



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 6

RELAZIONE 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 dei servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato tecnico.

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

La Relazione Tecnica:

- i. dovrà essere presentata con un font libero di dimensione non inferiore a 10. Laddove i testi siano integrati in figure e siano finalizzati a referenziare elementi inclusi in tali oggetti, la dimensione del font potrà essere inferiore a 10, salvaguardando in ogni caso la loro leggibilità;
- ii. invece i testi siano integrati in figure e siano finalizzati a referenziare elementi inclusi in tali oggetti, la dimensione del
- iii. font può essere inferiore a 10, salvaguardando in ogni caso la loro leggibilità;
- iv. dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato;
- v. dovrà essere contenuta entro le 30 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.



SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. 36/2023, per l'affidamento dei servizi di monitoraggio per la Service Control Room di INAIL – ID 2765

1. PREMESSA

2. 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 compresa, in caso di RTI/Consorzi, la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti)

3. ORGANIZZAZIONE GENERALE DEI SERVIZI

Descrivere la capacità del concorrente di organizzare le attività previste e le risorse impiegate nell'ambito del presente appalto, al fine di massimizzare l'efficacia nell'erogazione dei servizi.

4. GESTIONE DEI PICCHI DI LAVORO E FLESSIBILITA'

Descrivere la 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 della Committente.

5. AFFIANCAMENTO INIZIALE

Descrivere l'organizzazione, le metodologie e gli strumenti proposti per il trasferimento del know-how di fine fornitura.

6. TRASFERIMENTO DELLE CONOSCENZE

Descrivere l'organizzazione, le metodologie e gli strumenti proposti per il trasferimento del know-how di fine fornitura.

7. SERVIZI STANDARD DI SERVICE CONTROL ROOM DI MONITORAGGIO DEI SERVIZI/APPLICAZIONI, DI CONFIGURAZIONE DI NUOVI SERVIZI/APPLICAZIONI E DI MANUTENZIONE/CHANGE DEI MODELLI DI SERVIZIO/APPLICAZIONE

Descrivere l'organizzazione proposta per l'erogazione dei servizi standard di Service Control Room di monitoraggio dei servizi/applicazioni, di configurazione di nuovi servizi/applicazioni e di manutenzione/change dei modelli di servizio/applicazione, in funzione dei processi gestionali nonché degli aspetti tecnologici, operativi e organizzativi specifici del contesto di riferimento.

8. SERVIZIO DI SUPPORTO AL GOVERNO DELLE OPERAZIONI

Descrivere la proposta di soluzioni per l'erogazione del servizio di supporto al governo delle operazioni, in funzione dei processi gestionali nonché degli aspetti tecnologici operativi e organizzativi del servizio, con riferimento al dettaglio delle attività descritte nel Capitolato tecnico.

9. SERVIZIO DI SUPPORTO IN AMBITO DI REPORTING E SERVICE LEVEL MANAGEMENT

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. 36/2023, per l'affidamento dei servizi di monitoraggio per la Service Control Room di INAIL – ID 2765



Descrivere la proposta di soluzioni per l'erogazione del servizio di supporto in ambito di Reporting e Service Level Management, in funzione dei processi gestionali nonché degli aspetti tecnologici operativi e organizzativi del servizio, con riferimento al dettaglio delle attività descritte nel Capitolato tecnico.

10. SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA PROGETTAZIONE IN AMBITO DI MONITORAGGIO

Descrivere la proposta di soluzioni per l'erogazione del servizio di supporto alla progettazione in ambito monitoraggio, in funzione dei processi gestionali nonché degli aspetti tecnologici operativi e organizzativi del servizio, con riferimento al dettaglio delle attività descritte nel Capitolato tecnico.

11. INTEGRAZIONE CON ALTRI PROCESSI E UFFICI DELLA DCOD

Descrivere la proposta di soluzioni (organizzative, di processo, altro) per garantire le corrette sinergie fra i processi e le procedure operative tipiche di una SCR con i processi e le procedure operative tipiche dell'area sviluppo, dell'area gestione infrastrutture e dell'area certificazione.

12. OTTIMIZZAZIONE DELLA SOLUZIONE DI MONITORAGGIO

Descrivere la proposta di soluzioni organizzative e operative per la gestione ottimale degli strumenti-sottoscrizioni-licenze che concorrono all'intera soluzione di monitoraggio.

13. UTILIZZO EFFICACE DELLE TECNOLOGIE DI MONITORAGGIO DELLA COMMITTENTE

Descrivere la proposta di progetti e soluzioni innovative per utilizzare efficacemente le tecnologie di monitoraggio messe a disposizione dalla Committente rendendo ancora più efficace ed efficiente il modello di funzionamento della SCR anche rispetto alle interrelazioni con gli altri uffici.

14. FLESSIBILITÀ E CAPACITÀ DI ADATTAMENTO DEI TEAM DI LAVORO

Descrivere la flessibilità e la capacità da parte del concorrente di adattare il modello di funzionamento proposto, la composizione del team di lavoro, in termine di profili, competenze e certificazioni, tenendo conto delle:

- *mutevoli specificità del contesto tecnologico dell'Istituto;*
- *delle mutevoli esigenze del contesto organizzativo sia esterno che interno all'Istituto;*
- *di specifiche esigenze indicate dalla Committente in termini di evoluzione delle soluzioni di monitoraggio a supporto.*

15. RESPONSABILE OPERATIVO

Esprimere l'eventuale impegno ad impiegare una figura di Responsabile operativo in possesso di certificazioni professionali in più di uno degli ambiti descritti nell'Appendice 1 al Capitolato tecnico per il relativo profilo, ovvero:

- 1. Project Management;*
- 2. IT Service Management.*

16. CERTIFICAZIONE DYNATRACE PROFESSIONAL PER I PROFILI PROFESSIONALI DI "SISTEMISTA SENIOR (PROGETTAZIONE MONITORAGGIO)" E "SISTEMISTA (PROGETTAZIONE MONITORAGGIO)"

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. 36/2023, per l'affidamento dei servizi di monitoraggio per la Service Control Room di INAIL – ID 2765

Allegato 6 – Relazione tecnica

4 di 6



Esprimere l'impegno ad impiegare dal 51% al 74% della totalità del personale del Fornitore, utilizzato nell'esecuzione di ciascuna attività richiesta per i profili professionali di "Sistemista Senior (progettazione monitoraggio)" e "Sistemista (progettazione monitoraggio)", in possesso della certificazione Dynatrace Professional o superiore;

o in alternativa

esprimere l'impegno ad impiegare almeno il 75% della totalità del personale del Fornitore, utilizzato nell'esecuzione di ciascuna attività richiesta per i profili professionali di "Sistemista Senior (progettazione monitoraggio)" e "Sistemista (progettazione monitoraggio)", in possesso della certificazione Dynatrace Professional o superiore.

17. CERTIFICAZIONI SERVICENOW ITOM IMPLEMENTATION SPECIALIST – EVENT MANAGEMENT E/O SERVICENOW ITOM IMPLEMENTATION SPECIALIST - SERVICE MAPPING PER I PROFILI PROFESSIONALI DI "SISTEMISTA SENIOR (PROGETTAZIONE MONITORAGGIO)" E "SISTEMISTA (PROGETTAZIONE MONITORAGGIO)"

Esprimere l'impegno ad impiegare dal 21% al 49% della totalità del personale del Fornitore, utilizzato nell'esecuzione di ciascuna attività richiesta per i profili professionali di "Sistemista Senior (progettazione monitoraggio)" e "Sistemista (progettazione monitoraggio)", in possesso delle certificazioni ServiceNow ITOM Implementation Specialist – Event Management e/o ServiceNow ITOM Implementation Specialist - Service Mapping;

o in alternativa

esprimere l'impegno ad impiegare almeno il 50% della totalità del personale del Fornitore, utilizzato nell'esecuzione di ciascuna attività richiesta per i profili professionali di "Sistemista Senior (progettazione monitoraggio)" e "Sistemista (progettazione monitoraggio)", in possesso delle certificazioni ServiceNow ITOM Implementation Specialist – Event Management e/o ServiceNow ITOM Implementation Specialist - Service Mapping.

18. CERTIFICAZIONI CERTIFIED SCRUM MASTER (CSM) E/O PROFESSIONAL SCRUM MASTER I PER I PROFILI PROFESSIONALI DI SISTEMISTA SENIOR (GOVERNO DELLE OPERAZIONI), SISTEMISTA (GOVERNO DELLE OPERAZIONI) E ESPERTO PROCESSI (GOVERNO DELLE OPERAZIONI)

Esprimere l'Impegno ad impiegare almeno una risorsa del Fornitore nell'esecuzione di ciascuna attività richiesta per i profili professionali di Sistemista Senior (Governo delle operazioni), Sistemista (Governo delle operazioni) e Esperto processi (Governo delle operazioni), in possesso delle certificazioni Certified Scrum Master (CSM) e/o Professional Scrum Master I.

19. CERTIFICAZIONE PPC DEVOPS FUNDAMENTALS PER I PROFILI PROFESSIONALI DI SISTEMISTA SENIOR (GOVERNO DELLE OPERAZIONI), SISTEMISTA (GOVERNO DELLE OPERAZIONI) E ESPERTO PROCESSI (GOVERNO DELLE OPERAZIONI)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. 36/2023, per l'affidamento dei servizi di monitoraggio per la Service Control Room di INAIL – ID 2765



Esprimere l'impegno ad impiegare almeno una risorsa del Fornitore nell'esecuzione di ciascuna attività richiesta per i profili professionali di Sistemista Senior (Governo delle operazioni), Sistemista (Governo delle operazioni) e Esperto processi (Governo delle operazioni), in possesso della Certificazione PPC DevOps Fundamentals o superiore.

20. EVENTUALE E SE DEL CASO, LE PARTI DELL'OFFERTA DA SEGRETARE ANCHE ALLA LUCE DI QUANTO DICHIARATO NELLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE.