

ALLEGATO 2

OFFERTA TECNICA



La busta “B” - “Gara per l’acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell’INAIL (ID 1606) - 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 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 presente 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 INAIL. 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 80 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, 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.

Nella tabella sottostante vengono riepilogate le caratteristiche minime indicate nel Capitolato Tecnico il cui mancato rispetto sarà sanzionato con l'esclusione dalla gara.

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

Gara per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

1. PREMESSA

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 RAGGRUPPATE, RAGGRUPPATE, CONSORZiate O CONSORZIANDE)

1. OFFRE E, IN CASO DI AGGIUDICAZIONE IN PROPRIO FAVORE, SI IMPEGNA AD ESEGUIRE LE ATTIVITÀ RELATIVE ALLA PRESTAZIONE DEI SERVIZI NEL RISPETTO DI TUTTI GLI OBBLIGHI E GLI ADEMPIMENTI RICHIESTI NEL CORPO DEL CAPITOLATO TECNICO E DELLE ALTRE PARTI DELLA DOCUMENTAZIONE DI GARA;
2. DICHIARA ESPRESSAMENTE CHE TUTTI I PRODOTTI/SERVIZI OFFERTI POSSEGGONO INTEGRALMENTE LE CARATTERISTICHE, FUNZIONALITÀ ED I REQUISITI MINIMI STABILITI NEL CAPITOLATO TECNICO.

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

3. C01 - SOLUZIONE ORGANIZZATIVA

(Illustrare il modello organizzativo proposto per il governo della fornitura che il

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Allegato 2 - Offerta tecnica



concorrente si impegna ad adottare per l'erogazione dei servizi.

- Per il punteggio discrezionale, nell'illustrazione del modello, ai fini dell'attribuzione del punteggio, saranno valutati in particolare i seguenti aspetti:
 - la completezza del modello derivante dalla capacità di presidiare i servizi e le aree applicative della Fornitura anche in presenza di attività di picco;
 - i ruoli (richiesti e/o aggiuntivi proposti), le responsabilità a loro assegnate e le sinergie create dalle interrelazioni tra i ruoli;
 - i metodi e gli strumenti per il funzionamento ed il miglioramento dei processi necessari all'erogazione dei servizi della fornitura.

Si precisa che per "ruoli aggiuntivi" si intendono anche eventuali strutture che il concorrente intende rendere disponibili nel corso dell'intera durata contrattuale a supporto delle strutture operative e della committenza. Si precisa che il concorrente può presentare a corredo della proposta organizzativa: strutture di Competence Center, ecc., nonché, in relazione ad eventuali referenti aggiuntivi competenze professionali e/o certificazioni, indicandone le modalità di fruizione nonché la percentuale di disponibilità nel corso della fornitura ed il valore aggiunto ai fini dello svolgimento delle attività contrattuali.

- Per il punteggio tabellare il concorrente dovrà assicurare, secondo le seguenti modalità mutuamente esclusive:
 - 1 coordinatore aggiuntivo di area rispetto a quanto indicato nel Capitolato tecnico;
 - 2 coordinatori aggiuntivi di area rispetto a quanto indicato nel capitolato tecnico.

I profili professionali corrispondenti all'eventuale/i coordinatore/i offerto/i dovranno appartenere a quelli indicati nel Capitolato tecnico.)

4. C02 - AFFIANCAMENTO DI INIZIO FORNITURA

(Illustrare la soluzione proposta, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, che il concorrente s'impegna a mettere in atto, per le attività di presa in carico iniziale dei Servizi in modo da massimizzare l'efficacia e ridurre i rischi.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati in particolare i seguenti aspetti:

- *descrizione della pianificazione delle attività contestualizzata rispetto alla fornitura in oggetto, utilizzo delle risorse e definizione dei gruppi di lavoro in termini di dimensionamento e competenze per assicurare l'efficace acquisizione*



del know-how in sede di presa in carico;

- *proposta di strumenti/deliverable che diano evidenza alla Committente, dello stato di avanzamento della presa in carico e, al termine delle attività, della completa acquisizione del know-how da parte del Fornitore entrante;*
- *soluzione che permetta un costante mantenimento ed aggiornamento del know-how acquisito in sede di presa in carico, con indicazione delle figure professionali che il concorrente intende utilizzare in questa fase, specificando quali risorse proseguiranno nell'erogazione dei servizi nel presidio stabile presso la sede INAIL;*
- *proposta per la presa in carico delle attività non completate dal fornitore uscente, con particolare riferimento ad incident e service request.)*

5. C03 - GESTIONE DEL PRESIDIO STABILE

(Descrivere il modello e i razionali sottesi alla distribuzione dei servizi/attività oggetto della Fornitura, tra le diverse unità operative/gruppi di lavoro, con particolare attenzione ai servizi continuativi, evidenziando le caratteristiche di ciascuna unità operativa/gruppo, le relative interazioni e come tale modello si propone per massimizzare l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione dei servizi della Fornitura.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati, in particolare:

- *la capacità di ottimizzare l'erogazione dei servizi continuativi gestendo un presidio stabile e una struttura operativa operante da remoto;*
- *la capacità di modulare il presidio stabile per far fronte tempestivamente alle richieste della Committente.)*

6. C04 - MONITORAGGIO FORNITURA E REPORTISTICA A SUPPORTO

(Illustrare la soluzione operativa offerta finalizzata al monitoraggio della Fornitura. Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati, in particolare:

- *metodologia e organizzazione per il miglioramento del monitoraggio, rispetto a quanto previsto nel capitolato tecnico, con particolare riguardo ai servizi di Gestione Applicativa e Service Desk;*
- *la produzione di deliverable in formato elettronico, con particolare riguardo ai servizi di Gestione Applicativa e Service Desk, in cui aggregare le informazioni e le valutazioni di interesse, considerando i livelli di servizio della fornitura, i piani di lavoro, ecc..*

Tali deliverable dovranno far riferimento ad almeno le seguenti tipologie di reportistica:



- *reportistica di base ed operativa, relativa a tutti gli eventi delle attività svolte nei servizi, include i dati elementari per la verifica delle rendicontazioni inerenti i servizi. È orientata a fornire informazioni di sintesi riguardanti ad esempio: attività di gestione delle funzionalità in esercizio; presa in carico delle funzionalità; pianificazione funzionale del servizio; distribuzione dei malfunzionamenti per tipologia, per livello di risoluzione; ecc.;*
- *reportistica di tipo proattivo. È orientata a fornire informazioni di sintesi mirate all'individuazione e all'eliminazione delle criticità prima che si presentino.*

Tali deliverable e la base dati informativa devono essere fruibili direttamente da tutti gli attori del contratto ed, in particolare, la base dati informativa dovrà essere esportabile, e consegnata ad INAIL quando richiesto, in almeno un formato non proprietario (open source).)

7. C05 - BEST PRACTICE, LINEE GUIDA, METODOLOGIE E STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

(Illustrare la proposta relativa all'applicazione di best practice, linee guida, metodologie e strumenti che il concorrente metterà a disposizione per l'erogazione dei servizi, contestualizzandoli in relazione ai differenti ambiti di applicazione dei servizi.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati in particolare i benefici derivanti dall'utilizzo di best practice, linee guida, metodologie e strumenti proposti, relativamente ai servizi di:

- *Service Desk di I livello;*
- *Service Desk di II livello;*
- *Gestione Applicativa;*
- *Supporto Specialistico.)*

8. C06 - ACQUISIZIONE KNOW-HOW

(Illustrare la soluzione proposta al fine di assicurare l'acquisizione di know-how da parte del team di gestione applicativa a fronte di rilasci software in esercizio da parte dei gruppi impiegati nei servizi realizzativi di altre forniture.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati, in particolare:

- *il processo di presa in carico del software rilasciato, nel corso della fornitura, attraverso le soluzioni organizzative, metodologiche e strumentali proposte e*



dettagliate, in funzione delle specificità delle differenti attività realizzative (evolutiva, correttiva, ecc.) a carico di altre forniture. Dovranno essere dettagliate, nella soluzione proposta, il processo e le modalità di interazione e risoluzione degli eventuali conflitti, tra il gruppo di Gestione Applicativa ed i gruppi dei servizi realizzativi, anche attraverso la descrizione di workflow operativi;

il valore aggiunto derivante, dall'eventuale proposta in termini di deliverable specifici e/o risorse aggiuntivi, a presidio e controllo dell'avvenuto trasferimento di know-how, nonché dalla relativa verificabilità da parte della Committente.)

9. C07 - KNOWLEDGE BASE

(Illustrare la soluzione offerta in termini di metodologie, strumenti e modalità operative volti a potenziare la base dati della conoscenza (Knowledge Base) con il fine di incrementare, nel corso della fornitura, la percentuale di risoluzione al 1° livello dei ticket di Service Desk.

La valutazione di quanto proposto si baserà sull'efficacia, la completezza, la chiarezza e la coerenza con il contesto della fornitura e dei servizi.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati, in particolare:

- *le modalità operative e la completezza dei dati inseriti nel Knowledge Base ad inizio fornitura in coerenza con quanto sopra descritto;*
- *modalità operative volte a mantenere, sviluppare, migliorare ed ampliare, nel corso della fornitura, la base dati della conoscenza (Knowledge Base).)*

10. C08 - POTENZIAMENTO SINERGIE TRA I SERVIZI A CARATTERE CONTINUATIVO

(Illustrare la soluzione offerta al fine di assicurare e potenziare le sinergie ed il trasferimento di know-how, nel corso della fornitura, tra i team di Gestione Applicativa, di Service Desk e di Supporto Specialistico.

Saranno valutati, in particolare, il processo di trasferimento di know-how sul software preso in gestione ed il valore aggiunto derivante dall'eventuale proposta in termini di risorse specifiche e/o deliverable aggiuntivi, a presidio e controllo delle attività di trasferimento di know-how nonché la relativa verificabilità da parte della Committente.)

11. C09 - MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI 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. Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati, in



particolare, la flessibilità e l'adattabilità della soluzione proposta alla fornitura in oggetto..)

12. C10 - DIAGNOSI DELLE PROBLEMATICHE

(Illustrare la soluzione organizzativa proposta in termini di risorse, strumenti e modalità operative, aderente alla metodologia ITIL v3, per il potenziamento del servizio di Service Desk, senza alcun onere aggiuntivo per INAIL.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio sarà valutato il processo di gestione, (attraverso le soluzioni organizzative, metodologiche, strumentali/figure proposti) dell'interazione tra il II livello di risoluzione Service Desk ed il III livello (team specialistici acquisiti tramite altri contratti: manutenzione correttiva, ecc.). Dovranno essere dettagliate, nel processo proposto, le modalità di risoluzione degli eventuali conflitti di attribuzione dell'incident, anche attraverso un workflow (identificando in modo esplicito le responsabilità e le figure preposte ad ogni azione).)

13. C11 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLE RISORSE

(Illustrare la soluzione organizzativa proposta, in termini 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 gestite, sulle tecnologie utilizzate e sull'infrastruttura predisposta, senza pregiudicare i livelli di servizio previsti per la fornitura stessa.

Dovrà essere indicata la struttura del deliverable periodico riassuntivo delle attività pianificate degli specifici obiettivi di formazione, del grado di raggiungimento e soddisfacimento dell'impegno assunto dall'impresa.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati, in particolare:

- modalità attuative, anche in termini di numero di giorni di formazione, per garantire il raggiungimento degli obiettivi indicati;*
- l'aderenza della proposta al contesto della fornitura e alle possibili evoluzioni tecnologiche ed applicative, tematiche ed organizzative;*
- il grado di flessibilità della soluzione proposta per garantire aggiornamento e costante formazione anche in caso di variazione della distribuzione delle risorse tra sede INAIL e sede dell'Impresa e/o sostituzione delle risorse e/o integrazione delle risorse.)*

14. C12 - QUALITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE

(Illustrare la soluzione e gli strumenti proposti per la verifica della qualità della documentazione tecnica prodotta.



Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati, in particolare:

- *la descrizione del processo e degli strumenti per garantire la completezza e correttezza dei contenuti;*
- *le modalità di verifica della presenza di tutta la documentazione di progetto e/o di servizio;*
- *le modalità operative di verificabilità del livello di qualità della documentazione da parte di INAIL.)*

15. C13 - REQUISITI MIGLIORATIVI RISOLUZIONE DISSERVIZI

(Assicurare il miglioramento dei valori soglia previsti nell'appendice 3 "Indicatori di qualità" secondo le seguenti modalità:

- *Per l'indicatore TRDB (Tempestività di Risoluzione di Disservizi Bloccanti), il concorrente dovrà assicurare, secondo le seguenti modalità mutuamente esclusive:*
 - *t_limite1 = 3,5 ore lavorative e t_limite2 = 10 ore lavorative*
 - *t_limite1 = 3 ore lavorative e t_limite2 = 8 ore lavorative*
- *Per l'indicatore TRDN (Tempestività di Risoluzione di Disservizi Non bloccanti), il concorrente dovrà assicurare, secondo le seguenti modalità mutuamente esclusive:*
 - *t_limite1 ≤ 10,5 ore lavorative e t_limite2 ≤ 21 ore lavorative*
 - *t_limite1 = 8 ore lavorative e t_limite2 = 18 ore lavorative*
- *Per l'indicatore TPCD (Tempestività nella Presa in Carico), il concorrente dovrà assicurare, secondo le seguenti modalità mutuamente esclusive:*
 - *t_limite1 = 1,5 ore lavorative e t_limite2 = 3 ore lavorative*
 - *t_limite1 = 1 ore lavorative e t_limite2 = 2 ore lavorative*
- *Per l'indicatore EESR (Efficienza nell'Evasione delle Service Request), il concorrente dovrà assicurare, secondo le seguenti modalità mutuamente esclusive:*
 - *t_limite1 = 20 ore lavorative e t_limite2 = 48 ore lavorative*
 - *t_limite1 = 16 ore lavorative e t_limite2 = 32 ore lavorative*
- *Per l'indicatore ACPL (Accuratezza del I livello), il concorrente dovrà assicurare, secondo le seguenti modalità mutuamente esclusive:*
 - *ACPL ≥ 94%*
 - *ACPL ≥ 98%*



)

16. C14 - SODDISFAZIONE UTENTE

(Illustrare la soluzione offerta in termini di metodologie, strumenti, tecniche di rilevazione e copertura del campione per la rilevazione della Soddisfazione degli utenti in relazione a tutti i servizi oggetto della fornitura. L'impresa dovrà inoltre proporre il modello del questionario da utilizzare.

Per il punteggio discrezionale, in base a quanto sopra definito, saranno valutati:

- *la metodologia proposta, le tecniche di rilevazione e la copertura del campione statistico degli utenti;*
- *il modello di questionario proposto;*
- *gli strumenti offerti per le rilevazioni.*

Per il punteggio tabellare il concorrente dovrà assicurare:

- *il miglioramento del punteggio previsto nell'appendice 3 "Indicatori di qualità" corrispondente a "soddisfatto", secondo le seguenti modalità mutuamente esclusive:*
 - *da 7,5 a 8*
 - *da 7,5 a 8,5*
- *il miglioramento del valore soglia previsto nell'appendice 3 "Indicatori di qualità", secondo le seguenti modalità mutuamente esclusive::*
 - *SUDT >= 75%*
 - *SUDT >= 80%*

)

17. C15 - ATTESTAZIONE SULLE RISORSE

(Dichiarazione attestante la percentuale delle risorse componenti i team impiegati presso l'Istituto per l'erogazione di servizi continuativi on-site(presidio stabile), assunte presso il concorrente con contratto di lavoro subordinato.

Per l'attribuzione del punteggio tabellare, il concorrente dovrà assicurare:

- *che almeno il 50% delle risorse componenti i team impiegati presso l'Istituto per l'erogazione di servizi continuativi on-site (presidio stabile), debbano essere assunte presso il concorrente con contratto di lavoro subordinato;*
- *che almeno il 70% delle risorse componenti i team impiegati presso l'Istituto per*



l'erogazione di servizi continuativi on-site (presidio stabile), debbano essere presso il concorrente con contratto di lavoro subordinato.)

18. C16 - WEB ANALYTICS

(Illustrare la soluzione offerta che il concorrente s'impegna a mettere in atto, per le attività di web analytics.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati in particolare i seguenti aspetti, fino ad un massimo di 5 punti complessivi:

- *efficacia e completezza della soluzione, rispetto al contesto della fornitura, tale da permettere il monitoraggio fino ad almeno 100 siti/portali web, applicazioni mobili e fino ad almeno 20 pagine facebook;*
- *reportistica offerta in termini di grandezze monitorate, report forniti, personalizzazioni possibili sui report da parte dell'utente, dashboard di sintesi;*
- *l'impiego di tali dati, da parte del Fornitore, ai fini del miglioramento dei servizi oggetto della fornitura.)*

19. 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..)