

**ALLEGATO 4
OFFERTA TECNICA**

**APPALTO SPECIFICO, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI
ACQUISIZIONE ICT, PER L'ACQUISIZIONE IN MODALITÀ "ON CLOUD" DI
UNA PIATTAFORMA INTEGRATA PER IL DIGITAL SERVICE
MANAGEMENT – ID 2153**



L'Offerta tecnica è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** redatta in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, corredata da traduzione giurata in lingua italiana, conforme al fac-simile di seguito riportato che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei prodotti e servizi offerti in relazione alle caratteristiche migliorative indicate nel Capitolato Tecnico e nel Capitolato d'oneri, e quindi conformi ai requisiti minimi indicati dal Capitolato Tecnico.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel Capitolato d'oneri.

La Relazione Tecnica:

- (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10;
- (ii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato;
- (iii) dovrà essere contenuta **entro le 60 pagine**.

Si precisa che

- (i) 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**;
- (ii) 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.

La presenza nella documentazione contenuta nella Relazione Tecnica di indicazioni di carattere economico relative all'offerta che consentano di ricostruire la complessiva offerta economica costituisce causa di esclusione dalla gara.

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

APPALTO SPECIFICO, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE ICT, PER L'ACQUISIZIONE IN MODALITÀ "ON CLOUD" DI UNA PIATTAFORMA INTEGRATA PER IL DIGITAL SERVICE MANAGEMENT – ID 2153

1. PREMESSA

(Massimo 1 pagina).

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

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



Classificazione del documento: Consip Public

APPALTO SPECIFICO, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE ICT, PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI DIGITAL SERVICE MANAGEMENT IN MODALITÀ SAAS SU PIATTAFORMA INTEGRATA – ID 2153

Allegato 4 – Offerta tecnica

partecipanti. Massimo 2 pagine).

3. SOLUZIONI E MODALITÀ OPERATIVE ADOTTATE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI N. LICENZE E TIPOLOGIA PER OGNI AMBITO FUNZIONALE

(Nella presente sezione, il Concorrente deve descrivere la soluzione adottata per l'erogazione dei servizi. Deve descrivere in dettaglio tipologia e numero di licenze – Sottoscrizioni - per ogni ambito funzionale, dettagliando ulteriormente ed inequivocabilmente la modalità di erogazione dei servizi e i requisiti funzionali minimi già richiesti nel capitolato tecnico.)

Ambito di processo	Tipologia di Sottoscrizione (indicare per ogni ambito le diverse tipologie di sottoscrizione)	Numero Sottoscrizioni per ogni tipologia (Perimetro Base)	Numero Sottoscrizioni per ogni tipologia (Perimetro Opzionale)
Customer Service Management e IT Service Management			
Contract & Demand Management, PPM e IT Financial Management			
Configuration Management			
Security Incident Response & Vulnerability Response			

Si sottolinea che la tipologia e la quantità delle Sottoscrizioni elencate nella precedente tabella e dei Servizi accessori elencati nella successiva, devono essere le medesime di quelle presenti nell'Allegato 3 - Offerta economica.

Servizi accessori	Indicare una breve descrizione del servizio offerto
Disponibilità di due ambienti aggiuntivi	
Funzionalità di Full Disk Encryption	
Soluzione di Performance Analytics	
Servizio di Quality Assurance	

4. MODALITÀ OPERATIVE DI ESECUZIONE - MODELLO ORGANIZZATIVO (CRITERI N° 1 - 8)

(Nella presente sezione, il Concorrente deve descrivere il modello organizzativo che adotterà per la gestione dei servizi. In particolare saranno valutati:

- **(criterio j1)** – l'articolazione della struttura organizzativa, del sistema dei ruoli e delle modalità di gestione progettuale proposta per il governo della piattaforma di Digital service Management e/o aspetti di carattere generale che il concorrente si impegna ad impiegare per il governo delle attività dei processi

richiesti, dei rapporti con INAIL, fornendo l'indicazione delle aree di competenza delle singole aziende in caso di R.T.I. o Consorzi. **[PUNTI D MAX = 4];**

- **(criterio j2)** – la soluzione metodologica, organizzativa ed operativa che l'impresa s'impegna a mettere in atto per garantire adeguato grado di flessibilità per tutti i servizi per fronteggiare **[PUNTI D MAX = 4];**
- **(criterio j3)** – la descrizione delle modalità operative che il fornitore propone di adottare per strutturare il processo di interazione con le funzioni INAIL di sviluppo e di manutenzione applicativa e di infrastrutture preposte alla gestione della piattaforma offerta. **[PUNTI D MAX = 4].**
- **(criterio j4)** – la Soluzione proposta che il Fornitore si impegna ad adottare per eseguire periodiche rilevazioni sull'andamento delle attività affidate con la produzione di report periodici. **[PUNTI D MAX = 4];**
- **(criterio j5)** – il Framework complessivo proposto dal concorrente per l'esecuzione di tutte le attività previste per tutti i servizi richiesti. **[PUNTI D MAX = 4].**
- **(criterio j6)** – la soluzione proposta, in termini di pianificazione, 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 massimizzarne l'efficacia. **[PUNTI D MAX = 3];**
- **(criterio j7)** – la soluzione offerta per garantire alla Committente un efficace trasferimento di know how rispetto all'attuale soluzione di IT Service Management integrata adottata da INAIL.. **[PUNTI D MAX = 3];**
- **(criterio j8)** – la Soluzione organizzativa e operativa per garantire la formazione e l'aggiornamento continuo funzionale e tecnologico delle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi, senza pregiudicare i livelli di servizio previsti. **[PUNTI D MAX = 3].**

5. MODALITA' OPERATIVE DI ESECUZIONE - ULTERIORI MODALITA' OPERATIVE DI ESECUZIONE - ESPERIENZE PREGRESSE (REQUISITO SOGGETTIVO) (CRITERIO N° 9)

(Nella presente sezione il Concorrente deve descrivere i requisiti soggettivi richiesti). In particolare saranno valutati:

- **(criterio j9)** – la possibilità di riutilizzo, e il valore aggiunto che ne consegue per la fornitura, derivante da esperienze inerenti l'utilizzo della soluzione proposta in ambito Pubblica Amministrazione. **[PUNTI D MAX = 3].**
-

6. CARATTERISTICHE TECNICHE - FUNZIONALITA' SOFTWARE (CRITERI N° 10 - 28)

(Nella presente sezione, il Concorrente deve descrivere le soluzioni tecniche e le modalità operative adottate per l'erogazione dei servizi). In particolare saranno valutati:

- **(criterio j10)** – il fatto o meno che nella soluzione proposta tutti i moduli applicativi, necessari a coprire gli ambiti di processo declinati nel presente capitolato, devono essere progettati e costruiti sulla stessa piattaforma tecnologica, nativamente integrata. **[PUNTI T (ON/OFF) MAX = 10];**

- **(criterio j11)** – il fatto o meno che nella soluzione proposta la piattaforma preveda un APPStore/marketplace Pubblico con un ecosistema di Partner contenente ≥ 250 Apps/plugin differenti negli ambiti indicati in gara. **[PUNTI T (ON/OFF) MAX = 0,5];**
- **(criterio j12)** – la disponibilità o meno di una funzionalità di Virtual Agent, nella soluzione offerta, per consentire l'interazione automatica con l'utente attraverso processi di conversazione pre-configurati. **[PUNTI T (ON/OFF) MAX = 0,5];**
- **(criterio j13)** – la disponibilità o meno di una funzionalità di reporting e analytics inclusi nella piattaforma e nell'interfaccia utente; non sono previsti reporting tool di terze parti o soluzioni OEM di reporting. **[PUNTI T (ON/OFF) MAX = 0,5];**
- **(criterio j14)** – numero **N** di Database che compongono la soluzione complessivamente proposta a copertura di tutti gli ambiti funzionali previsti dal Capitolato Tecnico. **[PUNTI Q - se $N=1$ Punti 3,5, se $1 < N \leq 3$ Punti 2, se $N > 3$ Punti 0,5];**
- **(criterio j15)** – i meccanismi di comunicazione e collaborazione tra i team di supporto forniti dalla soluzione. **[PUNTI D MAX = 1];**
- **(criterio j16)** – le modalità operative con le quali la soluzione proposta consente la gestione di regole di assegnazione automatiche/manuali dei ticket gestiti a gruppi operativi censiti per la opportuna lavorazione degli stessi **[PUNTI D MAX = 2];**
- **(criterio j17)** – le modalità operative che il fornitore propone di adottare per strutturare il processo di interazione con le funzioni INAIL di sviluppo e di manutenzione applicativa e di infrastrutture preposte alla gestione della piattaforma offerta. **[PUNTI D MAX = 2];**
- **(criterio j18)** – il modo in cui la soluzione offerta consente la gestione dei progetti all'interno dei programmi evidenziando eventuali dipendenze tra i progetti stessi. **[PUNTI D MAX = 2];**
- **(criterio j19)** – il modo in cui la soluzione consente di integrare informazioni di costi provenienti da fonti esterne. **[PUNTI D MAX = 2];**
- **(criterio j20)** – il modo in cui la soluzione consente di configurare e gestire differenti tipologie di Configuration Item (CI), garantendo la storicizzazione dei dati di configurazione durante l'intero ciclo di vita dei CI. **[PUNTI D MAX = 2];**
- **(criterio j21)** – il modo in cui la soluzione consente di gestire le tipologie di CI di tipo "tecnologico" (hardware o software), di tipo "logico" (applicazione e Servizio), di tipo "documentale". **[PUNTI D MAX = 2];**
- **(criterio j22)** – il modo in cui la soluzione consente di tracciare e storicizzare le informazioni per le differenti tipologie di CI in modo parametrico in funzione della loro diversità (es. le informazioni da tracciare per le

componenti hardware potranno essere differenti per numero e per contenuto alle informazioni da tracciare delle componenti software). **[PUNTI D MAX = 2];**

- **(criterio j23)** – il modo in cui la soluzione si integra nativamente con soluzioni di vulnerability assessment di mercato (es. Qualys e Tenable). **[PUNTI D MAX = 3];**
- **(criterio j24)** – il modo in cui la soluzione si integra nativamente con il National Vulnerability Database al fine di mantenere aggiornate le informazioni sulle vulnerabilità conosciute. **[PUNTI D MAX = 3];**
- **(criterio j25)** – il modo in cui la soluzione consente di fornire visibilità sull'intero ciclo di vita di un security incident, dal rilevamento di vulnerabilità o alert, all'assegnazione di responsabilità per la risoluzione, ed alla validazione dell'intervento. **[PUNTI D MAX = 3];**
- **(criterio j26)** – il modo in cui la soluzione consente di supportare una collaborazione dei team a livello cross-funzionale (es. IT e Security) per implementare processi di escalation efficaci. **[PUNTI D MAX = 3];**
- **(criterio j27)** – il modo in cui la soluzione consente di fornire ai security incident analyst una vista correlata degli incident di sicurezza con le informazioni provenienti da altre sorgenti dati di sicurezza al fine di velocizzare l'analisi e risoluzione dei problemi. **[PUNTI D MAX = 3];**
- **(criterio j28)** – il modo in cui la soluzione consente al security analyst di visualizzare le informazioni riguardanti gli asset registrati nel CMDB, le change request, gli incidenti, problemi e allarmi correlati con i configuration item coinvolti. **[PUNTI D MAX = 3].**

7. DESCRIZIONE DELLA MIGRAZIONE (SE NECESSARIA - TEMPI E MODALITÀ) (Nella presente sezione, il Concorrente che propone una propria soluzione diversa da Service Now, deve descrivere l'eventuale migrazione da Service Now, della soluzione proposta, con il dettaglio dei modi di migrazione e delle modalità di formazione adottate nel rispetto dei tempi indicati da INAIL nel capitolato tecnico. Gli adeguamenti attualmente in esercizio sulla piattaforma Service Now, dovranno essere mantenuti con l'acquisizione di cui alla presente gara). Tale attività non è soggetta a valutazione con punteggio.

8. 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 ...).