

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 2

OFFERTA TECNICA

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per l'evoluzione ed il mantenimento del Sistema Informativo NoiPA - ID 1707 –

LOTTO 1



La busta “B” - “Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento di servizi per l’evoluzione ed il mantenimento del Sistema Informativo NoiPA - ID 1707 – Offerta tecnica – **Lotto 1**” 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. 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 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 legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura/procuratore speciale dell’impresa;
- nel caso di R.T.I. costituito o di Consorzio costituito, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura/procuratore speciale dell’impresa mandataria o del Consorzio;
- 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 avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura/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 Disciplinare di gara.

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 SOGEI e 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.

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 pagine (ottanta) pagine (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica. I modelli, template, business case, ecc. richiesti devono essere presenti nel corpo della Relazione Tecnica.

Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva rispetto alle 80 pagine, 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

La _____, con sede in _____, Via _____, tel. _____, Capitale sociale _____ codice fiscale _____, partita IVA n. _____ iscritta nel Registro delle Imprese di _____ al n. _____, in persona del _____ e legale rappresentante _____, (in caso di R.T.I. o consorzio di concorrenti di cui all'art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. n. 163/06 indicare tutte le imprese raggruppande, raggruppate, consorziate o consorziande) (di seguito, "Impresa", "Raggruppamento" o "Consorzio")

DICHIARA

1. di offrire e, in caso di aggiudicazione, si impegna ad eseguire le attività relative alla prestazione di servizi oggetto della presente gara nel rispetto di tutti gli obblighi e gli adempimenti richiesti nel corpo del Capitolato Tecnico e delle altre parti della documentazione di gara;
2. che tutti i servizi offerti posseggono integralmente le caratteristiche, funzionalità ed i requisiti "minimi" stabiliti nel Capitolato Tecnico e prende atto ed accetta che tali caratteristiche, funzionalità e requisiti "minimi" sono richiesti a pena di esclusione.
3. di offrire e, in caso di aggiudicazione, si impegna ad eseguire tutte le migliorie di seguito indicate che sono nella piena disponibilità e fattibilità dell'Impresa stessa, e che ciascuna e tutte le attività, le risorse, gli strumenti, i sistemi necessari per il mantenimento degli impegni assunti sono senza oneri aggiuntivi per Sogei o per l'Amministrazione.

4. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (MAX 2 PAGINE)

5. SCHEMA DI DETTAGLIO IN RELAZIONE AI CRITERI TECNICI LOTTO 1 DEL DISCIPLINARE

5.1. C01 – Soluzione organizzativa proposta per il governo e l'erogazione della fornitura

(Descrivere la proposta per il governo dell'intera fornitura, anche in presenza di compagini plurisoggettive, a garanzia del puntuale rispetto degli adempimenti contrattuali e della capacità di rispondere proattivamente, efficacemente ed efficientemente a variazioni temporanee o definitive nelle dimensioni stimate di uno o più servizi o del loro rapporto reciproco, come richiesto contrattualmente.

Il concorrente dovrà illustrare, in particolare:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per l'evoluzione ed il mantenimento del Sistema Informativo NoiPA - ID 1707

Allegato 2 – Schema di Offerta tecnica – Lotto 1



- *i meccanismi di gestione dell'organizzazione interna della compagine societaria per garantire flessibilità organizzativa e capacità di adattamento tempestivo alle priorità dell'Amministrazione ed all'evoluzione del contesto di riferimento a fronte dell'ingegnerizzazione dei sistemi che porterà sia ad una significativa revisione del software che sarà consegnato ad inizio fornitura, sia delle procedure in esercizio. Il concorrente dovrà proporre un business case con l'evoluzione organizzativa proposta dalla situazione attuale descritta nel CT ad una situazione di completa ingegnerizzazione degli applicativi entro 2 anni contrattuali;*
- *meccanismi di governo e funzionamento dell'intera fornitura, processi, referenti aggiuntivi, strumenti, modalità comunicative e di controllo al fine di massimizzare le sinergie interne e nei confronti della committente)*

5.2. C02 – Soluzione organizzativa proposta sulle aree funzionali della fornitura

(Descrivere la proposta di organizzazione dei servizi sulle aree funzionali componenti la fornitura.

In particolare il concorrente dovrà evidenziare, sia per la fase di start up sia a regime:

- *articolazione tematica/funzionale dei gruppi all'interno dei servizi, la concretezza nel presidio dei servizi e delle specifiche aree applicative con evidenziazione delle modalità di interazione tra ciascun gruppo di lavoro per lo svolgimento efficace e tempestivo dei vari servizi anche in presenza di attività di picco;*
- *meccanismi di adeguamento dei gruppi all'evoluzione ed ingegnerizzazione del sistema descrivendo nei possibili scenari l'impegno all'attuazione di quanto proposto e le relative azioni di monitoraggio, adeguamento ed applicazione).*

5.3. Best practices, linee guida, metodologie e strumenti per l'erogazione dei servizi

(Illustrare le best practices, le linee guida, le metodologie e gli strumenti che il concorrente ha maturato nell'ambito di iniziative analoghe per perimetro e contenuti e che il concorrente intende mettere a disposizione dell'Amministrazione e della Committente come valore aggiunto, con specifico riferimento ai differenti ambiti di applicazione dei servizi ed in particolare alle tecnologie descritte nell'Appendice 1 e/o richieste nel Capitolato Tecnico.

In particolare il concorrente dovrà evidenziare:

- *la proposta sostanziata e contestualizzata di standard, best practices, linee guida per ambito tecnologico, al fine di evidenziarne la concretezza, l'integrazione con i servizi della fornitura e con i deliverable già richiesti dal CT ed appendici, l'efficacia nell'assicurare un aumento della qualità del software;*
- *la soluzione metodologica ed operativa offerta per potenziare il riuso del software all'interno dei servizi oggetto della fornitura. Il concorrente dovrà descrivere il valore aggiunto della propria soluzione per il censimento del software e per misurare e potenziare il riuso).*

5.4. C04 - Presa in carico iniziale

(Illustrare la soluzione proposta, in termini di risorse, strumenti e modalità operative che il concorrente si impegna a mettere in atto, per le attività di presa in carico iniziale dei servizi, garantendo la speditività dell'avvio delle attività oggetto del contratto e la piena acquisizione delle competenze e conoscenze necessarie all'erogazione della fornitura ed all'assicurazione dei livelli qualitativi di servizio

Classificazione del documento: Consip Public



indispensabili.

Il concorrente dovrà evidenziare in particolare i seguenti aspetti:

- *proposta del piano di subentro contestualizzata su ciascuna componente della fornitura, comprendente il dimensionamento e la composizione dei gruppi di lavoro da impiegare in tale fase (specificandone, il numero, le competenze da privilegiare ed il miglioramento dei profili) per assicurare l'acquisizione del know-how necessario per la presente fornitura e l'efficace presa in carico dei sistemi nei tre mesi massimo dalla stipula;*
- *soluzione organizzativa, metodologica e strumentale atta a massimizzare l'acquisizione del know-how, con particolare riferimento al personale dei team di assistenza e di conduzione funzionale, nonché a garantire capacità di erogazione dei servizi a perfetta regola d'arte sin dalla fase di avvio delle attività. Il concorrente dovrà fornire una proposta di autovalutazione sull'acquisizione del know-how (durante il subentro e sino almeno a tutto il primo anno della fornitura), con evidenza delle modalità di controllo e la stima del grado di rispetto degli indicatori Master);*

5.5. C05 - Trasferimento di know how nel corso del contratto ed al suo termine

(Sulla base del requisito minimo imprescindibile per cui il fornitore deve garantire il completo passaggio di dati/informazioni, nel corso del contratto e al suo termine, a Sogei, all'Amministrazione ed al futuro fornitore entrante, il concorrente adotterà una soluzione per ridurre i rischi di discontinuità, di peggioramento delle performance, di consegna di software con bassa manutenibilità e/o carenze nell'affidabilità e nella documentazione a corredo.

Il concorrente dovrà descrivere la soluzione organizzativa, metodologica e strumentale proposta, con particolare evidenza dei seguenti aspetti

- *l'efficacia della mappatura dei documenti e della correlazione tra essi al fine di consentire il facile reperimento delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'attività da parte dei diversi gruppi e forniture interessate. Il concorrente dovrà presentare un modello dettagliato della soluzione proposta e degli indicatori dei livelli di servizio offerti;*
- *capacità della soluzione proposta di permettere alla Committente (o terzi da essa delegati) di poter operare in piena autonomia, durante tutto l'avanzamento della fornitura, per la corretta gestione dei sistemi in esercizio, evidenziando gli strumenti che garantiscano tale autonomia;*
- *Efficienza della soluzione proposta che garantisca la continuità qualitativa del know how gestito e trasferito, ottimizzando processi e risorse coinvolte nel trasferimento/acquisizione del know how a Sogei, all'Amministrazione, a fornitori di servizi collegati (HelpDesk I livello, Conduzione Sistemi, progetti al Testing e Quality Assurance, Change Management ed al futuro fornitore entrante). Illustrare un business case completo di diffusione know how relativo ad un obiettivo Strategico evidenziando gli impegni assunti;*

Il concorrente dovrà indicare chiaramente l'impegno a cedere la proprietà degli strumenti utilizzati dalla proposta e offerti dal concorrente all'Amministrazione)

5.6. C06 - Banca Dati e adeguamento evoluzioni normative su servizi di sviluppo, manutenzione e supporto specialistico

(Descrivere la proposta, che preveda la costituzione contestualizzata sulla fornitura e sullo specifico lotto, di una Banca dati normativa che monitori evoluzioni nei settori oggetto dei servizi unitamente ai

Classificazione del documento: Consip Public



processi di effettivo recepimento degli aspetti normativi evolutivi che possono avere impatti sulle attività di sviluppo, manutenzione e supporto specialistico.

Il concorrente dovrà evidenziare in particolare:

- *completezza, attualità dell'aggiornamento, disponibilità e autorevolezza della Banca dati proposta, con evidenza della tracciatura delle fonti e loro recepimento. Il concorrente dovrà fornire un template/prototipo per la presentazione dei contenuti;*
- *concretezza, applicabilità al contesto delle modalità organizzative e di processo a presidio della garanzia del recepimento dell'evoluzioni normative sui servizi erogati, corredate da un'analisi d'impatto sui sistemi del lotto e delle tempistiche relative.*

Il concorrente dovrà indicare chiaramente che a fine fornitura la soluzione e la banca dati rimarranno nella piena disponibilità dell'Amministrazione)

5.7. C07 - Formazione e aggiornamento delle risorse

(Descrivere la soluzione organizzativa, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, per garantire la formazione e l'aggiornamento continuo delle risorse impegnate nella fornitura, sia per i servizi erogati in modalità continuativa, sia progettuale, sulle applicazioni realizzate, sulle tecnologie utilizzate e sull'infrastruttura predisposta, senza pregiudicare i livelli di servizio previsti per la fornitura stessa.

Dovrà essere allegata – nel corpo della relazione - la struttura del deliverable periodico riassuntivo delle attività formative pianificate e consuntivate, degli specifici obiettivi di formazione, del grado di raggiungimento e soddisfacimento dell'impegno assunto dall'impresa.

Il concorrente dovrà illustrare in particolare:

- *il piano di formazione per ciascun servizio e per tutti i referenti, indicando i target di aggiornamento, i giorni minimi annuali per ciascuna risorsa ed il relativo impatto in termini di ottimizzazione delle attività ricomprese nella fornitura;*
- *impegno all'adeguamento delle certificazioni richieste/offerte in funzione dei prodotti/tecnologie effettivamente utilizzate dalla committente ed all'evoluzione dei prodotti stessi;*
- *impegno al potenziamento (incremento) delle certificazioni di prodotto/tecnologia per le figure professionali utilizzate nei servizi realizzativi e supporto specialistico, in particolare per le figure professionali che maggiormente contribuiscono alle scelte rilevanti quali Specialisti di prodotto/tecnologia, Analisti programmatori, System Integrator, Sistemista Senior, Information Architect. Il concorrente dovrà proporre il Piano di formazione annuale per le risorse, e per tutta la durata della fornitura)*

5.8. C08- Ottimizzazione raccolta requisiti e riduzione ripianificazioni

(illustrare la soluzione organizzativa, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, che il concorrente s'impegna a porre in atto per garantire un'efficiente ed efficace raccolta dei requisiti in un contesto caratterizzato da pluralità di utenti, integrazioni di applicazioni, forte richiesta di qualità del software, necessità di completezza nella valutazione dei requisiti non funzionali.

Il concorrente dovrà esplicitare dettagliatamente, in particolare i seguenti aspetti:

- *il modello proposto per ottimizzare la raccolta dei requisiti e per minimizzare i rischi di successive variazioni, di change requests e ripianificazioni;*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per l'evoluzione ed il mantenimento del Sistema Informativo NoiPA - ID 1707

Allegato 2 – Schema di Offerta tecnica – Lotto 1



- le interazioni e sinergie con il team di supporto specialistico responsabile di studi di fattibilità o valutazioni propedeutiche all'intervento realizzativo e con gli altri team in caso di più obiettivi in parallelo dimostrando e quantificando la coerenza tra le soluzioni e la convergenza degli obiettivi;
- le modalità operative per garantire, la raccolta e la validazione dei requisiti funzionali e non funzionali, in maniera iterativa, mediante l'impiego di versioni prototipali, mockup, altri deliverable proposti. Modalità proposte per garantire l'aggiornamento degli strumenti proposti sulla base della variazione dei requisiti così da fornire sempre una visione attuale dei requisiti ed assicurare l'ottimale superamento degli User Acceptance Test.

La proposta dovrà essere corredata – all'interno della Relazione - da un business case da cui si evidenzia l'impegno preciso e misurabile atto a ridurre le ripianificazioni e le richieste di change).

5.9. C09 – Organizzazione ed ottimizzazione dei Servizi Realizzativi

(descrivere la soluzione organizzativa, metodologica, operativa e strumentale che l'impresa propone per erogare i servizi realizzativi nella duplice finalità di assicurare la continuità operativa (progetti non strategici, adeguamenti, migliorativi) ed allo stesso tempo perseguire gli obiettivi strategici e/o ingegnerizzazione senza ridurre la qualità, senza ripianificazioni e contenendo i rischi di progetto.

Il concorrente dovrà evidenziare in particolare i seguenti aspetti:

- *l'organizzazione dei servizi realizzativi che prevedono la contemporanea attivazione di interventi progettuali strategici e non, e scadenze multiple dovute ad adeguamenti normativi od a scadenze amministrative, garantendo la disponibilità delle risorse "chiave" di sviluppo, la qualità del software e della documentazione ed in generale contenendo i rischi di progetto e della fornitura;*
- *la proposta deve essere corredata da un business case (completo di template di deliverable) su caso ipotetico di realizzazione di un obiettivo di ingegnerizzazione di una componente applicativa e contemporanea evoluzione della medesima componente applicativa a seguito di un urgente adeguamento normativo)*

5.10. C10 – Servizi Realizzativi – resilienza del nuovo sistema NoiPA

(descrivere la proposta progettuale per il miglioramento della resilienza del sistema oggetto di ingegnerizzazione: in particolare descrivere le soluzioni volte a migliorare e garantire la stabilità del nuovo NoiPA nell'erogazione e nella disponibilità dei servizi anche a fronte di variazioni significative delle condizioni d'uso e/o di variazioni non strutturali delle performance delle componenti del sistema. Il concorrente dovrà, pertanto, descrivere le proposte e la roadmap di implementazione relativamente ai seguenti aspetti:

- *consolidamento strutturato del sistema NoiPA;*
- *proposta di un sistema efficace di intercettazione e gestione delle anomalie in modo da consentire una rapida e corretta diagnosi del problema;*
- *soluzione proposta per la raccolta e la prevenzione di malfunzionamenti ricorrenti e/o ad alto impatto: il concorrente dovrà indicare un processo virtuoso per rafforzare la robustezza dei moduli applicativi impattati).*

5.11. Servizi realizzativi – qualità del software

(descrivere la soluzione proposta in termini di metodologie, processi, strumenti, risorse e prodotti che

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi per l'evoluzione ed il mantenimento del Sistema Informativo NoiPA - ID 1707

Allegato 2 – Schema di Offerta tecnica – Lotto 1



l'Impresa si impegna a mettere a disposizione per assicurare la qualità intrinseca e la rispondenza ai requisiti funzionali e non funzionali, del software realizzato e/o modificato, in particolare a garanzia della manutenibilità dello stesso.

Il concorrente dovrà illustrare in particolare i seguenti aspetti che devono essere contestualizzati sugli ambienti tecnologici della fornitura:

- *Modelli, strumenti ed indicatori che il Fornitore intende impiegare, senza oneri aggiuntivi, per rendere operativa la misurazione degli obiettivi di qualità per ciascuna caratteristica e sotto-caratteristica espressa dalla ISO 25010 e successive;*
- *Metodologie, strumenti, ruoli e modalità organizzative per*
 - o la definizione delle strategie di test,*
 - o la progettazione dei relativi casi, per garantire la rispondenza del sw ai requisiti funzionali e non funzionali richiesti dall'Amministrazione,*
 - o la verifica ed il controllo che il Fornitore intende mettere in atto per consentire all'Amministrazione/Sogei di constatare lo stato di avanzamento dei test eseguiti ,*
- *Tecniche di redazione/produzione del codice sorgente che consentano di anticipare eventuali problemi di qualità (difettosità del prodotto software, difficile manutenibilità, elevata vulnerabilità ad attacchi esterni, ecc.);*
- *Modalità operative proposte al fine di riutilizzare il più alto numero possibile di Casi di Test precedentemente progettati ed eseguiti nell'ambito della presente fornitura o presi in carico;*
- *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;*
- *Modalità operative e soluzioni di rilascio in collaudo/esercizio che minimizzino i rischi di regressioni sul software)*

5.12. C12 - Qualità della documentazione

(Illustrare i processi, le modalità operative e gli strumenti che l'Impresa impiegherà per misurare il livello iniziale di qualità della documentazione interna al software ed esterna e gli obiettivi di miglioramento proposti.

Il concorrente dovrà esplicitare in particolare:

- *efficacia ed affidabilità del censimento della qualità iniziale della documentazione (sia interna software sia di documentazione tecnica a corredo sia di documentazione procedurale di servizio). La proposta deve essere corredata da un esempio concreto e da parametri di valutazione oggettivi;*
- *Proposta di indicatori di miglioramento e relativo impatto in termini di valore aggiunto per la fornitura).*

5.13. C13 –Centro di competenza tecnologica e tematica

(descrivere la proposta di Centri di Competenza tecnologica (SOA, Liferay, Java, Oracle,etc) e tematici (problematiche fiscali, previdenziali, contratti del pubblico impiego) che l'impresa metterà a disposizione per tutta la fornitura.

Il concorrente dovrà esplicitare in particolare:

Classificazione del documento: Consip Public



- Il numero risorse professionali e relativo skill presenti per ciascun Centro di competenza proposto che vengono messi a disposizione della fornitura, i giorni minimi per figura professionale – da erogarsi presso Sogei/Amministrazione - offerti a supporto dei gruppi di lavoro attivi sulla fornitura, i tempi di attivazione e le modalità di rendicontazione dell'effettivo utilizzo e valore aggiunto fornito).

5.14. C14 –Soluzioni per ottimizzare il servizio di Gestione Applicativa e Basi Dati

(Descrivere la soluzione organizzativa proposta in termini di risorse, strumenti e modalità operative, aderente alla metodologia ITIL v3, che il Concorrente si impegna a mettere in atto per garantire la costante preparazione tecnica e funzionale, l'efficienza e l'efficacia di entrambe le componenti del servizio ed in particolare di migliorare la qualità e la produttività delle attività svolte dalle risorse preposte al servizio.

Il concorrente dovrà esplicitare in particolare:

- *Proposta di impiego di strumenti di knowledge management finalizzati classificazione ed analisi delle richieste di servizio e relative risoluzioni. Il concorrente dovrà indicare per ogni ambito di richieste, le azioni proposte di prevenzione, correzione, capitalizzazione del know how, e in generale di ottimizzazione del servizio e di altri servizi collegati;*
- *Azioni da porre in atto per gestire picchi di attività, scadenze amministrative, prodotti/servizi e attività di particolare rilevanza e urgenza, passaggio in esercizio di uno o più obiettivi di sviluppo tra cui obiettivi Master, obiettivi Strategici;*
- *Azioni preventive da porre in atto per garantire il corretto risultato delle elaborazioni periodiche a minor frequenza e particolarmente critiche come richiamate nel paragrafo 5.3.2 del capitolato tecnico;*
- *Aspetti organizzativi, metodologici e strumentali che concorrono all'attività di deploy del software negli ambienti target al fine di velocizzare l'attività, prevenire criticità, facilitare la predisposizione degli ambienti per il collaudo e per l'esercizio;*
- *Piano di rischio del servizio e proposta di azioni di riduzione e contenimento, con particolare riferimento dall'attivazione della fornitura alla fase a regime, ai periodi di maggior intensità quali il rilascio in esercizio di obiettivi Master e Strategici o somma di diversi obiettivi, l'esecuzione delle attività definite Master, ecc..;*
- *Impegno a ridurre i tempi di risoluzione delle problematiche derivanti dal deploy attraverso l'attivazione tempestiva del supporto diretto e operativo del referente del deploy e il completamento della problem determination (assimilate a correttive in garanzia categoria 1 o 2 a secondo della gravità del blocco) da 8 lavorative a 4 ore lavorative;*
- *sulla base della concretezza, applicabilità e misurabilità della soluzione proposta, il fornitore dovrà proporre il piano di lavoro trimestrale della componente di conduzione applicativa evidenziando i razionali di formazione del team a partire dalle risorse schierate nel periodo di subentro;*
- *proposta operativa per garantire una rapida, corretta, esaustiva problem determination sui ticket relativi a malfunzionamenti sia funzionali sia sistemistici per l'attivazione tempestiva dei gruppi di competenza e ridurre ricicli informativi, errate attribuzioni di competenza, ridondanze di attività, prolungamento dei tempi necessari alla risoluzione. Il concorrente, ai fini della valutazione, dovrà presentare almeno 2 business case – all'interno della relazione - relativi a malfunzionamenti di diversa problematica che dimostrino le risorse impegnate, i tempi, gli strumenti, i processi suggeriti, e*

Classificazione del documento: Consip Public



quant'altro a garanzia dell'applicabilità, concretezza, efficacia e efficienza della proposta).

5.15. C15 – Servizio di Manutenzione correttiva sul software

(Descrivere la soluzione organizzativa e metodologica per l'erogazione del servizio di manutenzione correttiva sia sul software affidato al servizio sia per la garanzia del software realizzato/modificato durante la fornitura al fine di migliorare la qualità del software, la manutenibilità e la resilienza.

Il concorrente dovrà illustrare, in particolare, l'organizzazione del servizio di correttiva con particolare riferimento alle modalità di interazione con gli altri gruppi al fine di ottimizzare i tempi di risoluzione e validare il risultato dell'intervento. Esporre - all'interno della relazione- un business case con almeno 3 casi di anomalie impattanti batch, web, basi dati identificando chiaramente gli attori, le modalità di interazione e di processo)

5.16. Supporto Specialistico

(Illustrare le modalità organizzative e di processo offerte per il servizio di Supporto Specialistico al fine di garantire la qualità delle attività e la tempestività di allocazione di risorse specialistiche con competenze specifiche sulle tematiche di Gestione economica e giuridica del personale dei comparti gestiti dal sistema NoiPA e Gestione presenze e assenze e relativa normativa.

Il concorrente dovrà evidenziare in particolare la flessibilità e l'adattabilità della soluzione proposta alla fornitura in oggetto, i tempi di disponibilità delle risorse sia tematiche sia di tecnologia richieste rispetto all'attivazione dell'obiettivo).

5.17. C17 – Test Factory

(Descrivere la soluzione di Test Factory adottata, rispondente ai requisiti descritti nel capitolato tecnico, in termini di strumenti, risorse e organizzazione proposta per il test management e l'automazione dei test, ed in particolare:

- *l'applicabilità della soluzione a tutte le fasi del ciclo di vita di sviluppo a partire dalla fase di progettazione, in termini di metodologie, strumenti e processi per la pianificazione e l'esecuzione delle fasi di test management;*
- *l'accesso ai piani di test e al calcolo della qualità intrinseca con possibilità di ampliare i test medesimi e rilanciarli automaticamente da parte di Sogei/Amministrazione/fornitore lotto2 di Testing e Quality Assurance).*

6. 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.)