termini di FP/GGPP, nonché i razionali a sostegno.

La suddetta **Relazione Tecnica** dovrà essere contenuta entro 100 (cento) pagine e 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, 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.

Si precisa che tutte le soluzioni proposte devono essere nella piena disponibilità del Fornitore.

Si precisa inoltre che quanto descritto nella Relazione Tecnica costituisce di per sé dichiarazione di impegno del Fornitore all'esecuzione nei tempi e modi che dovranno essere 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.

## **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 sviluppo, manutenzione, gestione applicativa, supporto tematico, change management e formazione per il Sistema Informativo Service Personale Tesoro (SPT)*

#### **1. PREMESSA**

#### **2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE**

#### **3. ASPETTI ORGANIZZATIVI**

##### **3.1 Ripartizione dei servizi/attività**

(Illustrare i razionali sottesi alla ripartizione dei servizi/attività oggetto di fornitura tra le unità operative dell'azienda concorrente ovvero tra le aziende raggruppande e le loro unità operative, in caso di RTI, consorzio, subappalto o avvalimento, descrivendo in modo chiaro gli elementi caratterizzanti ciascuna unità operativa/azienda raggruppanda, utili all'erogazione dei servizi della fornitura e la distribuzione delle responsabilità e le modalità di integrazione tra unità operative/aziende nell'erogazione della fornitura stessa. In particolare si dovrà descrivere, specie nel caso di suddivisione dei servizi fra aziende diverse, lo schieramento delle figure dei referenti, sia a garanzia della integrazione tra i



singoli servizi, sia in funzione degli interlocutori di riferimento del Committente e dell'Amministrazione).

### **3.2 Modello organizzativo per l'erogazione dei servizi**

(Descrivere il modello organizzativo per l'erogazione dei servizi della fornitura con l'evidenziazione degli "specifici ruoli" richiesti nel Capitolato Tecnico nonché eventuali ruoli aggiuntivi che il concorrente si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed erogazione dei servizi.

Per "specifici ruoli" intendere anche eventuali strutture che si ritiene di rendere disponibili nel corso dell'intera durata contrattuale a supporto delle strutture operative e della committenza. A tal fine si possono presentare a corredo della proposta organizzativa: curricula professionali, partnership con produttori delle tecnologie più diffuse, ecc., indicando le modalità di fruizione nonché la percentuale di disponibilità nel corso della fornitura ed il valore aggiunto ai fini dello svolgimento delle attività contrattuali.

Nella descrizione del modello organizzativo, dettagliare soprattutto elementi quali:

- la proposta organizzativa in cui per ciascun ruolo indicato in organigramma sia associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari il contesto e i servizi di fornitura, i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito della fornitura;
- la specificazione dei processi interni all'organizzazione proposta con evidenziazione delle modalità di interazione fra gruppi di lavoro per lo svolgimento efficace e tempestivo dei vari servizi).

### **3.3 Dichiarazione contratto di lavoro subordinato**

(Indicare la percentuale minima, da mantenere durante l'intero periodo di validità contrattuale, dei professionisti componenti ciascun gruppo di lavoro presso l'Amministrazione e/o Consip, assunti presso l'offerente con contratto di lavoro subordinato).

## **4. SOLUZIONI PER LA CONTINUITÀ DEI SERVIZI**

### **4.1 Soluzione per garantire flessibilità**

(Descrivere la soluzione organizzativa, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, atte a garantire adeguato **grado di flessibilità** e fronteggiare situazioni determinate da:

- necessità di intervenire, contestualmente, su due sistemi informativi diversi, "SPT in esercizio" che eroga il servizio e "SPT 2.0" in fase di costruzione, per garantire il



rispetto delle scadenze previste per l'erogazione dei servizi di payroll, anche in riferimento a necessità di carattere organizzativo dell'Amministrazione;

- instabilità e mutevolezza dei requisiti legati al contesto normativo e alle esigenze specifiche dell'Amministrazione, che determinano contrazione dei tempi pianificati per le singole fasi del ciclo di vita dei diversi obiettivi afferenti ai servizi previsti nel capitolato tecnico;
- capacità di risposta rispetto ad esigenze urgenti e non prevedibili dell'Amministrazione, che comportino anche picchi di attività tali da determinare più obiettivi in parallelo e/o obiettivi critici.)

#### **4.2 Addestramento del personale per la presa in carico dei servizi e delle attività**

(Illustrare le soluzioni per l'addestramento del personale per la presa in carico dei servizi e delle attività a inizio e nel corso della fornitura e per lo svolgimento dei servizi e delle attività. Le soluzioni proposte dovranno essere descritte in termini di: risorse, strumenti, modalità operative e riduzione dei rischi relativi al subentro, in modo da massimizzare l'efficacia e la qualità continua della fornitura, con particolare riferimento a:

- piano delle attività e utilizzo delle risorse per la presa in carico dei servizi;
- modalità di addestramento del proprio personale sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura previste nel capitolato tecnico, con particolare riguardo alla proposta per massimizzare le conoscenze del proprio personale impegnato nel servizio di Gestione Applicativa e Basi Dati, anche su problematiche relative all'assistenza
- utilizzo, nei servizi oggetto della fornitura, delle medesime risorse impiegate nell'attività di presa in carico

#### **4.3 Trasferimento del know-how al termine di un obiettivo**

(Illustrare le modalità con cui si intende effettuare il trasferimento del know-how al termine di ogni obiettivo di sviluppo e di manutenzione evolutiva o di altra attività che determini l'aggiornamento del sistema, verso i team che erogano il servizio di Gestione applicativa e basi dati, verso l'Amministrazione ed eventuali gruppi di lavoro interni ed esterni impegnati nell'erogazione del servizio di assistenza agli utenti di I livello.

In particolare, dovrà essere descritta:

- la proposta di documentazione aggiuntiva, rispetto a quella prevista nei cicli di sviluppo del sw;
- la capacità di integrazione con gli altri sistemi usati dall'Amministrazione).

#### **4.4 Portale di direzione progetto**

(Illustrare la soluzione per la realizzazione di un "Portale di direzione progetto", per gestire la consegna dei documenti previsti nella fornitura e fornire all'Amministrazione/Consip



strumenti per facilitare il controllo delle singole attività della fornitura nel suo complesso e semplificare l'accesso alla documentazione. In particolare verranno prese in considerazione: la rispondenza funzionale della soluzione proposta, finalizzata anche alla possibilità di evolvere in ottica di portale documentale ad uso dell'Amministrazione, gli aspetti relativi al livello di aderenza al contesto della fornitura, la soluzione architettuale, la proposta di classificazione dei documenti, le modalità organizzative sottese all'aggiornamento dei documenti, alla facilità d'uso e ai tempi di risposta

#### **4.5 Strumento di tracciatura delle attività di Gestione applicativa e basi dati e Mac**

(Illustrare le modalità e i tempi per la realizzazione di uno "Strumento di tracciatura delle attività di Gestione applicativa e basi dati e Mac" per registrare le attività svolte, nell'ambito del servizio di Gestione applicativa e basi dati, al fine di garantire assistenza applicativa di III livello, e gli interventi di Manutenzione Correttiva. Specificare il livello di dettaglio e la consistenza dei dati raccolti con tale strumento, al fine di garantire la definizione incontestabile dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità specifici per tali attività. Descrivere dettagliatamente:

- la soluzione progettuale complessiva,
- le soluzioni tecniche o tool/prodotti adottati per la registrazione e gestione delle segnalazioni ricevute e smistate, nonché delle soluzioni di consultazione, notifica e reportistica,
- le modalità di integrazioni con strumenti in uso presso l'Amministrazione.)

### **5 SOLUZIONI PROGETTUALI**

#### **5.1 Soluzione progettuale per la reingegnerizzazione di SPT**

(Descrivere la proposta di soluzione progettuale per la reingegnerizzazione di SPT, con riferimento ai macro-componenti che concorreranno alla realizzazione del nuovo Sistema. In particolare la soluzione globale, orientata a criteri di ampliamento, evoluzione e automazione dei servizi, dovrà contenere:

- la strategia di intervento e il piano realizzativo dell'intero progetto, in funzione della necessità di conciliare la continuità del servizio con la progressiva sostituzione di componenti del Sistema esistente;
- la progettazione di test di integrazione;
- gli strumenti a supporto della pianificazione integrata degli interventi;
- le metodologie di analisi e di progettazione del nuovo Sistema, comprensiva del dettaglio dei fondamenti della metodologia che intende utilizzare e i razionali sottesi alla scelta della stessa.

La soluzione progettuale globale proposta dovrà essere caratterizzata da elementi di concretezza, innovatività, esaustività e applicabilità al contesto).



## 5.2 Portale unico dei servizi

(Illustrare la soluzione progettuale proposta per il disegno del "Portale Unico dei servizi SPT" di accesso ai servizi SPT.

La soluzione globale proposta, orientata a criteri di ampliamento, evoluzione e automazione dei servizi, dovrà contenere:

- la strategia di intervento e il piano realizzativo dell'intero progetto, in funzione della necessità di conciliare la continuità del servizio e l'armonizzazione con il progetto di reingegnerizzazione di SPT,
- la fruibilità del sistema, anche in termini di aspetti grafici e modalità di esposizione dei contenuti e dei servizi,
- gli strumenti e modelli organizzativi funzionali alla gestione dei servizi, alla comunicazione e ai rapporti con gli utenti, anche con riferimento all'automazione delle rilevazioni di **Customer Satisfaction**.

La soluzione proposta dovrà essere caratterizzata da elementi di concretezza, innovatività, esaustività e applicabilità al contesto).

## 5.3 Proposta progettuale per azioni di Change management

(Illustrare la proposta progettuale di supporto all'Amministrazione per le azioni di **Change management** connesse all'erogazione dei servizi SPT, in relazione a cambiamenti organizzativi, rilascio di nuove funzionalità e sistemi informativi, innovazioni normative e istanze formative.

La proposta dovrà contenere:

- la strategia di intervento e il piano di massima delle attività, connessi alla reingegnerizzazione di SPT e alla realizzazione del portale servizi,
- un piano di interventi a supporto delle attività di gestione e assistenza, anche con l'indicazione di eventuali percorsi formativi

La soluzione proposta dovrà essere caratterizzata da elementi di concretezza, innovatività, esaustività e applicabilità al contesto).

## 5.4 Best practice, linee guida, metodologie e strumenti maturati

(Indicare e descrivere best practice, linee guida, metodologie e strumenti, maturati in precedenti iniziative nell'ambito delle Pubbliche Amministrazioni o contesti di analoga complessità, da mettere a disposizione per l'erogazione della fornitura, soprattutto in relazione a:

- interventi per il reengineering di sistemi informativi complessi;
- costruzione di portali di servizi agli utenti,
- soluzioni organizzative di sistemi di condivisione della conoscenza.)



## **6 QUALITA'**

### **6.1 Qualità del software**

(Descrivere la soluzione in termini di risorse, strumenti, modalità organizzative da adottare per massimizzare la qualità del software, garantendo nel contempo l'utilizzo di sistemi di test management.

Descrivere dettagliatamente:

- l'organizzazione della test factory che verrà realizzata presso il fornitore;
- le eventuali soluzioni proposte per facilitare l'interazione con le strutture e gli strumenti di Amministrazione/Consip;
- la modalità di verifica e controllo che si intende mettere in atto per consentire a Amministrazione/Consip di constatare lo stato di avanzamento dei test eseguiti
- modalità per il mantenimento dell'allineamento del codice di test automatico in relazione alla numerosità degli interventi, sia di sviluppo sia di manutenzione evolutiva, correttiva, adeguativa, durante il periodo contrattuale).

### **6.2 Servizi SOA e modalità di aggiornamento delle specifiche di analisi funzionale**

(Descrivere la soluzione proposta, in termini di integrazione con strumenti, metodologie e modalità operative dell'Amministrazione anche con riferimento:

- alla costruzione di un inventario degli asset, in termini di servizi software candidati al riuso in ottica SOA;
- alla costante alimentazione del catalogo con i servizi SOA che saranno realizzati per il nuovo SPT;
- all'aggiornamento nel tempo, per l'intera durata contrattuale, delle specifiche di analisi funzionale delle nuove applicazioni del Sistema.)

### **6.3 Gestione del rischio**

(Descrivere approcci concreti e di semplice applicazione, che il Fornitore si impegna ad adottare per la gestione del rischio, con particolare riferimento alla gestione del cambiamento (di contesto, tecnologico, organizzativo, ecc.) in fase di definizione e realizzazione degli obiettivi.

Descrivere dettagliatamente:

- la soluzione operativa in termini metodologici ed organizzativi (risorse dedicate, strumenti, template, ecc.);
- la dimensione degli obiettivi a partire dalla quale il fornitore si impegna ad adottare la soluzione proposta;
- la modalità di attestazione che si propone di utilizzare per dare evidenza del processo seguito).





#### **6.4 Indicatori efficienza processi**

(Descrivere la metodologia proposta per l'individuazione degli indicatori di efficienza dei processi atti a valutare i benefici dell'investimento di riprogettazione delle macrocomponenti applicative del Sistema.

In particolare dettagliare gli aspetti della "soluzione proposta" relativi all'aderenza della metodologia al contesto specifico della fornitura.)

#### **6.5 Metodologia di rendicontazione economica ed ambientale**

(Descrivere proposte di metodologie e strumenti innovativi per la rendicontazione economica ed ambientale dei risultati degli interventi evolutivi, sia per quel che riguarda il software in termini di semplificazione elaborativa sia per quel che riguarda la semplificazione dei processi amministrativi e gestionali.)

### **7 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..)*