



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti*

## **ALLEGATO 2**

### **OFFERTA TECNICA**

## ALLEGATO 2 - OFFERTA TECNICA

La busta “**B**” - “Gara per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale 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.

In particolare, la Relazione Tecnica dovrà necessariamente contenere le caratteristiche dei servizi offerti, le modalità di fornitura e di prestazione dei servizi oggetto della procedura, con riferimento ai requisiti minimi indicati nel Capitolato tecnico e nelle sue appendici.

All'Offerta tecnica potrà essere allegata ulteriore documentazione, priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, che il concorrente ritenga utile, che dovrà comunque essere separata dall'Offerta tecnica 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; (ii) dovrà essere contenuta entro le 100 (cento) pagine (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato.

**Si precisa che tutte le soluzioni proposte devono essere nella piena disponibilità del Fornitore.**

**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.**



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti*

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 a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei conti***

#### **1. PREMESSA**

#### **2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE**

#### **3. ORGANIZZAZIONE**

- 3.1 Aspetti generali dell'organizzazione – Ripartizione dei servizi**  
(descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le unità operative dell'azienda concorrente; ovvero tra le aziende raggruppande e le loro unità operative, in caso di RTI, subappalto o avvalimento, descrivendo gli elementi caratterizzanti ciascuna unità operativa/azienda raggruppanda nel massimizzare l'efficacia di tale distribuzione nell'erogazione della fornitura stessa)
- 3.2 Aspetti generali dell'organizzazione – Organizzazione dei servizi**  
(descrizione delle modalità organizzative adottate per l'erogazione dei singoli servizi oggetto della fornitura, per il coordinamento degli interventi all'interno dei singoli servizi e per il coordinamento generale del progetto, per la diffusione sia delle competenze/esperienze qualificanti le unità/aziende raggruppande sia di quelle acquisite nel corso della fornitura)
- 3.3 Modalità di presa in carico dei servizi/attività**  
(descrizione delle modalità con cui il fornitore effettuerà le attività di presa in carico dei servizi/attività a inizio fornitura in modo da massimizzarne l'efficacia e ridurre i rischi con particolare riferimento a: Piano delle attività, Gruppo di lavoro (dimensionamento e competenze). Inoltre descrizione delle modalità di addestramento del proprio personale sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura del sistema)
- 3.4 Flessibilità nell'erogazione dei servizi**  
(descrizione della soluzione organizzativa che il fornitore s'impegna a mettere in atto per garantire adeguato grado di flessibilità per tutti i servizi anche per fronteggiare situazioni determinate dalla instabilità e mutevolezza dei requisiti, da picchi di attività, dalle variazioni di pianificazione e/o da eventi imprevisti)
- 3.5 Trasferimento di Know how**  
(descrizione delle modalità con cui il fornitore erogherà il trasferimento del know-how a fine attività o a fine fornitura con particolare riferimento a: tipologia di documentazione aggiuntiva o integrativa a quella prevista,

*modalità organizzative e di processo del trasferimento del know-how, dimensionamento e competenze dei gruppi di lavoro per le diverse aree/servizi e piano specifico ed esecuzione delle attività di affiancamento)*

**3.6 Stabilità dei componenti i gruppi di lavoro**

*(descrizione delle soluzioni per assicurare la stabilità durante l'arco dell'intera fornitura dei componenti i gruppi di lavoro con particolare riferimento ai referenti e ai componenti dei gruppi di lavoro dei servizi continuativi)*

**3.7 Copertura funzionale e tecnica**

*(descrizione delle modalità operative per garantire la copertura funzionale e tecnica - conoscenza delle applicazioni, dei sistemi, delle procedure anche organizzative - in caso di integrazione e/o sostituzione delle risorse che operano nei gruppi di lavoro dei servizi oggetto della fornitura)*

**3.8 Proposta per il miglioramento per la manutenzione su chiamata negli ultimi sei mesi del contratto**

*(descrizione delle proposte migliorative rispetto a quanto specificato nel capitolato tecnico relativamente alla manutenzione su chiamata negli ultimi sei mesi del contratto con particolare riferimento a : modalità di reperibilità delle risorse, tempi di disponibilità all'intervento e qualità delle risorse impegnate)*

**3.9 Soluzione per la gestione e ottimizzazione delle attività di Test**

*(descrizione degli aspetti metodologici e operativi utilizzati per la gestione e ottimizzazione delle attività di test/supporto al collaudo per sviluppo/mev e manutenzione correttiva, degli eventuali ruoli specifici previsti e di soluzioni per l'automazione delle attività)*

## **4. SOLUZIONI**

**4.1 Soluzione per la predisposizione di reporting mensili**

*(descrizione della soluzione proposta per la predisposizione di un sistema di reporting mensile sull'utilizzo quantitativo e qualitativo delle applicazioni del Sistema)*

**4.2 Soluzione per il miglioramento dell'usabilità del sistema**

*(descrizione della soluzione proposta per migliorare l'usabilità e la fruibilità del sistema agli utenti che lo utilizzano, attraverso la messa a disposizione di help on line di tipo metodologico/organizzativo, di documentazione metodologica/organizzativa specifica, di strumenti e tecniche che facilitino l'accessibilità e la fruibilità della documentazione utente, di efficaci modalità di comunicazione relativamente all'attività ed alle scadenze amministrative. Inoltre indicare la tempistica di predisposizione della documentazione relativa al software già in esercizio)*

**4.3 Soluzione per la condivisione della documentazione di progetto**

*(descrizione della soluzione proposta per la messa a disposizione di Consip e Corte dei conti durante l'intera fornitura della documentazione ufficiale di progetto, di quella in lavorazione e per il controllo della fornitura nel suo complesso e/o per singole attività, attraverso un 'portale' costantemente accessibile da parte di Consip/Corte dei Conti via WEB.*

*In particolare devono essere dettagliati i seguenti aspetti: la fruibilità delle informazioni, la struttura delle sezioni proposte, le modalità di correlazione delle informazioni, i livelli di servizio, le soluzioni innovative, la tracciatura collaudi, la soluzione per la differenziazione per l'accesso a sezioni/informazioni in base alla tipologia d'utenza, l'ottimizzazione di processi legati alla gestione della fornitura e la tempistica di messa a disposizione della soluzione)*

#### **4.4 Soluzione per la gestione della configurazione**

*(descrizione della soluzione proposta per la gestione automatizzata della configurazione del sistema. In particolare devono essere dettagliati i seguenti aspetti: la soluzione proposta sia in termini tecnici che metodologici, la gestione della sicurezza, l'addestramento ed il supporto all'utilizzo del prodotto, la reportistica implementata per il monitoraggio delle attività e la tempistica di messa a disposizione della soluzione)*

### **5. QUALITA'**

#### **5.1 Soluzione per l'automazione delle rilevazioni della customer satisfaction**

*(descrizione della soluzione proposta per l'automazione delle rilevazioni della customer satisfaction sugli utenti finali, in modo anonimo e via web)*

#### **5.2 Soluzione per l'implementazione di uno strumento che consenta il monitoraggio dei livelli di servizio della fornitura**

*(descrizione della soluzione proposta per l'implementazione di uno strumento di supporto che consenta il monitoraggio via WEB a Consip attraverso 'cruscotto' dell'andamento in tempo reale dei livelli di servizio della fornitura. In particolare devono essere dettagliati i seguenti aspetti: la fruibilità del sistema, la tempestività dell'aggiornamento dei dati rispetto alla disponibilità dei dati elementari, il reporting di analisi e statistiche e la tempistica di messa a disposizione della soluzione)*

## **6. BOZZA DEL PIANO DELLA QUALITÀ GENERALE**

*(bozza del piano della qualità preliminare conforme allo schema di riferimento presente nell'Appendice 5 del Capitolato Tecnico ed ai servizi oggetto della fornitura)*

- 6.1** *(evidenziazione degli indicatori di qualità aggiuntivi o migliorativi offerti rispetto a quelli richiesti nel Capitolato Tecnico, descrivendo dettagliatamente i razionali che li sostengono. In particolare indicare le proposte migliorative per i valori di soglia dei seguenti indicatori: “IQ5/IQ6 - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio (cat1/cat2)” e “IQ11 – Tempestività di chiusura intervento)*