

### **Allegato 3 – SCHEMA OFFERTA TECNICA**

#### **Appalto Specifico, per l'affidamento dei servizi di assistenza, manutenzione, supporto e formazione del sistema informativo Accreditamento Eventi e Provider ECM in uso presso la Regione MARCHE**

Ragione Sociale:  _____  _____
Partita IVA/Codice Fiscale: _____

*Il presente schema di offerta tecnica è stato predisposto al fine di garantire la parità di trattamento e consentire una piena valutazione delle caratteristiche qualitative dei servizi richiesti dal capitolato tecnico. Si raccomanda pertanto ai concorrenti di usare tale schema o formulare l'offerta in analogia a tale schema, rimuovendo le parti in blu-corsivo. Elementi aggiuntivi possono essere allegati ma non avranno effetto per la valutazione qualitativa.*

*L'offerta deve essere composta da un max di n. 40 facciate, tutte numerate progressivamente, formato A4, carattere Arial 12, interlinea 1, ad esclusione di eventuali allegati contenenti schemi o figure esplicative. Nel caso il numero di pagine sia superiore a quello stabilito, le pagine in eccedenza non saranno prese in considerazione ai fini della valutazione dell'offerta.*

#### **Capitolo 0 – Esperienza e competenza del concorrente nell'oggetto dell'appalto**

*Descrivere le competenze tecniche del concorrente sviluppando i seguenti punti:*

##### **Capitolo 0.1 – Fornitura campione**

*T101 – Fornitura Campione. Descrivere la fornitura, tra quelle proposte in sede di AQ, quella più attinente l'oggetto del presente appalto. Non superare le due cartelle nella descrizione di tale fornitura, rimandando ad eventuali allegati nel caso si debbano inserire figure, schemi o diagrammi complessi. Saranno oggetto di valutazione i seguenti aspetti:*

- a) *le analogie organizzative riferite al contesto della Regione Marche;*
- b) *l'aderenza dei servizi alle linee guida dell'AGID ed ai requisiti architetture, tecnici e tecnologici comuni, ove applicabili, stabiliti dalla Regione Marche*
- c) *la modalità con cui sono stati eseguiti i servizi previsti dal capitolato tecnico, mettendo in evidenza le conformità a quanto richiesto ai capitoli 2 e 3 del capitolato tecnico*

##### **Capitolo 0.2 – team di lavoro**

*T102 Struttura organizzativa proposta e CV del team di lavoro.*

*Descrivere la composizione del TEAM di professionisti che saranno impiegati nell'esecuzione di ciascuna delle attività previste dal capitolato per i servizi MAC, MEV, PASC, GESA, FAS e HLP+REM. Facendo riferimento alle competenze e professionalità di ciascuna figura professionale da riportare nell'appendice 1, mettere qui in evidenza le conoscenze ed esperienze individuali nell'ambito tematico oggetto dell'appalto e della relativa normativa tecnica e degli eventuali processi formativi e consulenziali previsti dall'Impresa nei seguenti aspetti:*

- a) *la qualità complessiva del team di lavoro;*
- b) *la consistenza delle professionalità offerte, in particolare per gli aspetti relativi alle abilità richiesta dall'oggetto dell'AS;*
- c) *l'organizzazione dei gruppi di lavoro dedicati alla MAC, MEV, PASC, GESA, FAS ed al servizio HLP+REM*

*Si precisa che le competenze possono essere in capo a più soggetti, non trattandosi di servizi di “manodopera” pertanto il numero di soggetti da indicare può essere in numero superiore a quello strettamente necessario a coprire i quantitativi indicati nel capitolato fermo restando la necessità di mantenere costante nel tempo la composizione del team.*

## **Capitolo 1 - Servizi T11 – MAC – manutenzione ordinaria, correttiva ed adeguativa**

### **Capitolo 1.1 - Manutenzione Ordinaria e correttiva**

*<T111 Modalità di svolgimento del servizio di Manutenzione Ordinaria e Correttiva ovvero le attività previste per prevenire possibili malfunzionamenti, il degrado del sistema ed i rilasci delle nuove release. Saranno considerate migliori le proposte che illustrino in modo chiaro e completo:*

- a) l'utilizzo di strumenti di controllo tecnico quantitativo e qualitativo del servizio. In particolare dovrà essere specificato come verranno applicate le patch correttive, senza causare disservizi;*
- b) l'utilizzo di un sistema di monitoraggio sistemistico e applicativo, in grado di allertare tempestivamente in caso di malfunzionamento o decadimento delle prestazioni del sistema i referenti indicati dall'Amministrazione*
- c) la precisione ed aderenza rispetto alle specifiche di capitolato tecnico>*

### **Capitolo 1.2 - Manutenzione Adeguativa**

*<T112 Illustrare gli interventi di manutenzione adeguativa, con riferimento al par. 3.1 del Capitolato Tecnico. Saranno considerate migliori le proposte che illustrino in modo chiaro e completo il rispetto delle specifiche richieste>*

## **Capitolo 2 – T12 – Servizi di manutenzione evolutiva (MEV)**

### **Capitolo 2.1 – Modalità organizzative**

*<T121 – Illustrare le modalità organizzative adottate. Saranno considerate migliori le proposte che prevedono l'adozione di tecniche accurate per:*

- a) lo sviluppo condiviso e collaborativo del software, minimizzando l'impatto ed il carico per l'utente ovvero prevedano tecniche di cattura dei requisiti in autonomia proattiva, anche partecipando attivamente ai relativi processi in affiancamento preliminare di analisi;*
- b) la trasparenza e chiarezza nel conteggio dell'effort previsto/rendicontato in FP;*
- c) la modalità di contabilizzazione delle FP di competenza della Manutenzione Adeguativa rispetto alla specifica personalizzazione del prodotto;>*

### **Capitolo 2.2 – Qualità del Team di lavoro e della proposta progettuale di evoluzione del sistema**

*<T122 – Illustrare le competenze del team di lavoro e gli interventi previsti al paragrafo 3.2 del Capitolato Tecnico, evidenziando l'analisi e la stima dell'effort, esemplificando tale analisi, in particolare, per gli interventi indicati al punto 2.3 del Capitolato Tecnico*

## **Capitolo 3 – T13 – PASC - Servizi di Passaggio consegne – dati e documentazione tecnica – parallelo**

### **Capitolo 3.1 – Piano di subentro**

*<T131 – Illustrare il piano di subentro, tenuto conto della complessità dell'utenza e dei tempi massimi previsti dall'AQ-ICT (3 mesi per la presa in carico e fino a 2 anni di parallelo prima dell'avvio in esercizio). Tale piano dovrà essere presentato anche dal Fornitore attuale, con riferimento allo scenario di subentro indicato nel capitolato tecnico.*

*Dettagliare i seguenti aspetti:*

- a) qualità e consistenza del team dedicato alla formazione del personale;*
- b) Modalità ed autonomia di recupero e trasferimento dati con particolare riguardo a garantire la non onerosità dei controlli da parte della committenza;*

- c) *la modalità di conduzione del parallelo, e strumenti che saranno previsti per garantire l'unicità di imputazione del dato da parte degli utenti.*

*Nel caso la Commissione giudichi non sufficientemente adeguato (ct < 0,7) il piano di subentro, tali da renderlo tecnicamente poco attuabile o comporti oneri non previsti per l'Amministrazione, segnala tale anomalia al presidente del seggio di gara per i provvedimenti di conseguenza. >*

## **Capitolo 4 – T14 – GESA - Gestione sistemi ed applicativi software**

### **Capitolo 4.1 – Modalità di erogazione dei servizi**

*<T141 – Illustrare la modalità di erogazione dei servizi, evidenziando le interrelazioni con i servizi MAC e MEV ed in particolare a seguito della realizzazione di quanto indicato al punto 2.3 del Capitolato Tecnico:*

- a) *Modalità di erogazione del servizio;*
  - b) *Strumenti di contabilizzazione delle attività e di controllo di qualità delle stesse*
  - c) *Composizione del team di lavoro dedicato;*
  - d) *Modalità ed autonomia di recupero e trasferimento dati con particolare riguardo a garantire la non onerosità dei controlli da parte della committenza;*
  - e) *Tempi di risposta previsti*
- >

## **Capitolo 5 – T15 – FAS - Formazione, assistenza on site e supporto specialistico**

### **Capitolo 5.1 – Modalità di erogazione dei servizi**

*<T151 – Illustrare la modalità di erogazione dei servizi, evidenziando le interrelazioni con il servizio MEV ed in particolare a seguito della realizzazione di quanto indicato al punto 2.3 del Capitolato Tecnico:*

- a) *Modalità di erogazione della formazione (In PRESENZA o in REMOTO - SINCRONA e ASINCRONA);*
  - b) *Piano dettagliato dei contenuti e degli slot orari di formazione che si presume di erogare;*
  - c) *Profili dei docenti ed eventuali tutor impiegati nell'attività di formazione*
  - d) *Materiali di supporto forniti per la formazione (es. manuali, video, tutorial, ecc.)*
  - e) *Modalità di rendicontazione che dia evidenza dell'efficacia della formazione*
- >

## **Capitolo 6 – T17 – HLP+REM - Assistenza di I° e II° livello**

### **Capitolo 6.1 – Modalità di erogazione dei servizi**

*<T171 – Illustrare la modalità di erogazione dei servizi, evidenziando le interrelazioni con il servizio MAC ed in particolare:*

- a) *Il sistema di tracciatura delle chiamate con evidenza di tutti i passaggi finalizzato ad agevolare il controllo tecnico contabile;*
  - b) *Organizzazione e possibilità di accesso al database delle conoscenze;*
  - c) *Modalità di manutenzione del database delle conoscenze ovvero come avviene la revisione periodica delle segnalazioni, relazionandole in funzione dei rilasci migliorativi;*
  - d) *Accorgimenti adottati al fine di ridurre il carico sul personale del contact-center in conseguenza di eventuali malfunzionamenti "globali" di piattaforma o fermi "programmati" (parziali);*
  - e) *Gestione ed aggiornamento dei manuali utente. Si dovrà illustrare la tipologia dei manuali utente (multimediali, wiki-like, ecc) e la modalità di gestione ed aggiornamento (note operative da integrare periodicamente, moduli e-learning, ricerca per parole chiave, ecc.)*
- >

## Appendice 1 – Elenco dei profili professionali da impiegare

Facendo riferimento a quanto dichiarato nell'AQ-ICT ed alle composizioni del mix professionale previsto per ciascun servizio, elencare le competenze e professionalità di ciascuna figura professionale che verrà messa a disposizione per lo svolgimento dei servizi richiesti.

Cumulativamente, l'AS (comprensivo dei servizi "a corpo" e della "reperibilità") richiede, oltre la figura del Project MANAGER/Responsabile Progetto, un impegno medio pari a 1,5 FTE, distribuito nei seguenti profili:

<b>N</b>	<b>Profilo UNI 11621-2</b>	<b>GP/Anno</b>
1	BUSINESS ANALYST (ANALISTA DI BUSINESS)	3
2	BUSINESS INFORMATION MANAGER	2
3	DATABASE ADMINISTRATOR (AMMINISTRATORE DI DATABASE)	2
4	DEVELOPER (SVILUPPATORE)	32
5	DIGITAL MEDIA SPECIALIST (SPECIALISTA DI MEDIA DIGITALI)	3
6	ENTERPRISE ARCHITECT	1
7	ICT CONSULTANT	4
8	ICT SECURITY MANAGER (MANAGER DELLA SICUREZZA ICT)	2
9	ICT SECURITY SPECIALIST (SPECIALISTA DELLA SICUREZZA ICT)	1
10	ICT TRAINER (DOCENTE ICT)	4
11	NETWORK SPECIALIST (SPECIALISTA DI RETE)	2
12	PROJECT MANAGER (CAPO PROGETTO)	2
13	QUALITY ASSURANCE MANAGER (MANAGER DELL'ASSICURAZIONE QUALITA' )	0
14	SERVICE DESK AGENT (OPERATORE DI HELP DESK)	4
15	SERVICE MANAGER	1
16	SYSTEMS ADMINISTRATOR (AMMINISTRATORE DI SISTEMI)	1
17	SYSTEMS ANALYST (ANALISTA DI SISTEMI)	13
18	SYSTEMS ARCHITECT (ARCHITETTO DI SISTEMI)	1
19	TECHNICAL SPECIALIST	2
20	TEST SPECIALIST (SPECIALISTA DEL TESTING)	1
	<b>TOTALI</b>	<b>81</b>

Dal riepilogo sopra si evidenzia che l'appalto va, ragionevolmente, eseguito per "servizi intellettuali" da più soggetti fisici, non tutti impiegati a tempo pieno in questo appalto.

Per questo si richiede di elencare, il team (anonimo) dedicato al progetto, precisando nel dettaglio le competenze secondo il seguente schema:

segue Appendice 1 – Elenco dei profili professionali da impiegare

**Profilo: RESPONSABILE PROGETTO (\_\_\_)**

<b>e-competence (PROJECT MANAGER)</b>	<b>Livello</b>	<b>Anni di esperienza</b>	<b>Descrizione delle tematiche affrontate motivandone l'analogia</b>
A 4. Pianificazione di Prodotto o di Servizio (nell'ambito oggetto di AS)	...	....	<i>Aggiungere tante righe quante sono le esperienze fatte indicando il numero di anni con, al massimo, una cifra decimale</i>
E.2. Gestione del Progetto e del Portfolio (nell'ambito oggetto di AS)	...	....	<i>Aggiungere tante righe quante sono le esperienze.</i>
E.3. Gestione del Rischio (nell'ambito oggetto di AS)	...	....	<i>Aggiungere tante righe quante sono le esperienze.</i>
E.4. Gestione della Relazione (nell'ambito oggetto di AS)	...	....	<i>Aggiungere tante righe quante sono le esperienze.</i>
	...	....	<i>Aggiungere tante righe quante sono le esperienze.</i>
<b>e-competence aggiuntive)</b>	<b>Livello</b>	<b>Anni di esperienza</b>	<b>Descrizione delle tematiche affrontate motivandone l'analogia</b>
A2. Gestione dei Livelli di Servizio (nell'ambito oggetto di AS)	...	....	<i>Aggiungere tante righe quante sono le esperienze fatte indicando il numero di anni con al massimo una cifra decimale</i>
C.3. Erogazione del servizio (nell'ambito oggetto di AS)	...	....	<i>Aggiungere tante righe quante sono le esperienze.</i>

*Si dovrà inoltre produrre una tabella per le conoscenze ed una per le capacità secondo i seguenti formati, evidenziando eventuali elementi aggiuntivi rispetto al minimo richiesto nel capitolato per le diverse figure :*

<b>Conoscenze</b>	<b>Descrizione relativa evidenza</b>
K1: .....	<i>Indicare la data e l'evento formativo dal quale deriva la conoscenza dichiarata (corsi, seminari, master, ecc.)  ... Aggiungere tante righe quante sono gli eventi che si vogliono portare ad evidenza della conoscenza acquisita</i>
K2: .....	.....

<b>Capacità</b>	<b>Descrizione relativa evidenza</b>
S1: .....	<p><i>Indicare il periodo e l'esperienza fatta dalla quale deriva la capacità dichiarata (fornitura, consulenza, ecc.)</i></p> <p><i>... Aggiungere tante righe quante sono le esperienze che si vogliono portare ad evidenza della conoscenza acquisita</i></p>
S2: .....	.....

*Procedere, in analogia con le altre figure che dovranno ricoprire, anche quantitativamente, specificando se dedicati "full time" o part time in %, i profili indicati in tabella:*

*Nel caso si intendano offrire competenze maggiore rispetto a quella base prevista, sia relativamente al livello e-CF, sia agli anni di esperienza ed alla specificità della stessa nelle tematiche previsti dall'appalto, produrre un allegato specifico, attenendosi allo schema previsto dall'AQ-ICT*

*Si ricorda che le competenze specifiche dichiarate per ciascun profilo, anche se anonimo, è comunque impegnativo per la ditta e soggetto a comprova nei casi previsti.*

## Appendice 2 – Livello di servizi offerti

Riportare nella colonna SLA i valori di ciascun livello di servizio specifico di AS, fermi restando quelli offerti nell'AQ-ICT

Descrizione		Formula da usare per determinare il coefficiente	SLA
<b>T21 - MAC - Servizi di manutenzione correttiva/adequativa</b>			
T211	<b><u>Manutenzione correttiva</u></b> <b><u>Flessibilità orario di lavoro</u></b>	Prolungamento orario di lavoro per terminare interventi correttivi (vedi capitolato par. 3.1). $c = \text{offerta}/\text{offerta\_migliore}$ , altrimenti 0 se offerte_migliore=0	
T212	<b><u>Manutenzione adeguativa</u></b> <b><u>Servizi inclusi nel canone.</u></b>	Massimale di copertura costi manutenzione adeguativa per modifiche della normativa con minmo 20% rispetto al canone annuale. $c = (\text{offerta} - 20)/(\text{offerta\_migliore}-20)$ , altrimenti 0 se offerte_migliore=20	
T213	<b><u>Manutenzione ordinaria</u></b> Continuità del servizio.	Tempo massimo di fermo in minuti, in caso di manutenzione programmata, da un minimo di 20 ed un massimo di 240 minuti: $ct = (240 - \text{offerta})/(220)$	
<b>T22 - MEV - Servizi di manutenzione evolutiva (MEV)</b>			
T221	Valutazione sviluppo MEV aggiuntivo per soddisfare il requisito funzionale al punto 3.2.1 del capitolato tecnico	Indicare il valore stimato per tale sviluppo integrativo, qualora non interamente ricoperto dalla fornitura "a corpo", fino ad un massimo di 50 NOP. $c = 1 - (\text{NOP}/50)$	
<b>T23 - PASC - Passaggio consegne – dati e documentazione tecnica – parallelo</b>			
T231	Numero sessioni	Numero massimo di sessioni di formazione parallele attivabili giornalmente ( $c = \text{offerta}/\text{offerta\_migliore}$ )	
T232	Numero massimo nelle sessioni	numero massimo di discenti per sessione formativa $c = (16 - \text{offerta})/(16 - \text{offerta\_migliore})$ , altrimenti 0 se offerte_migliore=16	
<b>T25 - GESA - Gestione sistemi ed applicativi software</b>			
T251	Oneri di trasferta	Indicare l'incidenza percentuale degli oneri di trasferta sulla tariffa giornaliera in caso di interventi "on site". $c = (25 - \text{offerta})/(25 - \text{offerta\_migliore})$ , altrimenti 0 se offerte_migliore=25	
<b>T26 - FAS - Formazione, assistenza on site e supporto specialistico</b>			
T261	Oneri di trasferta	Indicare l'incidenza percentuale degli oneri di trasferta sulla tariffa giornaliera in caso di interventi "on site". $c = (25 - \text{offerta})/(25 - \text{offerta\_migliore})$ , altrimenti 0 se offerte_migliore=25	
<b>T27 - HLP+REM - help desk di I° e II °livello</b>			

T271	Accuratezza chiusura ticket	Livello di accuratezza nella chiusura dei ticket definito come percentuale con due cifre decimali ottenuta dal rapporto (numero di ticket chiusi – numero ticket riaperti)/(totale dei ticket chiusi) relativamente al periodo di rendicontazione. $ct = (offerta)/(offerta\_migliore)$ :
------	-----------------------------	---

Luogo e Data \_\_\_\_\_

Il legale rappresentante  
\_\_\_\_\_