

ALLEGATO 2

SCHEMA DI OFFERTA TECNICA



La busta “B” - “Gara per l’affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il “Sistema Informativo dell’Area Amministrativa” del Ministero della Giustizia - ID 1589 - 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 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 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 60 (sessanta)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il “Sistema Informativo dell’Area Amministrativa” del Ministero della Giustizia - ID 1589

Allegato 2 - Offerta tecnica



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 60 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 complessivamente intesa, inclusi i chiarimenti;

2. che tutti i servizi offerti posseggono integralmente le caratteristiche, funzionalità ed i requisiti “minimi” stabiliti nel Capitolato Tecnico e sue appendici e prende atto ed accetta che tali caratteristiche, funzionalità e requisiti “minimi” sono richiesti a pena di esclusione.

3. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (MAX 2 PAGINE)

4. SOLUZIONE PROPOSTA PER OTTIMIZZARE IL SERVIZIO DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA

(Illustrare la soluzione per l'organizzazione proposta dall'Impresa per l'erogazione del

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il “Sistema Informativo dell’Area Amministrativa” del Ministero della Giustizia - ID 1589

Allegato 2 - Offerta tecnica



servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva nel contesto della presente fornitura. La proposta dovrà essere completata con l'allegazione di uno schema operativo con indicati chiaramente i ruoli, le risorse (ossia i profili professionali impiegati), le attività, i modelli/standard/metodologie, gli strumenti adottati per ottimizzare il servizio.

Il concorrente dovrà descrivere:

- 1) il grado di personalizzazione della soluzione proposta al contesto dell'iniziativa;*
- 2) la capacità della soluzione di garantire l'acquisizione ed il mantenimento del know-how in capo all'Amministrazione;*
- 3) il margine di flessibilità della soluzione nel gestire più obiettivi in parallelo, oltre alle eventuali richieste eterogenee dell'amministrazione od obiettivi di sviluppo critici.)*

5. SOLUZIONE PROPOSTA PER OTTIMIZZARE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI UTENTI

(Illustrare la soluzione proposta per l'ottimizzazione del servizio di assistenza agli utenti.

Il concorrente dovrà descrivere la soluzione proposta con particolare riferimento:

- 1) alla capacità di garantire il dimensionamento del team di operatori in funzione delle chiamate stimate e delle variazioni fisiologiche al servizio medesimo;*
- 2) all'efficacia della soluzione proposta per garantire che gli operatori impiegati siano costantemente preparati sulle funzionalità del sistema SIAMM sia sotto l'aspetto tecnico sia sotto quello amministrativo al fine di efficientare il servizio e garantire riposte puntuali agli utenti ed un corretto inoltro delle richieste di competenza di altri servizi;*
- 3) al modello di classificazione delle richieste al fine di presidiare e pianificare al meglio il servizio e di fornire all'Amministrazione - nelle modalità che l'offerente avrà cura di specificare nell'offerta - una rappresentazione sempre aggiornata delle problematiche rappresentate periodicamente dagli utenti;*
- 4) al valore aggiunto apportato dall'impiego di strumenti di supporto al servizio alternativi e migliorativi rispetto a quelli attualmente in uso presso l'Amministrazione;*
- 5) alla soluzione proposta per anticipare e prevenire picchi di chiamate per problematiche non funzionali es. per problemi di indisponibilità generale dei sistemi del MIG, per eccessiva difettosità di una funzionalità rilasciata, per problematiche di rete di un distretto, ecc.;*
- 6) alla proattività del referente dei servizi continuativi e delle strutture di supporto dell'offerente, al fine di perseguire l'ottimizzazione del servizio (riduzione del numero di ticket) basandosi sui dati di monitoraggio del servizio, intesa come proposta di soluzioni alternative maggiormente convenienti per l'Amministrazione.*

Per ciascuno dei 6 punti sopra elencati, si dovranno fornire dati oggettivi per riscontrare la concretezza e la fattibilità delle proposte. In particolare per il nr. 3 dovrà essere fornita la classificazione proposta con le sottoclassificazioni ed il grado di flessibilità necessario.)



6. SOLUZIONE PROPOSTA PER OTTIMIZZARE IL SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVI E BASI DATI

(Illustrare la soluzione proposta per ottimizzare il servizio di gestione applicativi e basi dati per:

- 1) migliorare i livelli minimi di servizio richiesti come da capitolato attraverso il dimensionamento ottimale del team impiegato nel servizio in numero, competenze funzionali e tecniche per ciascun profilo, esperienze, ruoli e modalità di interazione all'interno del gruppo, con gli altri servizi ed in particolare con l'Amministrazione;*
- 2) garantire alti livelli di flessibilità e di qualità nella gestione ordinaria e straordinaria (es. picchi di attività, attività critiche, manutenzione preventiva, ecc.), anche attraverso le modalità proposte di analisi, controllo delle attività, obiettivi di miglioramento che verranno posti in essere in modo oggettivo, misurabile e trasparente per l'Amministrazione;*
- 3) assicurare strumenti per il monitoraggio del servizio e per capitalizzare la conoscenza tecnica di gestione del sistema SIAMM nonché relativi indicatori di qualità che dimostrino all'amministrazione l'efficacia e l'efficienza nella gestione del servizio.*

Per ciascuno dei 3 punti sopra elencati, occorrerà fornire dati oggettivi per riscontrare la concretezza e la fattibilità delle proposte.)

7. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO.

(Illustrare la soluzione proposta per l'organizzazione del servizio di supporto specialistico. Descrivere le soluzioni, metodologie, strumenti, referenti per garantire:

- 1) l'ottimale dimensionamento delle risorse per ciascun singolo gruppo di attività del servizio (supporto specialistico, formazione, supporto sistemistico);*
- 2) un effettivo valore aggiunto alla soluzione proposta per la formazione erogata attraverso apposita piattaforma, tenuto conto degli obiettivi formativi contestualizzati nel modello di classificazione delle richieste;*
- 3) un effettivo valore aggiunto alla soluzione proposta per le attività sistemistiche, tenuto conto degli obiettivi di qualità e delle modalità di applicazione e controllo che il concorrente propone per migliorare le attività in questione.)*

8. DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE POTENZIALMENTE RILEVANTI PER LA FORNITURA

(Descrivere le competenze potenzialmente rilevanti per la fornitura derivanti da esperienze pregresse sottolineandone in particolar modo il valore aggiunto rispetto ai servizi oggetto del contratto. L'offerente dovrà indicare puntualmente per ciascuno dei seguenti servizi, in quale modo le esperienze pregresse saranno portatrici del valore aggiunto. La trattazione dovrà esprimere chiaramente il valore aggiunto derivante da delle seguenti esperienze:

- 1) sviluppo ed evoluzione di progetti software complessi in particolare in ambito PA;*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589

Allegato 2 - Offerta tecnica



2) assistenza e formazione indirizzata a personale distribuito sul territorio ed in ambito di processi/sistemi gestionali ed amministrativi.

Per entrambi i sottocriteri, il concorrente dovrà esprimere chiaramente gli elementi oggettivi riutilizzabili nel contesto della presente fornitura (ossia, a titolo meramente esemplificativo: le risorse, gli eventuali strumenti, le best practices e modalità di svolgimento dei servizi).)

9. SOLUZIONE PROPOSTA PER EFFETTUARE LA FORMAZIONE A DISTANZA, COMPRENSIVA DEGLI STRUMENTI E DI UN MODELLO DI FORMAZIONE

(Illustrare la soluzione proposta per effettuare la formazione a distanza, comprensiva degli strumenti e di un modello di formazione.

In particolare, l'offerente dovrà dettagliatamente descrivere:

- 1) la soluzione formativa proposta, comprensiva degli strumenti e di un modello di formazione, rispetto all'esigenza di rendere maggiormente autonomi gli utenti nell'utilizzo del Sistema Informativo SIAMM, nel più breve tempo possibile;
- 2) la proposta di un indicatore per la misurazione oggettiva dell'efficacia della formazione erogata che leghi il livello di apprendimento con la riduzione del numero di ticket evasi dal servizio di assistenza agli utenti classificate come "assistenza" nell'uso delle funzioni.
- 3) Impegno a garantire la disponibilità a realizzare, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, moduli didattici per complessive 24 hh, suddivisi in sessioni ognuna di massimo 4 ore
oppure in alternativa,
- 3) Impegno a realizzare, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, moduli didattici per complessive 72 hh, suddivisi in sessioni ognuna di massimo 4 ore)

10. SOLUZIONE DI TEST MANAGEMENT

(Illustrare la soluzione proposta di test management, in termini di risorse, strumenti, modalità organizzative e metodologiche, che il fornitore adotterà per massimizzare la qualità del software.

Il concorrente dovrà descrivere in particolare:

- 1) la soluzione di test factory proposta nel contesto della fornitura;
- 2) le funzionalità messe a disposizione dell'Amministrazione per facilitare l'interazione ed il collaudo con le strutture interne all'Amministrazione;
- 3) la qualità del software in esercizio: in termini di metodologia, obiettivi di qualità e strumenti per assicurarne la manutenibilità, usabilità, robustezza, sia per le nuove realizzazioni sia nel caso di evolutive per un miglioramento complessivo del parco applicativo SIAMM.)

11. CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLA FORNITURA E DELLA QUALITÀ COLLEGATA

(Illustrare la soluzione proposta per il monitoraggio delle attività e dei livelli di servizio

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico per il "Sistema Informativo dell'Area Amministrativa" del Ministero della Giustizia - ID 1589

Allegato 2 - Offerta tecnica



erogati. Il concorrente dovrà descrivere in particolare:

- 1) la proposta metodologica relativa all'organizzazione di strumenti e team di lavoro, deliverable, agenda delle azione da intraprendere, modelli di condivisione con l'Amministrazione di informazioni e di criticità;*
- 2) la proposta di una customer satisfaction che consenta di verificare il livello di soddisfazione utente raggiunto, integrato da un modello dal quale si evinca l'impegno dell'offerente al perseguimento di un'adeguata valutazione del proprio operato su scala oggettivamente misurabile.)*

12. 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..)