



**PROCEDURA APERTA PER L' ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI IT SYSTEM MANAGEMENT  
E SICUREZZA INFORMATICA 2**

**ALLEGATO 4a**  
**SCHEMA OFFERTA TECNICA**  
**LOTTO 1**

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

La relazione/offerta tecnica contiene la proposta di esecuzione delle attività previste nel Capitolato tecnico e come indicato nel Disciplinare non potrà superare le 30 facciate (sono escluse dal computo la copertina e l'indice ed inclusi eventuali testi grafici, le immagini e le eventuali schede tecniche), costituisce un unico documento e dovrà essere presentata, redatta in lingua italiana, in formato A4, carattere tipo "Arial", dimensione 11 (spaziatura "0", interlinea "Singola"), con una numerazione progressiva e univoca delle pagine.

Il concorrente dovrà puntualmente descrivere le modalità adottate per l'esecuzione delle diverse attività oggetto della fornitura in modo esaustivo, concreto ed efficace, con particolare riferimento ai criteri ed elementi riportati nella tabella sottostante.

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

### LOTTO 1

CRITERI		Aspetti rilevanti al fine dell'attribuzione del punteggio
1	Organizzazione e suddivisione attività.	Organizzazione e suddivisione delle attività per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura in funzione dei processi gestionali e dei diversi contesti tecnologici e organizzativi, con particolare riferimento a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la complementarietà dell'apporto rispetto all'appalto considerato nel suo complesso;</li> <li>- la distribuzione delle responsabilità</li> <li>- le sinergie create;</li> <li>- la struttura organizzativa proposta;</li> <li>- eventuali strutture ulteriori che il concorrente intende rendere disponibili nel corso dell'intera durata contrattuale a supporto delle strutture operative e della committenza (strutture di competence center, partnership con produttori delle tecnologie più diffuse, ecc.).</li> </ul>
2	Gestione dell'infrastruttura NOC.	Infrastruttura tecnologica e organizzazione per l'erogazione dei servizi, in merito alle funzioni di

CRITERI		Aspetti rilevanti al fine dell'attribuzione del punteggio
		<p>"Network Operation Center" (NOC) oltre che alla gestione della sicurezza delle informazioni e alla continuità operativa del Centro Servizi, con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• completezza;</li> <li>• compatibilità con il contesto di riferimento;</li> <li>• innovatività;</li> <li>• efficacia e rispondenza alle specifiche esigenze delle Amministrazioni del territorio.</li> </ul>
3	Flessibilità.	<p>Soluzioni organizzative ed operative che il concorrente si impegna a mettere in atto per garantire adeguato grado di flessibilità nell'erogazione dei servizi, al fine di fronteggiare picchi di attività dovuti ad emergenze e/o urgenze, con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizzazione che sottende a tali soluzioni;</li> <li>- metodologia adottata;</li> <li>- modalità operative per la gestione delle situazioni critiche, ad esempio, richieste non programmate dell'Amministrazione da assolvere in tempi rapidi, richieste contemporanee di più attività a carattere di urgenza, gestione di scadenze amministrative.</li> </ul>
4	Metodologia e modalità operative adottate.	<p>Descrizione della metodologia e delle modalità operative adottate per il disegno, la realizzazione e la diffusione dei processi gestionali a supporto dell'erogazione complessiva dei servizi in ambito IT, con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la funzione di service desk sistemistico;</li> <li>- i processi previsti nell'ambito service operation;</li> <li>- i processi previsti nell'ambito service transition;</li> <li>- i processi previsti nell'ambito service design.</li> </ul>
5	Protezione dei servizi IT, salvaguardia dati/informazioni, ottimizzazione dei processi critici.	<p>Azioni previste per la protezione dei servizi IT, la salvaguardia dei dati e delle informazioni durante le implementazioni, oltre per l'ottimizzazione dei processi critici, con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le modalità operative finalizzate a garantire accuratezza, rapidità ed efficienza nell'implementazione dei cambiamenti;</li> </ul>

CRITERI		Aspetti rilevanti al fine dell'attribuzione del punteggio
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'organizzazione, strumenti e standardizzazione delle attività di deploy al fine di ottimizzare e rendere stabile il processo di rilascio e di release nei diversi ambienti (sviluppo, test, produzione);</li> <li>- le azioni preventive in fase di gestione dei sistemi al fine di anticipare eventuali disservizi che potrebbero interrompere e/o deteriorare la fruizione dei servizi digitali dell'Amministrazione.</li> </ul>
6	Gestione delle chiamate di supporto.	<p>Gestione delle chiamate di supporto, con particolare riferimento agli strumenti utili per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la gestione delle chiamate;</li> <li>- la risoluzione delle richieste di assistenza;</li> <li>- la gestione degli allarmi e i canali di reperibilità.</li> </ul> <p>Inoltre, saranno valutate le possibilità di integrazione con gli strumenti già in uso nelle Amministrazioni.</p>
7	Centri di competenza offerti.	<p>Sarà valutata la modalità organizzativa ed operativa con cui i centri di competenza interagiscono all'interno dell'organizzazione della fornitura e forniscono supporto all'erogazione dei servizi.</p>
8	Formazione risorse professionali impiegate.	<p>Saranno valutate le azioni che, in relazione alle Figure professionali impiegate nella fornitura, garantiscano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la loro formazione ed il costante aggiornamento;</li> <li>- di disporre delle competenze tecnologiche, infrastrutturali e tecniche, integrate e complesse, richieste per l'erogazione della fornitura;</li> <li>- di supportare l'Amministrazione nel perseguire obiettivi di innovazione tecnologica, nello sviluppo di progetti volti alla standardizzazione dell'attività di IT Operation e nella definizione di processi volti a migliorare la qualità dei servizi offerti;</li> <li>- l'assessment delle competenze e delle abilità delle risorse rispetto ai profili professionali richiesti.</li> </ul>

Quanto ai criteri di valutazione oggettivi/tabellari ("T") sottoriportati si precisa che gli stessi andranno valorizzati esclusivamente a sistema sulla piattaforma SATER secondo le istruzioni contenute nel

par. 17 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>.

CRITERI		Modalità di attribuzione del punteggio
9	Migliorie degli SLA - Gestione Sistemi, Rete e NOC:  Tempo di presa in carico	SLA migliorativo:  Saranno attribuiti due punti fino ad un max di 6 per la riduzione delle tempistiche di risoluzione richieste in Capitolato (Tabelle 2 e 3 del Capitolato) rispetto a tutti e tre i livelli di criticità, come segue:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• meno 10%: 2 punti</li> <li>• meno 20%: 4 punti</li> <li>• meno 30%: 6 punti</li> </ul>
10	Migliorie degli SLA - Gestione Sistemi, Rete:  Tempo di risoluzione  Malfunzionamento	SLA migliorativo:  Saranno attribuiti due punti fino ad un max di 6 per la riduzione delle tempistiche di risoluzione richieste in Capitolato (Tabella 2 del Capitolato) rispetto a tutti e tre i livelli di criticità, come segue:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• meno 10%: 2 punti</li> <li>• meno 20%: 4 punti</li> <li>• meno 30%: 6 punti</li> </ul>
11	Migliorie degli SLA - NOC:  Tempo di risoluzione del malfunzionamento	SLA migliorativo:  Saranno attribuiti due punti fino ad un max di 6 per la riduzione delle tempistiche di risoluzione richieste in Capitolato (Tabella 3 del Capitolato) rispetto a tutti e tre i livelli di criticità, come segue:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• meno 10%: 2 punti</li> <li>• meno 20%: 4 punti</li> <li>• meno 30%: 6 punti</li> </ul>
12	Migliorie degli SLA - Richieste al Service Desk sistemistico:	SLA migliorativo:  Saranno attribuiti due punti fino ad un max di 6 per la riduzione delle tempistiche di risoluzione richieste in Capitolato (Tabella 4 del Capitolato) rispetto a tutti e tre i livelli di criticità, come segue:

	Tempo di gestione richieste service desk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• meno 10%: 2 punti</li> <li>• meno 20%: 4 punti</li> <li>• meno 30%: 6 punti</li> </ul>
13	<p>Migliorie degli SLA - Richieste al Service Desk sistemistico:</p> <p>Tasso di risoluzione ticket al service desk</p>	<p>SLA migliorativo:</p> <p>Saranno attribuiti due punti fino ad un max di 6 per l'aumento del tasso di risoluzione del ticket come richiesto in Capitolato (Tabella 4 del Capitolato) rispetto a tutti e tre i livelli di criticità, come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aumento del 5%: 2 punti</li> <li>• aumento del 10%: 4 punti</li> <li>• aumento del 15%: 6 punti</li> </ul>