

ALLEGATO OFFERTA TECNICA

L'*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA**, conforme al fac-simile di seguito riportato, che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei prodotti e servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

La Relazione Tecnica dovrà essere sottoscritta secondo le modalità descritte nel Disciplinare di gara.

La Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere Calibri 10; (ii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato; (iii) dovrà essere contenuta entro le **80 pagine**. Si precisa che nel numero di 80 pagine sono comprese le eventuali schede di progetto a valore aggiunto compilate in base allo schema allegato.

Si precisa che :

- nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica sia superiore a quello stabilito, **le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla Commissione ai fini della valutazione dell'offerta;**
- nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice e l'eventuale copertina della Relazione Tecnica.

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.

Si precisa che tutte le migliorie/soluzioni/sistemi nonché metodologie e modalità organizzative proposte devono essere nella piena disponibilità/fattibilità 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 e sempre nel rispetto dei requisiti minimi del Capitolato Tecnico e dello Schema di Contratto a pena di esclusione dalla gara.

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto di servizi di gestione, sviluppo e supporto per il sistema informativo del Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei ministri – ID 2005

1. PREMESSA - PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto di servizi di gestione, sviluppo e supporto per il sistema informativo del Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri – ID 2005

Allegato 7 – Offerta tecnica



(con indicazione dei dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta per il concorrente e compresa, in caso di RTI/Consorzi, la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti)

2. ESPOSIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA.

2.1 Capacità organizzativa del concorrente.

Il Concorrente esponga i razionali sottesi alla distribuzione dei servizi oggetto della fornitura tra le unità operative/dipartimenti/divisioni dell'azienda concorrente, ovvero tra le aziende raggruppande/raggruppate/consorziande/consorziate e le loro unità operative, in caso di RTI o consorzio, con evidenza delle caratteristiche di ciascuna azienda/unità operativa/dipartimento/divisione e degli obiettivi che tale ripartizione si propone per massimizzare l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione dei servizi della fornitura.

Nell'esposizione si affrontino in particolare gli aspetti che evidenzino:

- *la complementarietà dell'apporto di ciascuna azienda/unità operativa/dipartimento aziendale/divisione, in termini di competenze tecniche e organizzative, rispetto ai diversi servizi richiesti nel presente Appalto considerato nel suo complesso;*
- *indicazione di strutture e/o figure di governo/supporto organizzativo, ulteriori rispetto a quelle indicate nel Capitolato Tecnico, che verranno messe a disposizione per il presente Appalto, con indicazione puntuale dei ruoli e delle responsabilità connesse, delle modalità di interazione con l'Amministrazione al fine di massimizzare l'efficacia nell'utilizzo di tali risorse, del valore aggiunto apportato all'iniziativa nel complesso e per i diversi ambiti operativi.*

2.2 Capacità organizzativa del Servizio

Il Concorrente illustri la capacità dell'impresa singola/raggruppamento/consorzio di operare unitariamente nei confronti dell'Amministrazione, riconducendo le interrelazioni, le peculiarità di ogni singola azienda ovvero di ogni singola unità/dipartimento/divisione e i diversi ruoli operativi svolti da ciascuno ad unico interlocutore, al fine di erogare con efficacia i servizi nell'ambito del presente Appalto.

In particolare, si richiede che vengano descritte:

- *modalità organizzative previste per l'erogazione complessiva dei servizi, sia in termini di unitarietà e sinergie nell'esecuzione delle prestazioni quando sono coinvolte più aziende/unità operative/dipartimenti/divisioni, sia in termini di interrelazione tra le figure di coordinamento/vertice e le altre risorse operative al fine di garantire una interfaccia unitaria;*
- *modalità organizzative e operative proposte per il governo dei servizi erogati nel presente Appalto, con particolare riferimento agli strumenti/attività/documenti che il concorrente intende utilizzare/effettuare/produrre per un efficace gestione della fornitura e per un efficace controllo della fornitura e dei livelli di servizio da parte della stessa Amministrazione.*

2.3 Piani di formazione professionale

Il Concorrente presenti una proposta di piani di formazione continua per il costante aggiornamento tecnologico del personale impiegato nel presente Appalto.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto di servizi di gestione, sviluppo e supporto per il sistema informativo del Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri – ID 2005

Allegato 7 – Offerta tecnica



In particolare, si richiede che vengano esplicitati:

- *il numero medio di giorni di formazione previsti (fino a 15 giorni/anno di media a persona),*
- *la distribuzione temporale dei corsi di formazione nell'arco di durata dell'Appalto,*
- *le metodologie e i criteri utilizzati nella predisposizione dei piani di formazione al fine di creare valore aggiunto nello svolgimento delle specifiche attività svolte per l'Amministrazione,*
- *le modalità con cui sarà data evidenza all'Amministrazione dell'avvenuta formazione,*
- *le soluzioni previste per raggiungere gli obiettivi senza creare pregiudizio per la continuità e la qualità dei servizi erogati.*

2.4 Strutture tecniche di supporto

Il Concorrente presenti una proposta di strutture di competence center, partnership con produttori delle tecnologie più diffuse, ecc., che il Concorrente intende rendere disponibili a supporto delle proprie strutture operative e dell'Amministrazione.

In particolare, si richiede che vengano esposte:

- *le tecnologie presidiate attraverso tali strutture nell'ambito di quelle utilizzate per il presente Appalto,*
- *le modalità e i tempi di attivazione ed utilizzo di tali risorse da parte dei team operativi e dell'Amministrazione, per attivare meccanismi di escalation in caso di malfunzionamenti/problemi di elevata criticità o urgenza.*

2.5 Flessibilità nell'erogazione dei servizi

Il Concorrente esponga una proposta di soluzioni metodologiche, organizzative ed operative per garantire un adeguato grado di flessibilità nell'erogazione dei servizi, al fine di fronteggiare picchi di attività ed urgenze dovute a richieste non programmate dell'Amministrazione.

In particolare si richiede che vengano illustrate:

- *la disponibilità di figure aggiuntive con competenze adeguate, per l'estensione temporanea dei team operativi a seguito di eventuali richieste con carattere di urgenza;*
- *le modalità organizzative per garantire la rapida dislocazione delle risorse anche in contesti territoriali di emergenza, mantenendo al contempo l'operatività e l'efficienza dei presidi stabili;*
- *le modalità e processi di realizzazione di software applicativi sulla base di requisiti non strutturati e con tempi di rilascio estremamente rapidi.*

2.6 Modalità di erogazione dei servizi di gestione delle infrastrutture tecnologiche, delle reti e della sicurezza perimetrale e di service desk, assistenza agli utenti, gestione delle postazioni di lavoro

Il Concorrente descriva l'organizzazione proposta per l'erogazione dei servizi di gestione delle infrastrutture tecnologiche, delle reti informatiche e della sicurezza perimetrale e di service desk, di assistenza agli utenti e di gestione delle postazioni di lavoro, anche in funzione del contesto tecnologico e organizzativo e dei processi gestionali descritti nel Capitolato Tecnico.

In particolare si richiede che vengano illustrati:

- *la proposta per la composizione dei gruppi di lavoro e l'organizzazione dei turni sulle fasce orarie,*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto di servizi di gestione, sviluppo e supporto per il sistema informativo del Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri – ID 2005

Allegato 7 – Offerta tecnica



anche in funzione dell'eventuale proposta di incremento delle risorse impiegate di cui al precedente criterio;

- *la proposta organizzativa e strumenti per la circolazione e la condivisione, all'interno dei gruppi di lavoro, delle informazioni e delle conoscenze tecniche acquisite sul campo, al fine di garantire la massima efficienza e qualità dei servizi resi;*
- *le soluzioni e gli strumenti per le funzioni di monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni;*
- *la soluzione complessiva proposta per l'integrazione dei processi di Service Desk e di Service Management, anche attraverso l'integrazione tra il Portale dell'Amministrazione e la piattaforma di Trouble Ticketing del Fornitore, allo scopo di garantire l'efficienza degli stessi processi di Service Management e la corretta rendicontazione dei livelli di servizio .*

2.7 Modalità di erogazione dei servizi di sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva delle applicazioni

Il Concorrente descriva l'organizzazione, le metodologie e gli strumenti proposti per l'erogazione dei servizi di sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva delle applicazioni.

In particolare si richiede che vengano illustrati:

- *la flessibilità nell'adozione di molteplici metodologie di sviluppo (es. approccio waterfall, agile, devops, etc.), anche al fine di poter rispondere ad esigenze di rapidità dell'Amministrazione;*
- *le soluzioni proposte per il controllo dell'avanzamento progettuale e della tempestività di rilascio delle applicazioni;*
- *le soluzioni proposte per garantire la manutenibilità del software;*
- *le soluzioni proposte per assicurare livelli ottimali di qualità del software, principalmente in termini di sicurezza, usabilità, performance;*
- *la soluzione complessiva proposta, in termini di piattaforme software utilizzate, di processi operativi e di modalità di rendicontazione e controllo, per la gestione integrata delle configurazioni degli ambienti applicativi cliente/fornitore, allo scopo di garantire l'allineamento delle versioni sorgenti/eseguibili nelle fasi di rilascio applicativo.*

2.8 Modalità di erogazione dei servizi di supporto tecnico redazionale dei siti web, piattaforme e-learning e social network

Il Concorrente descriva l'organizzazione, le metodologie e gli strumenti proposti per l'erogazione dei servizi di supporto tecnico redazionale dei siti web, piattaforme e-learning e social network.

In particolare si richiede che vengano illustrati:

- *la proposta per l'organizzazione del servizio e la strutturazione dei processi di content management, anche in relazione a situazioni di emergenza che richiedano operatività con tempi estremamente ridotti;*
- *le soluzioni proposte per garantire accessibilità e usabilità dei contenuti;*
- *le soluzioni proposte per la gestione dell'interazione e la moderazione sui canali social;*
- *le soluzioni proposte per l'erogazione e la verifica di sessioni di e-learning.*

2.9 Affiancamento di inizio e fine fornitura

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto di servizi di gestione, sviluppo e supporto per il sistema informativo del Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri – ID 2005

Allegato 7 – Offerta tecnica



Il Concorrente descriva l'organizzazione, le metodologie e gli strumenti proposti per la presa in carico dei servizi a inizio fornitura e per il trasferimento del know-how di fine fornitura.

In particolare si richiede che vengano illustrati:

- *le modalità organizzative e di processo per la gestione delle fasi di presa in carico e di rilascio;*
- *gli strumenti e i sistemi documentali utilizzati per registrare e aggiornare costantemente le conoscenze da rilasciare a fine fornitura;*
- *la composizione dei team di risorse professionali utilizzate per la fase di presa in carico.*

2.10 Best practices riusabili in ambito Service Management

Il Concorrente descriva le esperienze più significative da esso maturate, nel periodo dal 2015 ad oggi, in progetti per i quali il concorrente stesso ha realizzato soluzioni organizzative e metodologiche per il disegno, l'implementazione e il miglioramento dei processi di service management, con particolare riferimento agli aspetti di service operation, service transition e service design così come definiti dallo standard internazionale Itil v3. Il Concorrente dovrà descrivere fino a un massimo di tre distinte esperienze, ciascuna di durata almeno annuale, compilando una scheda conforme al modello allegato allo Schema di Offerta Tecnica, nella quale siano in particolare evidenziati il grado e le modalità di riuso delle esperienze acquisite al fine di creare valore aggiunto per il presente Appalto.

2.11 Best practices riusabili in ambito sicurezza informatica

Il Concorrente descriva le esperienze più significative da esso maturate, nel periodo dal 2015 ad oggi, in progetti per i quali il concorrente stesso ha realizzato soluzioni organizzative e metodologiche per la prevenzione e gestione degli incidenti informatici e per l'analisi delle vulnerabilità delle componenti hardware e software dei sistemi informativi, con particolare riferimento alle soluzioni per le attività di governo, prevenzione, rilevazione e contrasto nell'ambito della sicurezza informatica e alle modalità, procedure, controlli e strumenti specifici per le attività di hardening dei sistemi, patching di sicurezza, gestione account di amministrazione, assessment, ecc.. Il Concorrente dovrà descrivere fino a un massimo di tre distinte esperienze, ciascuna di durata almeno annuale, compilando una scheda conforme al modello allegato allo Schema di Offerta Tecnica, nella quale siano in particolare evidenziati il grado e le modalità di riuso delle esperienze acquisite al fine di creare valore aggiunto per il presente Appalto.

2.12 Soluzioni per i servizi erogati dal centro servizi del Fornitore.

Il Concorrente presenti le soluzioni organizzative e strumenti che si impegna a mettere a disposizione per l'erogazione dei servizi da remoto.

In particolare si richiede che vengano illustrati:

- *le soluzioni e gli strumenti per le funzioni di "Network Operation Center" (NOC) e "Security Operation Center" (SOC);*
- *le soluzioni adottate per l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni del centro servizi;*
- *l'indicazione delle modalità operative e delle sinergie proposte per l'integrazione tra le attività effettuate remotamente e le attività effettuate mediante i presidi on-site, allo scopo di migliorare la qualità dei servizi erogati e l'efficienza dei sistemi elaborativi;*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto di servizi di gestione, sviluppo e supporto per il sistema informativo del Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri – ID 2005

Allegato 7 – Offerta tecnica



- *l'infrastruttura, le caratteristiche dimensionali, di performance e di sicurezza proposte per la realizzazione della connessione telematica tra il centro servizi e il CED dell'Amministrazione.*

2.13 Modalità di rendicontazione delle attività svolte.

Il Concorrente presenti una proposta di report e documentazione, analitica e riassuntiva, per evidenziare periodicamente le attività svolte.

In particolare si richiede che vengano illustrati:

- *la chiarezza e la semplicità di utilizzo/fruibilità;*
- *tempestività di aggiornamento;*
- *suddivisione per servizi/ambiti applicativi*
- *rendicontazione del monitoraggio degli indicatori di prestazione e dei livelli di servizio.*

2.14 Dimensionamento dei team di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza perimetrale e di service desk e gestione delle postazioni di lavoro.

Il Concorrente dichiara l'intenzione o meno di proporre un incremento stabile nei team di presidio del numero di risorse professionali impiegate rispettivamente per le attività di gestione delle infrastrutture tecnologiche, delle reti informatiche e della sicurezza perimetrale (esperto di tecnologia), e/o per le attività di service desk, assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro (sistemista), rispetto ai valori minimi indicati nel Capitolato Tecnico. L'eventuale incremento proposto deve essere al massimo di due risorse, una per ciascuno dei profili professionali indicati nel criterio n.14 presente nello schema riportato al paragrafo 17.1 del Disciplinare di gara, e deve essere coerente con i profili professionali previsti nel Capitolato Tecnico in relazione alla composizione dei gruppi di lavoro.

2.15 Certificazioni professionali network management.

Il Concorrente dichiara l'intenzione o meno di impiegare, nel team di presidio per la conduzione operativa delle reti e della sicurezza, risorse professionali di profilo "esperto di tecnologia" in possesso di certificazione Cisco Certified Network Professional (CCNP) o superiore, oppure di certificazione Extreme Certified Specialist (ECS) o superiore, evidenziando il numero di risorse in possesso di tali certificazioni.

2.16 Certificazioni professionali Microsoft.

Il Concorrente dichiara l'intenzione o meno di impiegare, nel team di presidio per la conduzione operativa di sistemi e delle infrastrutture, risorse professionali di profilo "esperto di tecnologia" in possesso di certificazione Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) o superiore nell'area delle infrastrutture Windows server, evidenziando il numero di risorse in possesso di tali certificazioni.

2.17 Certificazioni professionali virtualizzazione.

Il Concorrente dichiara l'intenzione o meno di impiegare, nel team di presidio per la conduzione operativa di sistemi e delle infrastrutture, risorse professionali di profilo "esperto di tecnologia" in

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto di servizi di gestione, sviluppo e supporto per il sistema informativo del Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri – ID 2005

Allegato 7 – Offerta tecnica



possesso di certificazione VMWare advanced professional (VCAP6) o superiore, evidenziando il numero di risorse in possesso di tali certificazioni.

2.18 Certificazioni professionali ITIL.

Il Concorrente dichiara l'intenzione o meno di impiegare, nei team di presidio per la conduzione operativa, risorse professionali di profilo "esperto di tecnologia" o "sistemista" in possesso di certificazione ITIL Foundation o superiore, evidenziando il numero di risorse in possesso di tali certificazioni.

3. eventuale e se del caso, le parti dell'offerta da segretare anche alla luce di quanto dichiarato nella domanda di partecipazione.