PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLA PIATTAFORMA DI E-PROCUREMENT SATER

ALLEGATO 4

SCHEMA OFFERTA TECNICA

CIG: 8078713CDB

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, 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); 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 la metodologia di implementazione proposta.

La relazione tecnica dovrà essere articolata facendo riferimento ai seguenti criteri di valutazione (di cui al par. 18 del Disciplinare di gara).

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	*La Ditta Concorrente deve indicare:*
1	Case Study sulla gestione dell'esportazione del Fascicolo di Gara: soluzione proposta in termini di adeguatezza, flessibilità, modularità, integrazione con i sistemi interni ed esterni di riferimento	Si richiede di sviluppare **(indicativamente in 2/3 pagine)** un modulo che, al fine di facilitare le attività delle Stazioni Appaltanti nell'assolvimento degli obblighi a loro carico, preveda l'esportazione di dati e documenti da caricare nei loro sistemi di gestione documentale e/o archiviazione a norma in modo da soddisfare i seguenti requisiti: -attivare selettivamente ogni singola Amministrazione utilizzatrice del sistema SATER a seguito di una preventiva autorizzazione da parte dell'Agenzia; -raccogliere l'insieme delle informazioni codificate e i documenti presenti all'interno delle procedure di gara in un fascicolo strutturato ai fini dell'esportazione; -invocare dei webservice per l'esportazione del fascicolo; -effettuare scarichi progressivi, incrementali e totali del fascicolo

		di gara sulla base della conclusione delle varie fasi in cui si articola la procedura (scarico della documentazione di gara, della documentazione amministrativa dei concorrenti, di quella tecnica, ecc…); -effettuare lo scarico del fascicolo di gara in modalità strutturata (su file zip o altro supporto) in modo da permettere la conservazione offline.
2	Affidabilità della proposta: valore aggiunto del servizio offerto derivante dal riuso di elementi distintivi, quali metodologie e informazioni, adottati e acquisiti dal proponente in esperienze pregresse	Descrizione del valore aggiunto del servizio offerto derivante dal riuso di elementi distintivi, quali metodologie e informazioni, adottati e acquisiti dal proponente in esperienze pregresse.
3	Manutenzione Correttiva e Adeguativa: adeguatezza e livello di efficienza delle modalità di organizzazione del gruppo di lavoro (ruoli, responsabilità, tempo di impiego delle risorse, meccanismi di governo e coordinamento) per lo svolgimento delle attività	Descrizione delle modalità di organizzazione del gruppo di lavoro (ruoli, responsabilità, tempo di impiego delle risorse, meccanismi di governo e coordinamento) per lo svolgimento delle attività
4	Manutenzione Correttiva e Adeguativa: esperienza e mix di competenze del gruppo di lavoro	Descrizione dell'esperienza e del mix di competenze del gruppo di lavoro
5	Manutenzione Correttiva e Adeguativa: modalità di raccordo con il Servizio ICT Regionale e messa a disposizione di specifici strumenti per la tracciatura delle attività gestite anche verso la committenza	Descrizione delle modalità di raccordo con il Servizio ICT Regionale e degli specifici strumenti per la tracciatura delle attività gestite anche verso la committenza
6	Manutenzione Correttiva e Adeguativa: efficacia delle soluzioni tecnologiche ed organizzative proposte per il monitoraggio delle prestazioni del sistema	Descrizione delle soluzioni tecnologiche ed organizzative proposte per il monitoraggio delle prestazioni del sistema
7	Manutenzione Correttiva e Adeguativa: modalità operative e tempestività della messa a disposizione dei log applicativi su richiesta di Intercent-ER	Descrizione delle modalità operative e tempestività della messa a disposizione dei log applicativi su richiesta di Intercent-ER
8	Manutenzione Evolutiva: composizione del gruppo di lavoro e modalità organizzative adottate per la progettazione e realizzazione degli interventi	Descrizione della composizione e delle modalità organizzative del gruppo di lavoro adottate per la

		progettazione e realizzazione degli interventi
9	Manutenzione Evolutiva: flessibilità organizzativa prevista da garantire a fronte di picchi di lavoro	Descrizione delle modalità organizzative del gruppo di lavoro previste a fronte di picchi di lavoro
10	Gestione del Contact Center: composizione delle risorse dedicate e adeguatezza delle modalità organizzative in termini di gestione delle stesse e flessibilità organizzativa, anche ai fini di garantire i livelli di servizio richiesti nelle eventuali situazioni di picchi di lavoro	Descrizione delle risorse impiegate per la gestione del Contact Center e loro modalità organizzative con particolare riferimento ai picchi di lavoro
11	Qualità del modello di Contact Center/Help Desk: idoneità del processo per la rapida ed ottimale risoluzione delle richieste di servizio, anche in rapporto al numero di amministrazioni e fornitori interessati e al livello di urgenza nella gestione delle varie fasi delle procedure di e-procurement	Descrizione del processo utilizzato per la risoluzione delle richieste rivolte al Contact Center
12	Sistema di ticketing e di monitoraggio: livello di fruibilità degli strumenti proposti e adeguatezza della reportistica	Descrizione del sistema di ticketing e di monitoraggio e della relativa reportistica
13	Riduzione della tempistica di risoluzione dei malfunzionamenti bloccanti. Sarà valutata la riduzione del tempo di risoluzione offerto, secondo la formula: $R_{MIN}/R_{A,}$ dove: R_A = numero di ore (naturali e consecutive) offerte dal concorrente R_{MIN} = numero di ore (naturali e consecutive) minime offerte	Indicare il numero di ore (naturali e consecutive) necessarie per la risoluzione dei malfunzionamenti bloccanti
14	Riduzione della tempistica di risoluzione dei malfunzionamenti non bloccanti. Sarà valutata la riduzione del tempo di risoluzione offerto, secondo la formula: $R_{MIN}/R_{A,}$ dove: R_A = numero di ore (naturali e consecutive) offerte dal concorrente R_{MIN} = numero di ore (naturali e consecutive) minime offerte	Indicare il numero di ore (naturali e consecutive) necessarie per la risoluzione dei malfunzionamenti non bloccanti