

Consip S.p.A.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 157/1995 e s.m.i., per l'affidamento di servizi professionali per il supporto alle attività del Pool Informatico DT – RGS del Ministero dell'Economia e delle Finanze

ALLEGATO 2 AL DISCIPLINARE DI GARA

OFFERTA TECNICA

ALLEGATO 2 - OFFERTA TECNICA

La Busta “**B**” “*Gara europea per l'affidamento di servizi professionali per il supporto alle attività del Pool Informatico DT – RGS del Ministero dell'Economia e delle Finanze - 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 Tecnica 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 capitolo 4 del Disciplinare.

La Relazione tecnica dovrà essere firmata o siglata in ogni sua pagina dal legale rappresentante dell'Impresa (o persona munita da comprovati poteri di firma la cui procura sia stata prodotta nella busta “A” – Documenti) e sottoscritta, a pena di esclusione dalla gara, per esteso nell'ultima pagina dal legale rappresentante medesimo.

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; (ii) dovrà essere contenuta entro le 80 (ottanta) pagine (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato; (iv) dovrà comprendere i *curricula* soggetti a valutazione tecnica.

Per la bozza del Piano della Qualità Generale si precisa che la stessa può essere prodotta in allegato alla Relazione Tecnica, fermo restando che le indicazioni relative alle soglie e/o requisiti di qualità e/o metriche che diano luogo a punteggio e/o che siano riferiti alle migliori proposte, dovranno essere presenti, anche in forma sintetica, nella Relazione Tecnica stessa.

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

Gara per l'affidamento di servizi professionali per il supporto alle attività del Pool Informatico DT – RGS del Ministero dell'Economia e delle Finanze

1 PREMessa

2 PRESENTAZIONE OFFERENTE

3 ORGANIZZAZIONE

- 3.1 *Distribuzione dei servizi (distribuzione dei servizi/attività tra le unità operative dell'azienda, con evidenziazione della distribuzione delle attività in caso di RTI o subappalto)*
- 3.2 *Organizzazione dei servizi a canone (aspetti generali, gruppi di lavoro, organizzazione dei turni e dei presidi, specifici ruoli proposti che l'impresa si impegna ad impiegare sia per la gestione del servizio e delle attività operative che per la gestione dei rapporti con la committenza e con l'utenza)*
- 3.3 *Mix medio delle figure professionali (numero di risorse per figura professionale per l'erogazione dei servizi a canone, con indicazione dei razionali a sostegno del mix)*
- 3.4 *Organizzazione dei servizi di altre tipologie (organizzazione dei servizi non a canone e indicazione di specifici ruoli proposti che l'impresa si impegna ad impiegare, senza alcun onere aggiuntivo, per la gestione del servizio, per la gestione dei rapporti con la committenza e con l'utenza e per il coordinamento degli interventi)*
- 3.5 *Strumenti tecnologici a supporto delle attività operative (a) descrizione di eventuali strumenti tecnologici, che saranno predisposti dall'Impresa senza alcun onere aggiuntivo, a supporto dei gruppi di lavoro; es. palmari, strumenti gestionali per il controllo remoto delle postazioni, strumenti per la condivisione della conoscenza, ecc.. ecc...; b) indicazione dell'eventuale riduzione dei tempi di predisposizione e loro integrazione con gli strumenti gestionali utilizzati presso il Pool)*
- 3.6 *Organizzazione e soluzioni operative per la gestione dei picchi di lavoro e degli interventi massivi contemporanei (descrivere l'organizzazione e la metodologia per la gestione dei picchi di lavoro e degli interventi massivi contemporanei: a) per i servizi a canone; b) per i servizi di altre tipologie)*
- 3.7 *Gestione delle estensioni dell'orario di servizio (descrivere la gestione delle richieste, estemporanee e non, di estensione dell'orario di servizio e di reperibilità h24, e indicazione dell'eventuale diminuzione del tempo di preavviso: a) per il prolungamento dei servizi nella stessa giornata lavorativa; b) per la disponibilità di servizi nel fine settimana e/o festivi)*

Consip S.p.A.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 157/1995 e s.m.i., per l'affidamento di servizi professionali per il supporto alle attività del Pool Informatico DT – RGS del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4 SOLUZIONI

4.1 Soluzioni per l'erogazione dei servizi a canone (*indicare il numero di tranches di 80 ore della figura professionale di Operatore, aggiuntive rispetto al plafond di 1.320 ore indicato nel Capitolato tecnico, da utilizzare, senza alcun onere aggiuntivo, per estensioni sporadiche e/o attivazione dei servizi di IMAC del Presidio DT durante i fine settimana e/o i giorni festivi*)

4.2 Soluzioni per l'erogazione dei servizi al di fuori dell'orario di servizio standard (*indicare l'impegno ad erogare servizi al di fuori dell'orario standard, alle tariffe previste per l'orario di servizio standard, indicandone la quota % minima del dimensionamento riportato nel Capitolato tecnico. Di seguito, a mero titolo esemplificativo, è riportata una tabella in cui è simulato tale impegno al fine di ottenere il massimo punteggio tecnico attribuibile*)

Soluzioni per l'erogazione dei servizi al di fuori dell'orario standard	
Impegno ad erogare servizi al di fuori dell'orario di servizio standard (Interventi fuori orario di servizio) alle tariffe previste per l'erogazione dei servizi nel normale orario di servizio per il 100% del Dimensionamento indicato nel Capitolato tecnico	SI

4.3 Soluzioni per l'erogazione dei servizi in reperibilità h24 (*indicare l'impegno ad erogare servizi in reperibilità h24 alle tariffe previste per l'orario di servizio standard, indicandone la quota % minima del dimensionamento riportato nel Capitolato tecnico e l'eventuale impegno a superare il 100% di tale dimensionamento. Di seguito, a mero titolo esemplificativo, è riportata una tabella in cui è simulato tale impegno al fine di ottenere il massimo punteggio tecnico attribuibile*)

Soluzione per l'erogazione dei servizi in reperibilità h24	
Impegno ad erogare servizi in reperibilità h24 (Attività in reperibilità h24) alle tariffe previste per l'erogazione dei servizi nel normale orario di servizio per il 100% del Dimensionamento indicato nel Capitolato tecnico	SI
Impegno ad erogare servizi in reperibilità h24 (Attività in reperibilità h24) alle tariffe previste per l'erogazione dei servizi nel normale orario di servizio per il 50% del dimensionamento di eventuali ulteriori esigenze che siano manifestate dall'Amministrazione successivamente alla stipula	SI

4.4 Soluzione proposta per l'implementazione di strumenti di controllo e verifica (*descrivere gli strumenti di controllo e verifica proposti con tempificazione congruente con i singoli valori di soglia dei livelli di servizio, con particolare riferimento a strumenti web e cruscotti da integrare al portale dei servizio attualmente utilizzato presso il Pool. Se offerti, tali strumenti dovranno essere predisposti senza oneri aggiuntivi e dovranno essere resi disponibili anche a Consip ed all'Amministrazione per l'intera durata contrattuale*).

Consip S.p.A.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 157/1995 e s.m.i., per l'affidamento di servizi professionali per il supporto alle attività del Pool Informatico DT – RGS del Ministero dell'Economia e delle Finanze

- 4.5 Soluzione per la valutazione della soddisfazione dell'utente finale *(descrivere la soluzione proposta per la rilevazione e la valutazione della soddisfazione dell'utente finale, per l'intera durata delle attività contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo per Consip e/o per l'Amministrazione)*
- 4.6 Soluzioni e piano di affiancamento di inizio fornitura *(descrivere: a) la modalità con cui il fornitore effettuerà la presa in carico delle attività in modo da massimizzarne l'efficacia e minimizzarne la durata; tale piano potrà evidenziare, tra l'altro, risorse, modalità di interazione tecnica con il fornitore attuale e con Consip, ecc. b) indicare il numero di giorni di riduzione del periodo di presa in carico delle attività indicato nel Capitolato tecnico. Si precisa che tale riduzione sarà applicata alla presa in carico di tutte le attività affidate nell'ambito del contratto).*
- 4.7 Soluzioni e modalità di affiancamento di fine attività e/o di fine fornitura *(Soluzioni e modalità di affiancamento di fine attività e/o di fine fornitura con particolare riferimento a: a) modalità organizzative e di processo del trasferimento del know how, dimensionamento e mix dei gruppi di lavoro; b) impegno ad erogare il trasferimento del know how di fine attività e/o di fine fornitura anche oltre la scadenza contrattuale senza alcun onere aggiuntivo).*

5 QUALITÀ

- 5.1 Qualità delle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi *(presentazione di max 4 curricula per i servizi a canone e max 4 curricula per i servizi di Supporto sistemistico al CED DT, da compilare in base allo schema proposto in calce al presente allegato)*
- 5.2 Qualità delle risorse impegnate nel governo della fornitura e nel coordinamento dei gruppi di lavoro *(presentazione di curricula per le figure professionali di "responsabile della fornitura" e per i "coordinatori dei servizi", da compilare in base allo schema proposto in calce al presente allegato)*
- 5.3 Qualità delle risorse in termini di miglioramento del mix dei servizi non a canone *(indicare la quota % del **"Totale n° giorni"** previsti per la figura professionale di Consulente specialista che saranno remunerati alle tariffe offerte per la figura professionale di Sistemista Senior).*
- 5.4 Qualità delle risorse in termini di miglioramento del mix dei servizi non a canone *(indicare la quota % del **"Totale n° giorni"** previsti per la figura professionale di Sistemista che saranno erogati, senza oneri aggiuntivi, da risorse di skill riconducibile alla figura professionale di Sistemista Senior).*
- 5.5 Qualità delle risorse in termini di miglioramento del mix dei servizi non a canone *(indicare la quota % del **"Totale n° giorni"** previsti per la figura professionale di Sistemista Junior che saranno erogati, senza oneri aggiuntivi, da risorse di skill riconducibile alla figura professionale di Sistemista).*
- 5.6 Qualità delle risorse in termini di miglioramento del mix dei servizi non a canone

Consip S.p.A.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 157/1995 e s.m.i., per l'affidamento di servizi professionali per il supporto alle attività del Pool Informatico DT – RGS del Ministero dell'Economia e delle Finanze

(indicare la quota % del “Totale n° giorni” previsti per la figura professionale di Operatore di sistema che saranno erogati, senza oneri aggiuntivi, da risorse di skill riconducibile alla figura professionale di Sistemista Junior).

- 5.7 Proposte di migliorie, senza oneri aggiuntivi, per meglio rispondere agli obiettivi di progetto da predisporre entro 90 giorni dalla data di inizio attività *(descrivere: a) le migliorie proposte; b) indicare i tempi di realizzazione di messa in opera di tutte le migliorie offerte).*
- 5.8 Proposta del fornitore ad erogare servizi di tipo continuativo in modalità progettuale e/o a canone *(descrivere modalità di esecuzione, e razionali a supporto di tali modalità, per eseguire in modalità progettuale e/o a canone le attività di tipo continuativo, indicando anche gli ambiti progettuali che l'Impresa ritiene più adatti per condurre un'eventuale sperimentazione in caso di aggiudicazione della fornitura. Proporre eventuali cicli realizzativi e prodotti ad hoc per tali attività)*
- 5.9 Proposta del fornitore per eseguire periodiche rilevazioni sull'andamento dei servizi *(descrivere modalità operative, tempificazione delle rilevazioni e strumenti che si intende adottare per identificare all'interno dei servizi erogati eventuali ambiti di ottimizzazione e miglioramenti. Indicare inoltre gli ambiti di servizio che l'Impresa ritiene più idonei alle finalità delle rilevazioni stesse)*
- 5.10 Proposte di indicatori di qualità aggiuntivi per le attività di **Supporto Sistemistico ai CED DT** *(elencare gli indicatori di qualità aggiuntivi aventi diversa finalità di misura e le relative soglie per i servizi di Supporto Sistemistico ai CED DT, da inserire nel Piano di Qualità Generale della fornitura senza oneri aggiuntivi, i razionali a sostegno di tale scelta e l'eventuale impegno a migliorare le soglie proposte su richiesta).*
- 5.11 Proposte di indicatori di qualità aggiuntivi per le attività di **Publishing** *(elencare gli indicatori di qualità aggiuntivi aventi diversa finalità di misura e le relative soglie per i servizi di Publishing, da inserire nel Piano di Qualità Generale della fornitura senza oneri aggiuntivi, i razionali a sostegno di tale scelta e l'eventuale impegno a migliorare le soglie proposte su richiesta).*
- 5.12 Riduzione del periodo transitorio *(indicare il numero di giorni di riduzione del periodo transitorio ed eventuali razionali a supporto)*
- 5.13 Innalzamento dei valori di “soglia minima” previsti per gli indicatori di qualità contrattuali *(indicare l'impegno ad innalzare le soglie qualitative indicate. Di seguito, a mero titolo esemplificativo, è riportata una tabella in cui è simulato l'innalzamento dei valori di soglia minima al fine di ottenere il massimo punteggio attribuibile)*

Innalzamento dei valori di soglia minima degli indicatori di qualità	
Innalzamento di un punto percentuale di tutti i valori delle soglie minime previste per il LdS 1 - Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche	SI
Innalzamento di un punto percentuale del valore di soglia minima previsto per il livello di servizio LdS 2 - Numero di chiamate perse	SI

Consip S.p.A.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 157/1995 e s.m.i., per l'affidamento di servizi professionali per il supporto alle attività del Pool Informatico DT – RGS del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Innalzamento dei valori di soglia minima degli indicatori di qualità	
Innalzamento di 1 punto percentuale migliorativo <u>di ciascuno dei</u> valori di soglia minima previsti per il livello di servizio LdS 3 - Tempo di assegnazione della richiesta	SI
Innalzamento di 1 punto percentuale migliorativo <u>di ciascuno dei</u> valori di soglia minima previsti per il livello di servizio LdS 4 - Presa in carico delle richieste di intervento	SI
Innalzamento di per 1 punto percentuale migliorativo <u>di ciascuno dei</u> valori di soglia minima previsti per il livello di servizio LdS 5 - Tempi di intervento	SI
Innalzamento di per 1 punto percentuale migliorativo <u>di ciascuno dei</u> valori di soglia minima previsti per il livello di servizio LdS 6 - Ripristino dell'operatività	SI
Innalzamento di per 1 punto percentuale migliorativo <u>di ciascuno dei</u> valori di soglia minima previsti per il livello di servizio LdS 8 - Completamento delle attività non pianificate	SI

5.14 Innalzamento dei valori di “soglia migliorativa” previsti per gli indicatori di qualità contrattuali (*indicare l'impegno ad innalzare le soglie qualitative indicate ed i razionali a sostegno di tale miglioramento. Di seguito, a mero titolo esemplificativo, è riportata una tabella in cui è simulato l'innalzamento dei valori di soglia migliorativa al fine di ottenere il massimo punteggio tabellare attribuibile*)

Innalzamento dei valori di soglia migliorativa degli indicatori di qualità	
Innalzamento di un punto percentuale del valore di “soglia migliorativa” in relazione al livello di servizio LdS 7 - Case ricorsivi	SI
Innalzamento di un punto percentuale <u>di ciascuno dei valori</u> di soglia migliorativa previsti per <u>ciascuno dei seguenti</u> livelli di servizio: <ul style="list-style-type: none">○ LdS 1 - Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche○ LdS 2 - Numero di chiamate perse○ LdS 3 - Tempo di assegnazione della richiesta	SI
Innalzamento di un punto percentuale <u>di ciascuno dei</u> valori di soglia migliorativa previsti per <u>ciascuno dei</u> seguenti livelli di servizio (<i>on/off</i>): <ul style="list-style-type: none">○ LdS 4 - Presa in carico delle richieste di intervento○ LdS 5 - Tempi di intervento○ LdS 6 - Ripristino dell'operatività○ LdS 8 - Completamento delle attività non pianificate	SI

5.15 Bozza del Piano della Qualità generale.

Schema per la presentazione dei curricula.

Di seguito viene presentato lo schema che il Fornitore dovrà utilizzare per la compilazione del curriculum vitae. Si sottolinea che nella redazione dei contenuti dovranno essere privilegiati

Consip S.p.A.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 157/1995 e s.m.i., per l'affidamento di servizi professionali per il supporto alle attività del Pool Informatico DT – RGS del Ministero dell'Economia e delle Finanze

gli aspetti di interesse per la fornitura e che orientativamente il documento non dovrà superare le 3 pagine.

Nominativo	(Inserire il Cognome e il Nome della risorsa; qualora il candidato non consentisse al trattamento dei dati, sarà possibile presentare il medesimo schema di CV correttamente compilato e allegare, in busta diversa da aprire solo successivamente all'aggiudicazione, il nominativo della risorsa)		
Ruolo	(Inserire il Ruolo attualmente ricoperto dalla risorsa)		
Figura professionale	(Indicazione del ruolo assegnato alla risorsa in funzione delle figure professionali richieste nel capitolato tecnico al punto 4.18 e successivi (consulente specialista, sistemista senior, sistemista junior, sistemista, etc.) nonché indicazione eventuale del ruolo di "coordinatore" o di "responsabile della fornitura")		
Servizio/attività	(Fornire l'indicazione del servizio/attività per cui viene proposta la risorsa in relazione agli ambiti definiti nel Capitolato)		
Conoscenze	(Fornire una breve descrizione del profilo professionale in termini di conoscenze/competenze e di aree chiave in cui la risorsa ha maturato esperienze significative)		
Principali Esperienze Lavorative	(Indicare le esperienze più significative per la gara in oggetto e comprovanti le competenze richieste al paragrafo 4.18 del Capitolato Tecnico, a partire dalla più recente, fornendo una breve descrizione delle attività svolte, del ruolo ricoperto, della durata del progetto. E' necessario suddividere le esperienze per anno e per settore (Es: Pubblica Amministrazione, Bancario, Telecomunicazioni)		
	Settore	Data inizio-Data fine	Esperienze
Competenze Tecniche	(Indicare le competenze specifiche di cui si è in possesso)		
Specializzazioni /Certificazioni	(Indicare eventuali specializzazioni, certificazioni, master, ecc.)		
	Anno	Titolo	Descrizione
Istruzione	(indicare i titoli di studio)		

Consip S.p.A.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 157/1995 e s.m.i., per l'affidamento di servizi professionali per il supporto alle attività del Pool Informatico DT – RGS del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Lingue	<i>Per ogni lingua straniera, indicare il grado di conoscenza, dove:</i> 1 -in grado di leggere 2 - in grado di leggere e scrivere 3 - in grado di leggere, parlare e scrivere in maniera più che comprensibile 4 - fluente sia nello scritto che nell'orale 5 - madrelingua - (native language)	
	Lingue	Grado di conoscenza
Principali pubblicazioni	<i>(indicare le principali pubblicazioni)</i>	