PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI SVILUPPO, EVOLUZIONE E GESTIONE DI SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO DELLE PP. AA. 2

ALLEGATO 5

SCHEMA OFFERTA TECNICA

Il presente documento costituisce uno schema di riferimento per facilitare la presentazione dell'offerta tecnica.

La **relazione tecnica**, che contiene la **proposta di esecuzione** delle **attività previste nel Capitolato tecnico e suoi allegati**, come indicato nel Disciplinare, non potrà superare le **25 facciate** (sono escluse dal computo la copertina e l'indice ed inclusi eventuali testi grafici, le immagini e le eventuali schede tecniche, oltre agli allegati); essa costituisce un unico documento**,** dovrà essere presentata in formato A4, carattere tipo "Arial", dimensione 11 (spaziatura "0", interlinea "Singola"), con una numerazione progressiva e univoca delle pagine, redatta in lingua italiana, nella quale il concorrente dovrà sviluppare *come intende strutturare le diverse attività oggetto del servizio e descrivere risorse, strumenti e la metodologia proposta*.

La relazione tecnica dovrà essere articolata facendo riferimento ai criteri di valutazione **discrezionali ("D") di cui al par. 17.1 del Disciplinare di gara, come sinteticamente riportati nella tabella che segue, possibilmente seguendo l'ordine dei criteri:**

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO
1	Modello organizzativo proposto	Descrizione del modello organizzativo in termini di: - ruoli, risorse, strutture messe a disposizione per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura; - modalità operative e ruoli o risorse aggiuntive offerte per gestire le specificità delle organizzazioni aderenti
2	Modalità di erogazione del servizio di Supporto Specialistico	Descrizione delle modalità adottate nell'erogazione del Servizio di Supporto Specialistico
3	Modalità adottate nell'erogazione del servizio di Sviluppo Software	Descrizione delle modalità adottate nell'erogazione del Servizio di Sviluppo Software
4	Modalità adottate per l'erogazione del Servizio di Gestione, Manutenzione e Assistenza.	Descrizione delle modalità adottate l'erogazione del Servizio di Gestione, Manutenzione e Assistenza, anche con riferimento alla assistenza diretta all'utente finale ove prevista
5	Competenze specifiche e conoscenze dei processi in uso nell'ambito della pubblica amministrazione regionale e locale	Competenze specifiche e conoscenze dei processi in uso in ambito della pubblica amministrazione regionale e locale
6	Qualità del software e Processi di Testing	Descrizione di: -Tecniche di redazione/produzione del codice sorgente che consentano di anticipare eventuali problemi di qualità (difettosità del

		prodotto software, difficile manutenibilità, ecc..); - Modalità operative proposte al fine di rendere il processo di Testing replicabile ed estendibile al più elevato numero di casi; - Modalità proposte per garantire la rispondenza del sw ai requisiti funzionali e non funzionali richiesti dall'Amministrazione
7	Modalità di presa in carico nella fase di subentro e di consegna a fine contratto	Descrizione delle modalità di presa in carico nella fase di subentro e di consegna a fine contratto, in termini organizzativi, applicativi e tecnologici con riferimento alle modalità di trasferimento del know-how al personale 5dell'Amministrazione e/o al fornitore subentrante
8	Modalità di trasferimento del know-how al personale dell'Amministrazione durante l'erogazione dei servizi	Descrizione delle modalità di trasferimento del know-how al personale dell'Amministrazione durante l'erogazione dei servizi
9	Soluzioni adottate per garantire il costante aggiornamento delle risorse professionali impiegate nella fornitura	Descrizione delle soluzioni adottate per garantire il costante aggiornamento delle risorse professionali impiegate nella fornitura.

Quanto ai **criteri di valutazione <u>quantitativi/oggettivi</u> ("T") sottoriportati** si precisa che gli stessi andranno **<u>valorizzati esclusivamente</u> <u>a sistema sulla piattaforma SATER</u>** secondo le istruzioni contenute nel par. 17e segg. del Disciplinare e con le modalità esplicitate nelle Guide per l'utilizzo della Piattaforma Sater accessibili dal sito: http://intercenter.regione.emilia-romagna.it/help/guide

10	Miglioramento SLA: Grave malfunzionamento Servizi Critici: per ottenere il punteggio la miglioria deve essere offerta su tutte e tre le tempistiche interessate dallo sla.	- Anticipo di 10 min/20min/30min rispetto ai tempi di Capitolato per presa in carico/inoltro/risoluzione oppure - Anticipo di 15 min/30min/1h rispetto ai tempi di Capitolato per presa in carico/inoltro/risoluzione
11	Miglioramento SLA: Malfunzionamento Servizi Critici: per ottenere il punteggio la miglioria deve essere offerta su tutte e tre le tempistiche interessate dallo sla.	- Anticipo di 10 min/20min/1h rispetto ai tempi di Capitolato per presa in carico/inoltro/risoluzione oppure

		- Anticipo di 15 min/30min/2h rispetto ai tempi di Capitolato per presa in carico/inoltro/risoluzione
12	Miglioramento SLA: Grave malfunzionamento Servizi Non Critici: per ottenere il punteggio la miglioria deve essere offerta su tutte e tre le tempistiche interessate dallo SLA.	- Anticipo di 10 min/30min/1h rispetto ai tempi di Capitolato per presa in carico/inoltro/risoluzione oppure - Anticipo di 15 min/1h/2h rispetto ai tempi di Capitolato per presa in carico/inoltro/risoluzione
13	Miglioramento SLA: Malfunzionamento Servizi Non Critici: per ottenere il punteggio la miglioria deve essere offerta su tutte e tre le tempistiche interessate dallo SLA.	- Anticipo di 10 min/30min/1h rispetto ai tempi di Capitolato per presa in carico/inoltro/risoluzione oppure - Anticipo di 15 min/1h/4h rispetto ai tempi di Capitolato per la presa in carico/inoltro/risoluzione

La documentazione tecnica deve essere priva, a pena di esclusione dalla gara, di qualsivoglia indicazione (diretta e/o indiretta) di carattere economico.

***