



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.,
per l'affidamento di servizi professionali
per la conduzione dei sistemi della Corte dei conti*

ALLEGATO 2

OFFERTA TECNICA

ALLEGATO 2 - OFFERTA TECNICA

La busta “B” - “Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi professionali per la conduzione dei sistemi della Corte dei conti - 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 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.

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.

La Relazione Tecnica dovrà necessariamente contenere quanto elencato nello Schema di risposta di seguito esposto.

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”.

Le caratteristiche minime, il cui mancato rispetto sarà sanzionato con l'esclusione dalla gara, coincidono con i contenuti del Capitolato tecnico.

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi professionali
per la conduzione dei sistemi della Corte dei conti*

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

3. ORGANIZZAZIONE

3.1.Distribuzione delle attività

(Descrizione della distribuzione dei servizi/attività oggetto di fornitura tra le unità operative dell'azienda ovvero tra le aziende raggruppande/unità operative in caso di RTI o subappalto)

3.2.Organizzazione per i servizi di Help desk di I e II livello

(Descrizione dell'organizzazione interna del gruppo di lavoro e delle modalità operative adottate per l'erogazione dei servizi di Help desk I e II livello)

3.3.Organizzazione per i servizi di Conduzione Sistemistica a Presidio

(Descrizione dell'organizzazione interna del gruppo di lavoro e delle modalità operative adottate per l'erogazione dei servizi di Conduzione Sistemistica a Presidio)

4. SOLUZIONI

4.1.Soluzioni e piano di affiancamento di inizio fornitura

(Descrizione delle soluzioni adottate e del piano di affiancamento di inizio fornitura, con particolare riferimento alle modalità con cui il fornitore effettuerà la presa in carico delle attività in modo da minimizzarne la durata e massimizzarne l'efficacia, in relazione alle indicazioni del Capitolato tecnico.)

4.2.Trasferimento del know how a fine attività o a fine fornitura

(Descrizione delle modalità con cui il fornitore intende erogare il trasferimento del know how a fine attività o a fine fornitura, in termini di :

- a) metodologia e organizzazione delle attività di trasferimento del know how:*

- b) impegno a erogare, anche oltre il termine di fine fornitura ma comunque non oltre trenta giorni da tale data, senza alcun onere aggiuntivo per Consip e/o per l'Amministrazione, attività aggiuntive di trasferimento del know how di fine fornitura attraverso un gruppo di lavoro composto da 5 risorse, secondo modalità che saranno concordate con Consip/Amministrazione)

4.3.Soluzioni proposte dal Fornitore

(Descrizione della soluzioni proposte e dichiarazione d'impegno del fornitore ad implementare, senza oneri aggiuntivi :

- a) proposte, metodologie e strumenti finalizzati a rendere più diretta e oggettiva la percezione del servizio di Help desk da parte dell'utente finale. La valutazione verrà effettuata tramite l'esame della documentazione relativa agli strumenti proposti;
- b) relativamente al Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio, metodologie e modalità proposte per l'introduzione e l'incremento progressivo delle piattaforme di tipo Open Source nell'erogazione dei servizi;
- c) relativamente al Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio, proposte del fornitore per attività di revisione organizzativa e infrastrutturale, finalizzata ad aumentare l'efficienza dei servizi di gestione dei sistemi;
- d) relativamente al Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio, proposte del fornitore per attività finalizzate a offrire all'Amministrazione informazioni sulle evoluzioni tecnologiche, ai fini del mantenimento dell'efficienza e del consolidamento dei sistemi;
- e) metodologia, modalità di lavoro e organizzazione delle attività proposte dal fornitore per lo svolgimento dell'attività di Vulnerability Assessment, prevista nell'ambito della fornitura.
- f) relativamente all'ipotesi di realizzazione di un laboratorio di test, nell'ambito dell'attività di Supporto Laboratorio, proposte del fornitore per la realizzazione di un ambiente di test finalizzato ad ottimizzare la conduzione dei sistemi.)

4.4.Soluzione proposte dal Fornitore

(Descrizione delle proposte, metodologie e soluzioni per lo svolgimento delle seguenti attività, previste nell'ambito della fornitura:

- consolidamento del sistema di ticketing e change management, con informazioni dettagliate su asset, cambiamenti, configurazioni e livelli di servizio;
- stesura /aggiornamento costante dei manuali di gestione dei server, delle procedure di implementazione e di change management adottate;
- creazione di un repository documentale facilmente consultabile secondo le moderne tecniche di gestione documentale;
- verifica e gestione dei processi operativi (problem management, change management).

5. QUALITA'

5.1. Qualità delle risorse impegnate nell'erogazione del servizio di Help desk

(Qualità delle risorse impegnate nell'erogazione del servizio di Helpdesk , con particolare riferimento a profili, specializzazioni, certificazioni, esperienze professionali certificate e competenze specifiche sulle problematiche tecniche. Si valuta la complessiva esperienza professionale.

- *1 curriculum per la figura professionale del Coordinatore del servizio di Helpdesk I livello*
- *max 4 curricula complessivi per le figure professionali previste per l'erogazione dei servizi a canone di Help Desk I livello*
- *Max 3 curricula complessivi per le figure professionali previste per l'erogazione dei servizi a canone di Help Desk II livello.*

I curriculum possono essere anche anonimi, nel qual caso i nominativi delle risorse proposte dovranno essere indicati in busta chiusa, avendo cura di evidenziare la corrispondenza fra curriculum presentati e nominativi elencati. Tale busta verrà aperta solo successivamente all'aggiudicazione. Il formato dei curriculum vitae dovrà essere conforme al template in calce.)

5.2. Qualità delle risorse impegnate nell'erogazione del Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio

(Qualità delle risorse impegnate nell'erogazione del Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio (SCSP), con particolare riferimento a profili, specializzazioni, certificazioni, esperienze professionali certificate e competenze specifiche sulle problematiche tecniche. Si valuta la complessiva esperienza professionale.

- *1 curriculum per la figura professionale di Sistemista senior in ambiente Microsoft prevista per l'erogazione del Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio;*
- *1 curriculum per la figura professionale di Sistemista senior in ambiente Unix/Linux prevista per l'erogazione del Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio;*
- *1 curriculum per la figura professionale di Sistemista senior in ambiente Rete prevista per l'erogazione del Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio;*
- *1 curriculum per la figura professionale di Sistemista senior in ambiente Sicurezza prevista per l'erogazione del Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio;*
- *2 curriculum per la figura professionale di Sistemista senior in ambiente Tecnologie (Oracle, MS SQL) prevista per l'erogazione del Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio;*
- *3 curriculum per la figura professionale di Sistemista per l'erogazione del Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio;*
- *3 curriculum per la figura professionale di Sistemista junior prevista per l'erogazione del Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio*

I curriculum possono essere anche anonimi, nel qual caso i nominativi delle risorse proposte dovranno essere indicati in busta chiusa, avendo cura di

evidenziare la corrispondenza fra curriculum presentati e nominativi elencati. Tale busta verrà aperta solo successivamente all'aggiudicazione. Il formato dei curriculum vitae dovrà essere conforme al template in calce.)

5.3. Proposte per la rilevazione sull'andamento dei servizi

(Descrizione delle proposte del fornitore per eseguire periodiche rilevazioni sull'andamento dei servizi al fine di identificare eventuali ambiti di ottimizzazione e/o miglioramento e tracciare le linee guida e i processi operativi a supporto per il loro raggiungimento.)

5.4. Indicatori di qualità aggiuntivi per SCSP

(Descrizione delle proposte di indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) relativi al Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio (SCSP):

- *indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) relativi al Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio (SCSP), aventi finalità diversa rispetto a quelli già previsti in Appendice 1 al Capitolato tecnico e aventi finalità diversa tra loro, con relative soglie, con particolare riguardo alla facilità di rilevazione con strumenti automatici. Il fornitore si impegna ad adottare tali proposte senza oneri aggiuntivi, inserendole nel Piano della Qualità Generale della fornitura.*
- *Dichiarazione dell'impegno del fornitore a migliorare su richiesta di Consip e/o dell'Amministrazione le soglie proposte: 0,25 punti per ogni IQA considerato, per un massimo di 4 IQA)*

5.5. Innalzamento delle soglie minime per alcuni livelli di servizio

(Proposte di innalzamento dei valori di soglia minima previsti per i seguenti livelli di servizio contrattuali:

- *LdS 1 - HD1 - Tempo di risoluzione delle chiamate al primo livello;*
- *LdS 7 – HD2 – Trouble ticket risolti;*
- *LdS8a – HD2 – Tempo di soluzione dei casi;*
- *LdS11– SCSP - Tempo massimo di risposta al disservizio;*
- *LdS12 – SCSP - Tempo massimo di risoluzione del disservizio;*
- *LdS14a – SCSP – Tempo di risoluzione a fronte di un guasto bloccante.)*

6. BOZZA DEL PIANO DELLA QUALITA' GENERALE.

7. CERTIFICATI/ATTESTATI E DICHIARAZIONI D'IMPEGNO

(Tale capitolo dovrà contenere gli eventuali certificati/attestati che l'Impresa voglia allegare e dichiarazioni di impegno relative alle migliorie proposte, sottoscritte dal legale rappresentante del concorrente o da persona munita di comprovati poteri di firma la cui procura sia stata prodotta nella busta "A" – Documenti.)

Schema per la presentazione dei curriculum.

Di seguito viene presentato lo schema che il Fornitore dovrà utilizzare per la compilazione dei curriculum vitae. Si sottolinea che nella redazione dei contenuti dovranno essere privilegiati 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 (Sistemista coordinatore, Sistemista senior, Sistemista junior, Sistemista, Consulente specialista.)		
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 nel 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



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.,
per l'affidamento di servizi professionali
per la conduzione dei sistemi della Corte dei conti

Istruzione	(indicare i titoli di studio)		
Lingue	Per ogni lingua straniera, indicare il grado di conoscenza, dove: 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	(indicare le principali pubblicazioni)		