

ALLEGATO 2

OFFERTA TECNICA



ALLEGATO 2 - OFFERTA TECNICA

La busta "B" - "Gara per l'acquisizione dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del sistema di Rilevazione Presenze, SPRING - Offerta tecnica" dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, una **Relazione Tecnica prodotta su supporto ottico e firmata digitalmente**, 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.

Eventuali allegati alla presente Offerta tecnica non saranno presi in considerazione.

La Relazione tecnica dovrà essere prodotta in formato .pdf, firmata digitalmente ai sensi e per gli effetti dell'art. 24, D.Lgs 82/2005.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata digitalmente, a pena di esclusione:

- nel caso di impresa singola, dal soggetto in grado di impegnare la società in virtù di opportuni poteri conferitigli;
- nel caso di R.T.I. costituito o di Consorzio, dal soggetto in grado di impegnare la società in virtù di opportuni poteri conferitigli dell'impresa mandataria o del Consorzio (di qualsiasi natura);
- nel caso di R.T.I. o consorzio ordinario di concorrenti di cui all'art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. 163/06 costituendi, dal soggetto in grado di impegnare la società in virtù di opportuni poteri conferitigli di ciascuna delle imprese raggruppande o consorziande.

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 suddetta **Relazione Tecnica** dovrà essere contenuta entro le 100 (cento) pagine e dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato.

In caso di contrasto tra quanto riportato nell'Offerta Tecnica e nel Piano della Qualità presentati dal Concorrente, prevarrà quanto riportato nell'Offerta Tecnica.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica.

Inoltre, si rappresenta che il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti dell'Offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.



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 che dovranno essere descritti nella Relazione stessa.

Per tutte le proposte indicate nella Relazione Tecnica dovranno essere forniti gli elementi oggettivi di verifica o misurazione. L'assenza di tali informazioni renderà non valutabile la relativa proposta.

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del sistema di Rilevazione Presenze, SPRING

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

3. ASPETTI GENERALI DELL'ORGANIZZAZIONE

3.1 Ripartizione dei servizi/attività della fornitura

(Illustrare i razionali sottonodi alla ripartizione dei servizi/attività oggetto di fornitura tra le unità operative dell'azienda concorrente ovvero tra le aziende raggruppande e le loro unità operative, in caso di RTI, consorzio, subappalto o avvalimento. In particolare, andranno descritti i seguenti aspetti:

- gli elementi caratterizzanti di ciascuna unità operativa/azienda utili all'erogazione dei servizi della fornitura;*
- la distribuzione delle responsabilità tra le unità operative/aziende nell'erogazione della fornitura stessa e schieramento delle figure dei referenti da parte di ciascuna azienda a garanzia dell'integrazione tra i singoli servizi e per i rapporti diretti con il Committente)*

3.2 Modello organizzativo per l'erogazione dei servizi della fornitura

(Descrivere il modello organizzativo per l'erogazione dei servizi della fornitura con l'evidenziazione degli specifici ruoli richiesti nel Capitolato Tecnico nonché

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del sistema di Rilevazione Presenze, SPRING

Allegato 2 - Offerta tecnica



eventuali ruoli aggiuntivi che il concorrente s'impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo e per l'erogazione dei servizi della forniture.

Per "specifici ruoli" intendere anche eventuali strutture che si intende rendere disponibili nel corso dell'intera durata contrattuale a supporto delle strutture operative e della committenza)

3.3 Dichiarazione contratto di lavoro subordinato

(Indicare la percentuale minima, da mantenere durante l'intero periodo di validità contrattuale, dei professionisti componenti ciascun gruppo di lavoro presso l'Amministrazione e/o Consip, assunti presso l'offerente con contratto di lavoro subordinato)

4. SOLUZIONI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

4.1 Flessibilità per i servizi a carattere progettuale e per i servizi continuativi

(Descrivere la soluzione organizzativa, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, che il concorrente s'impegna a porre in atto per garantire un adeguato grado di flessibilità per tutti i servizi a carattere progettuale e per tutti i servizi continuativi.

In particolare, per i servizi a carattere progettuale, la soluzione proposta deve garantire flessibilità per fronteggiare situazioni determinate da:

- *instabilità e mutevolezza dei requisiti degli obiettivi di sviluppo;*
- *concentrazione dei tempi pianificati per singola fase del ciclo di vita dovuta ad esigenze specifiche delle Amministrazioni;*
- *picchi di attività che comportano più obiettivi in parallelo e/o obiettivi concorrenti.*

Nel caso dei servizi continuativi, la soluzione dovrà garantire flessibilità per fronteggiare i picchi di attività dovuti principalmente a:

- *passaggio in esercizio di uno o più obiettivi progettuali;*
- *scadenze amministrative;*
- *prodotti servizi e/o attività di particolare rilevanza o urgenza)*

4.2 Addestramento del personale per la presa in carico dei servizi ad inizio fornitura

(Illustrare la soluzione per l'addestramento del personale nella fase di presa in carico dei servizi e delle attività ad inizio fornitura. La soluzione dovrà essere descritta in termini di risorse, strumenti e modalità operative proposte in modo da massimizzarne l'efficacia e ridurre i rischi del subentro, con particolare riferimento a:

- *piano delle attività;*
- *gruppo di lavoro (dimensionamento e competenze);*

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del sistema di Rilevazione Presenze, SPRING

Allegato 2 - Offerta tecnica



- *modalità di addestramento del proprio personale sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura del sistema;*
- *soluzione specifica proposta per massimizzare il passaggio di conoscenze al proprio personale, impegnato nel servizio di Gestione Applicativi e basi dati, su problematiche relative all'assistenza;*
- *utilizzo, nei servizi oggetto della fornitura, delle medesime risorse impiegate nella attività di presa in carico)*

4.3 Supporto a Consip per il coordinamento nell'erogazione del servizio SPRING
(Descrivere la soluzione organizzativa, in termini di strumenti, processi e modalità operative, per garantire a Consip il supporto per il coordinamento di tutti gli aspetti legati all'erogazione del servizio SPRING, tenendo conto delle pluri-installazioni presso le diverse Amministrazioni aderenti a SPRING e delle esigenze di diversa provenienza.

In particolare, si dovranno descrivere i seguenti aspetti:

- *le modalità organizzative adottate per un efficace coordinamento delle richieste di intervento/evoluzioni raccolte dai referenti delle Amministrazioni aderenti a SPRING;*
- *la gestione della configurazione del sw tenendo conto delle pluri-installazioni dell'applicativo SPRING)*

4.4 Trasferimento del know-how al termine di un obiettivo

(Illustrare le modalità e gli strumenti con cui si intende effettuare il trasferimento del know-how al termine di ogni obiettivo di sviluppo e di manutenzione evolutiva verso le strutture coinvolte nell'erogazione dei servizi, in particolare verso i referenti dell'Amministrazione coinvolti nelle attività, il team che eroga il servizio di Gestione applicativi e basi dati di SPRING ed i team esterni impegnati nell'erogazione del servizio di assistenza agli utenti di I livello dislocati presso le Amministrazioni utenti di SPRING.

Sarà, in particolare, valutata la proposta di documentazione aggiuntiva, rispetto a quella prevista nei cicli di sviluppo del software, finalizzata alla diffusione della conoscenza, anche attraverso i canali web)

4.5 Efficacia della comunicazione tra team di lavoro

(Descrivere la soluzione organizzativa, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, atta a garantire un'adequata ed efficace comunicazione tra i team di help desk di I livello presenti presso le Amministrazioni aderenti al servizio SPRING, gestiti su differenti contratti, ed il team di gestione applicativa SPRING, gestito nell'ambito del contratto oggetto del presente Disciplinare.

Si dovranno indicare soprattutto elementi quali:



- *la proposta organizzativa con evidenza dei ruoli, dei compiti e delle responsabilità di ciascun gruppo di lavoro;*
- *la specificazione dei processi interni all'organizzazione proposta con evidenziazione delle modalità di comunicazione per lo svolgimento delle varie attività;*
- *gli strumenti di supporto)*

4.6 Trasferimento del know-how a fine fornitura

(Illustrare le modalità con cui si intende effettuare il trasferimento del know-how a fine fornitura, descrivendo in particolare:

- *la tipologia di documentazione aggiuntiva o integrativa a quella prevista;*
- *le modalità organizzative e di processo del trasferimento di know-how;*
- *il dimensionamento e le competenze dei gruppi di lavoro per le diverse aree/servizi;*
- *il piano specifico e l'esecuzione delle attività di affiancamento)*

5. SOLUZIONI PROGETTUALI

5.1 Razionalizzazione e semplificazione dell'interfaccia grafica di SPRING

(Illustrare le proposte di intervento per razionalizzare, semplificare ed arricchire l'interfaccia grafica di SPRING, nel rispetto dei vincoli di accessibilità, descrivendo, in particolare, i seguenti aspetti:

- *introduzione nuovi elementi grafici o funzionalità di corredo;*
- *strutturazione della home page dell'applicazione;*
- *piano di implementazione delle nuove proposte, considerando la replica degli interventi in tutte le funzionalità in cui sono applicabili)*

5.2 Strumento per la costruzione personalizzata di reportistica

(Descrivere una proposta per mettere a disposizione degli utenti SPRING delle segreterie degli uffici uno strumento, non proprietario, per la costruzione dinamica e personalizzata di reportistica relativamente al patrimonio informativo di competenza del sistema di rilevazione presenze)

5.3 Strumento per la predisposizione di moduli formativi del sistema

(Descrivere una proposta per la predisposizione, per il costante aggiornamento e per la fruizione da parte degli utenti del sistema SPRING di moduli formativi di auto-addestramento e/o di guide disponibili on line sulle funzionalità del sistema SPRING e sullo svolgimento dei processi amministrativi ad esso sottesi)

5.4 Documentazione per eventuale adesione a SPRING di nuove

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del sistema di Rilevazione Presenze, SPRING

Allegato 2 - Offerta tecnica



Amministrazioni

(Descrivere una proposta, che il concorrente si impegna a rilasciare senza oneri aggiuntivi per Consip, per la predisposizione di una nuova specifica documentazione da utilizzare a fronte di eventuali richieste di adesione di nuove Amministrazioni alla soluzione SPRING.

Tale documentazione, oltre ad una iniziale presentazione della soluzione SPRING, dovrà contenere tutte le informazioni tecniche e funzionali, nonché metodologiche, necessarie per il conseguimento dell'obiettivo di estensione di SPRING ad una nuova Amministrazione)

5.5 Esperienze pregresse

(Best practice, linee guida, metodologie e strumenti che il concorrente ha maturato nell'ambito di esperienze pregresse, che potenzialmente apportino valore aggiunto nell'erogazione dei servizi della fornitura oggetto della presente gara, con particolare riguardo a soluzioni analoghe in termini di complessità legata alla gestione centralizzata ed alla configurazione di un'applicazione installata su più "siti")

5.6 Script automatizzati

(Descrivere la soluzione proposta, compresa nel corrispettivo totale della fornitura, per la realizzazione e la consegna di un insieme di script automatizzati relativo ad un sottoinsieme di funzionalità SPRING tra quelle disponibili all'avvio del contratto. La finalità di tali script è quella di verificare il funzionamento generale dell'applicazione a fronte di specifiche necessità (ad esempio, le verifiche della compatibilità dell'applicazione sulle postazioni standardizzate del Ministero).

Si dovranno soprattutto illustrare elementi quali:

- la concretezza e la rispondenza ai requisiti espressi;*
- l'impegno a consegnare la prima versione degli script entro 3 mesi dall'inizio della fornitura)*

6. QUALITÀ

6.1 Qualità del software

(Descrivere, in termini di risorse, strumenti e modalità organizzative, la soluzione da adottare per massimizzare la qualità del software, garantendo nel contempo l'utilizzo di sistemi di test management.

Descrivere dettagliatamente aspetti quali:

- l'organizzazione della test factory che verrà realizzata presso il fornitore;*
- le eventuali soluzioni proposte per facilitare l'interazione con Consip;*
- la modalità di verifica e controllo che si intende mettere in atto per consentire*



a Consip di constatare lo stato di avanzamento dei test eseguiti;

- la modalità per il mantenimento dell'allineamento del codice di test automatico in relazione alla numerosità degli interventi, sia di sviluppo sia di manutenzione evolutiva, correttiva, adeguativa, durante il periodo contrattuale)*

6.2 Integrazione indicatori di qualità per controllo tempo di replica

(Illustrare la proposta integrativa degli indicatori di qualità, da adottare, senza oneri aggiuntivi, inserendola nel Piano della Qualità Generale della fornitura, per controllare i tempi di "replica" di una correzione in tutti i siti diversi da quelli in cui è stato segnalato il malfunzionamento, posto che il "TROA - Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio" regola il tempo di ripristino nella configurazione in cui è stato riscontrato l'errore)

6.3 Customer satisfaction

(Illustrare la soluzione proposta per la rilevazione di Customer Satisfaction, descrivendo dettagliatamente i seguenti aspetti:

- le metodologie, gli strumenti e le tecniche di rilevazione e di copertura dei campioni;*
- il miglioramento del giudizio minimo considerato positivo (da "soddisfatto" a "pienamente soddisfatto")*

6.4 Conformità apparecchiature e sistemi allo standard Energy Star

(Indicare la percentuale di utilizzo di apparecchiature e sistemi conformi all'ultima versione approvata dello standard Energy Star¹.

In particolare, saranno prese in considerazione le apparecchiature messe a disposizione per l'erogazione del servizio di Gestione applicativi e basi dati, presso le sedi delle Amministrazioni e/o di Consip)

6.5 Ottimizzazione, comunicazione e collaborazione tra gruppi di lavoro

(Descrivere la soluzione proposta, senza oneri aggiuntivi per Consip, di limitato impatto logistico ed infrastrutturale per l'ottimizzazione della comunicazione e collaborazione tra i gruppi di assistenza coinvolti nella gestione del sistema SPRING (i team di help desk di I livello dislocati presso le varie Amministrazioni aderenti a SPRING e il gruppo di Gestione applicativa previsto nel presente contratto), il

¹ In particolare, si dovrà specificare la percentuale di apparecchiature conformi a quanto richiesto e dedicate all'esecuzione del servizio di Gestione Applicativa e Basi dati. Inoltre, al momento della consegna del Piano della Qualità Generale, si dovrà fornire la lista delle apparecchiature dedicate totali, indicando quelle corredate dei codici identificativi (Serial number) aventi le etichette Energy Star nell'ultima versione esistente alla data di pubblicazione del bando, risultante dal sito www.eu-energystar.org/it/254.shtml

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del sistema di Rilevazione Presenze, SPRING



Fornitore e Consip, tramite l'utilizzo di sistemi di videoconferenza e/o desktop sharing.

In particolare, la soluzione proposta, comprensiva di hardware e software, dovrà essere dettagliatamente descritta in termini di: funzionalità, usabilità, efficienza energetica (Standard Energy Star nell'ultima versione), software "open source" e manutenibilità.

La soluzione dovrà prevedere, al contempo, uno strumento informativo per la gestione strutturata delle riunioni di lavoro, che consenta la condivisione del calendario riunioni, la convocazione dei partecipanti, l'individuazione delle riunioni attuabili tramite video-conferenza e la rendicontazione delle decisioni intraprese e delle modalità di svolgimento delle riunioni, con l'indicazione della percentuale di calcolo delle riunioni effettuate in videoconferenza sul totale con stati di avanzamento mensili.

La soluzione di desktop sharing dovrà essere dotata di adeguati livelli di sicurezza e cifratura dei dati atti a consentire al Fornitore l'analisi remota dei problemi e/o soluzioni tecniche per le quali sia necessario l'accesso controllato ed autorizzato sui sistemi di collaudo.

In particolare, si dovrà indicare la percentuale delle riunioni, calcolate sul totale delle riunioni svolte nell'anno tra i gruppi di gestione del sistema SPRING sopra indicati, il Fornitore e Consip, che saranno effettuate tramite l'utilizzo di sistemi di videocomunicazione o desktop sharing)

7. 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.)