

## ALLEGATO 2

### OFFERTA TECNICA



## ALLEGATO 2 - OFFERTA TECNICA

La busta “B” - “Gara per l’acquisizione di servizi professionali per l’attuazione dell’ITSM in Corte dei conti - ID SIGEF 1242 - 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 e sottoscritta nell’ultima pagina, 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.

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.

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 e dovrà essere fascicolata con rilegatura non rimovibile; (ii) dovrà essere contenuta entro le 100 pagine (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato.

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.

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.

Ferme restando le indicazioni contenute nel Disciplinare di gara, la documentazione che il Concorrente intenda produrre per comprovare l'esigenza di tutela sarà prodotta in allegato alla Relazione tecnica e non concorrerà al computo delle 100 pagine.

## **SCHEMA DI RISPOSTA**

### **RELAZIONE TECNICA**

*Gara per l'acquisizione di servizi professionali per l'attuazione dell'ITSM in Corte dei conti - SIGEF 1242*

#### **1. PREMESSA**

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

#### **3. ORGANIZZAZIONE**

##### **3.1 ORGANIZZAZIONE PROPOSTA PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI**

*(Il Concorrente descriva l'organizzazione proposta per garantire l'efficace e l'efficiente integrazione tra tutti i servizi della fornitura ed il coordinamento delle attività degli stessi servizi, anche in caso di distribuzione dei servizi/attività oggetto di fornitura tra le unità operative del Concorrente ovvero tra le aziende, in caso di RTI/consorzio/subappalto/avvalimento)*

##### **3.2 ORGANIZZAZIONE PROPOSTA A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

*(Il Concorrente descriva il modello organizzativo per l'erogazione dei servizi con l'evidenziazione degli specifici ruoli indicati nel Capitolato Tecnico nonché di eventuali specifici ruoli proposti, aggiuntivi rispetto a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, che il Concorrente si impegna ad impiegare, senza alcun onere per Consip/Amministrazione, per la gestione degli aspetti di governo ed erogazione dei servizi nonché dei rapporti con la committenza e l'utenza)*

##### **3.3 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI A CARATTERE PROGETTUALE**

*(Il Concorrente descriva la soluzione organizzativa proposta, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, che il Concorrente si impegna a mettere in atto, senza alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione, per garantire un adeguato grado di*



*flessibilità dei servizi a carattere progettuale per fronteggiare, ad esempio, situazioni di:*

- *instabilità e mutevolezza dei requisiti alla base degli obiettivi di sviluppo*
- *contrazione dei tempi pianificati per singola fase del ciclo di vita dovuti ad esigenze specifiche dell'Amministrazione*
- *picchi di attività che comportino più obiettivi in parallelo e/o obiettivi concorrenti*
- *integrazione/sostituzione delle risorse appartenenti ai vari team di progetto)*

### 3.4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

*(Il Concorrente descriva la soluzione organizzativa, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, che il Concorrente si impegna a mettere in atto per erogare il servizio, comprendendo anche il periodo di garanzia nel corso degli ultimi 12 mesi di vigenza contrattuale, nonché per garantire un adeguato grado di flessibilità del servizio di Manutenzione al fine di fronteggiare picchi di attività e concomitanza di attività realizzative, correttive e di assistenza, quali:*

- *segnalazioni di malfunzionamento*
- *richieste di Assistenza*
- *passaggio in esercizio di uno o più obiettivi progettuali)*

### 3.5 PRESA IN CARICO DEI SERVIZI

*(Il Concorrente descriva organizzazione, metodologia e piano delle attività proposti per la presa in carico dei servizi, anche in assenza di affiancamento sui Tool a supporto da parte di personale tecnico Consip/Amministrazione e/o di fornitori terzi)*

### 3.6 TRASFERIMENTO DEL KNOW HOW

*(Il Concorrente descriva la soluzione organizzativa in termini di risorse, strumenti, metodologia e piano delle attività proposti per le attività di trasferimento del know how, comprendendo le attività di trasferimento del know how sui servizi, sui processi gestionali, nonché sulle Migliorie offerte di cui l'Amministrazione intenda procedere al riscatto)*

## 4. QUALITA'

### 4.1 MODELLIZZAZIONE DEI SERVIZI

*(Il Concorrente descriva la proposta in termini di metodologie e modalità operative, ivi compresa l'implementazione dei Tool a supporto, che il Concorrente si impegna ad adottare e ad effettuare, senza alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione, per la definizione dei modelli di servizio, tenendo conto di quanto previsto da metodologie e/o best practice di ampia diffusione e del ruolo istituzionale dell'Amministrazione)*

### 4.2 PROCESSO DI CAPACITY MANAGEMENT

*(Il Concorrente descriva la proposta per il disegno, l'implementazione ed il supporto all'attuazione del processo di Capacity Management. Il Concorrente corredi la proposta*



*con un'ipotesi di Piano di lavoro per l'implementazione e un esempio di documento Specifiche funzionali di processo con indicazione di ruoli/responsabilità e gestione delle attività collegate a tale processo presso l'Amministrazione. Per la produzione della bozza di Piano di lavoro e di un esempio di documento Specifiche funzionali di processo, il Concorrente tenga conto di quanto indicato nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico)*

#### 4.3 PROCESSO DI CAPACITY MANAGEMENT

*(Il Concorrente descriva la proposta per il disegno, l'implementazione ed il supporto all'attuazione del processo di Knowledge Management. Il Concorrente corredi la proposta con un'ipotesi di Piano di lavoro per l'implementazione e un esempio di documento Specifiche funzionali di processo con indicazione di ruoli/responsabilità e gestione delle attività collegate a tale processo presso l'Amministrazione. Per la produzione della bozza di Piano di lavoro e di Specifiche funzionali di processo, il Concorrente tenga conto di quanto indicato nell'Appendice 2 al Capitolato Tecnico)*

#### 4.4 QUALITÀ DEI SERVIZI IN PRODUZIONE

*(Il Concorrente descriva la proposta per garantire la qualità dei servizi in produzione, minimizzando gli impatti derivanti dall'attuazione di nuovi processi. Il Concorrente rappresenti le strategie proposte per garantire, senza alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione, la continuità operativa dei Tool a supporto da parte dei fruitori dei servizi, comprendendo anche i fornitori terzi, a fronte dell'attivazione dei nuovi processi ovvero per minimizzare eventuali costi e possibili disfunzioni nell'erogazione dei servizi esistenti)*

#### 4.5 MIGLIORAMENTO CONTINUO

*(Il Concorrente descriva la proposta per l'impostazione (ruoli, responsabilità, metodi di lavoro e ipotesi di CSI Register) e per la gestione delle attività collegabili al processo di miglioramento continuo (Continual Service Improvement - CSI) che si impegna ad adottare, senza oneri aggiuntivi per Consip/Amministrazione, inserendo nel Piano della Qualità Generale della fornitura il CSI Register. Il Concorrente descriva la proposta orientata ai processi già attuati, comprensiva di CSI Plan, anche tenendo conto delle informazioni contenute nell'Appendice 3, nonché la proposta per l'impostazione orientata ai processi di nuova introduzione, attuabile per l'intera durata contrattuale)*

#### 4.6 BUSINESS INTELLIGENCE E REPORTISTICA

*(Il Concorrente descriva la proposta metodologica e operativa per la realizzazione, attraverso i Tool a supporto, di una soluzione integrata di business intelligence in ambito ITSM a supporto delle decisioni, sia in ambito strategico sia in ambito operativo funzionale)*

#### 4.7 ULTERIORI SOLUZIONI MIGLIORATIVE PROPOSTE



*(Il Concorrente descriva ulteriori migliorie proposte che si impegna a mettere in opera entro 90 giorni solari dalla data inizio attività per meglio rispondere agli obiettivi della fornitura, senza alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione)*

#### 4.8 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

*(Il Concorrente descriva soluzioni e modalità operative proposte per ridurre i consumi energetici sia in relazione all'erogazione dei servizi presso le sedi del Concorrente che presso le sedi dell'Amministrazione. Le proposte devono prevedere i relativi strumenti di controllo (check-list, indicatori specifici, ecc.) e devono essere oggettivamente verificabili. Il Concorrente si impegna ad adottare tali proposte, senza alcune onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione, e a rendicontarne gli esiti per l'intera durata contrattuale attraverso il Report impatto ambientale)*

### 5. SOLUZIONI

#### 5.1 SOLUZIONE A SUPPORTO DEL COACHING

*(Il Concorrente descriva la soluzione proposta, in termini di strumenti, modalità operative e attività connesse, che si impegna ad adottare e a rendere disponibile per l'intera durata contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione, per l'affiancamento (training e coaching) del personale indicato dall'Amministrazione quale referente per i ruoli chiave nei processi:*

- *nella fase iniziale della fornitura*
- *nel corso dell'erogazione dei servizi, sia nella fase iniziale di introduzione del singolo processo sia a seguito di variazioni derivanti dall'eventuale introduzione di processi correlati)*

#### 5.2 SOLUZIONE A SUPPORTO DEI SERVIZI A CARATTERE PROGETTUALE

*(Il Concorrente descriva la soluzione proposta, in termini di strumenti e metodologie, che si impegna ad adottare e a rendere disponibile per l'intera durata contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione, per garantire una gestione flessibile dell'intero progetto e dei singoli interventi di carattere progettuale. Si richiede che eventuali proposte siano fondate su metodologie e/o best practice di ampia diffusione presso la comunità informatica)*

#### 5.3 SOLUZIONE A SUPPORTO DELLA GESTIONE DEI REQUISITI

*(Il Concorrente descriva la soluzione informatizzata, basata su prodotti software di mercato e/o prodotti software open source, e processi operativi che si impegna ad adottare e a rendere disponibili per l'intera durata contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo per Consip/Amministrazione, per garantire la tracciabilità e la gestione dei requisiti durante il ciclo di vita dell'intervento)*

### 6. 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..)*