



Equitalia SpA

Allegato 3 A – Schema Offerta tecnica Lotto 1

VF

1 Composizione dell'offerta tecnica

La Busta B) Offerta Tecnica Lotto 1, **a pena di esclusione**, dovrà contenere i documenti di seguito riportati, redatti nelle forme previste rispettivamente ai successivi paragrafi 2, 3 e 4, costituenti l'Offerta Tecnica:

- Relazione tecnica, come di seguito dettagliato;
- "Offerta Indici di produttività";
- "Offerta SLA migliorativi".

Ciascun documento costituente l'Offerta Tecnica, nel rispetto di quanto previsto dal paragrafo 10 del Disciplinare di gara, dovrà essere firmato o siglato in ogni sua pagina e, **a pena di esclusione**, sottoscritto nell'ultima pagina dal legale rappresentante del Concorrente. All'offerta tecnica dovrà essere altresì allegata, **a pena di esclusione**, la copia fotostatica del documento di identità di ciascuna persona che avrà sottoscritto la stessa.

L'Offerta Tecnica, dovrà essere altresì prodotta su supporto magnetico non modificabile inserito nella Busta B; in particolare, ciascun documento (file) dovrà essere salvato su detto supporto magnetico, nel rispetto di quanto di seguito previsto per ciascun documento componente l'Offerta Tecnica stessa.

Si evidenzia che in caso di discordanza tra quanto riportato su supporto magnetico e quanto riportato nella versione cartacea prevarrà quest'ultima ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico.



2 Relazione tecnica

La relazione tecnica dovrà essere composta come di seguito indicato:

- al massimo 90 pagine formato A4, esclusi gli eventuali indici e intestazioni
- carattere leggibile (ad es. Arial corpo 11 o equivalente) e interlinea pari a 1 o superiore;
- singola lunghezza della riga per pagina non dovrà eccedere i 17,5 cm
- rilegatura senza elementi metallici.

L'articolazione della relazione tecnica dovrà essere organizzata nei seguenti paragrafi:

1. Breve presentazione del Concorrente

2. Organizzazione del servizio di AMS, indicando, in particolare:

- a. Il processo di governance;
- b. La composizione media del team di lavoro;
- c. Gli strumenti che saranno utilizzati e quant'altro ritenuto necessario per l'erogazione del servizio;
- d. *(eventuale, se proposte)* Soluzioni software integrative e/o alternative per la misurazione degli SLA.

3. Metodologia per l'esecuzione del servizio di AMS (MAC e MAA) indicando, in particolare:

- a. Metodologia per la gestione e correzione delle segnalazioni di errore;
- b. Indicazione se e dove il Concorrente ha già applicato la metodologia proposta.

4. Organizzazione del servizio di NSS, indicando, in particolare:

- a. Il processo di governance
- b. La composizione media del team di lavoro
- c. Gli strumenti che saranno utilizzati e quant'altro ritenuto necessario per l'erogazione del servizio
- d. *(eventuale, se proposte)* Soluzioni software integrative e/o alternative per la misurazione degli SLA.

5. Metodologia per l'esecuzione del servizio di NSS, indicando, in particolare:

- a. Metodologia per la raccolta dei requisiti, l'analisi, lo sviluppo e il test di applicazioni batch
- b. Metodologia per la raccolta dei requisiti, l'analisi, lo sviluppo e il test di applicazioni ad alta interazione utente;
- c. Descrizione delle tecniche adottate per garantire l'indice di produttività dichiarata dal fornitore;
- d. Indicazione se e dove il Concorrente ha già applicato le metodologie proposte.

6. Soluzione per il passaggio iniziale delle conoscenze indicando, in particolare:

- a. Organizzazione del team e metodologia;



b. Indicazione se e dove il Concorrente ha già applicato la metodologia proposta.

7. Gestione picchi di lavoro indicando, in particolare:

a. Organizzazione e metodologia;

8. Requisiti migliorativi delle risorse del pool.

In questo paragrafo andranno indicate, se offerte, le certificazioni riportate nel paragrafo 7.3 del Capitolato Tecnico di cui sono in possesso le risorse professionali indicate nel paragrafo 9 della relazione tecnica. Si rammenta che nei CV presentati in caso di aggiudicazione, dovranno risultare i requisiti migliorativi offerti;

9. Numero di risorse, per ciascun profilo, che verranno impiegate per l'esecuzione dei servizi di AMS e di NSS.

In questo paragrafo, che non sarà oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio, il Concorrente dovrà indicare il numero di risorse, per ciascun profilo, che verranno impiegate per l'esecuzione dei servizi di AMS e di NSS. Si rammenta che il numero di risorse indicato deve rispettare quanto richiesto nel paragrafo 7.1 del Capitolato Tecnico. Si rammenta, inoltre, che in caso di aggiudicazione dovranno essere prodotti i CV delle risorse indicate, a comprova del possesso dei requisiti minimi e, nel caso, di quelli migliorativi.

10. Indici di produttività

Dovrà essere riportata la tabella descritta al successivo paragrafo 3 compilata con gli indici di produttività offerti dal Concorrente

11. SLA migliorativi

Dovrà essere riportata la tabella descritta al successivo paragrafo 4 compilata con gli SLA offerti dal Concorrente. Si evidenzia che il Concorrente nei paragrafi relativi all'organizzazione e metodologie proposte per l'esecuzione dei servizi di AMS e di NSS ed alla gestione dei picchi di lavoro dovrà descrivere con chiarezza i processi e le modalità con cui si gestiranno le varie iniziative definite nel capitolato tecnico e si identificheranno e mitigheranno i rischi dando evidenza, tra l'altro, dei processi di escalation, delle modalità di raccolta ed analisi dei requisiti, del modello di sviluppo e test del software, delle modalità di roll out e di quanto altro necessario secondo quanto previsto dagli standard quali ITIL, COBIT, CMMI, ISIPM, PRINCE 2, ecc. (nelle procedure e casi applicabili al contesto di EQ).

La relazione tecnica, salvata su supporto magnetico ottico, dovrà essere registrata in formato non modificabile (PDF o similare).

VR

3 Offerta Indici di Produttività

Il Concorrente dovrà indicare, per ciascun ambiente tecnologico indicato, l'indice di produttività in FP, sia per il ciclo di vita del progetto completo che per quello ridotto.

Si precisa che l'indice di produttività del ciclo di vita ridotto dovrà essere maggiore all'indice di produttività del ciclo di vita completo. Qualora ciò non fosse rispettato, la misura dell'indice di produttività del ciclo di vita ridotto sarà considerata un mero errore materiale; in tal caso l'indice di del ciclo di vita ridotto si considererà pari all'indice di produttività del ciclo completo incrementato del 25%.

Ambiente Tecnologico	Indice di produttività FP per ciclo di vita completo affidamento totale (analisi + realizzazione)	Indice di produttività FP per ciclo di vita ridotto affidamento sola realizzazione.
Applicazioni J2EE o MS ad alta intensità elaborativa		
Applicazioni J2EE o MS ad alta interazione utente		
Applicazioni Cobol ad alta intensità elaborativa		

Per le modalità di attribuzione del punteggio si rinvia a quanto previsto dal paragrafo 9.2 del Capitolato Tecnico.



4 Offerta SLA migliorativi

Gli SLA riportati di seguito nella colonna "SLA previsto", sono quelli riportati nel paragrafo 8.7 del capitolato tecnico e devono intendersi SLA minimi.

Il Concorrente, compilando l'apposita colonna "SLA offerto", potrà prevedere SLA migliorativi che s'impegna a rispettare nell'esecuzione del contratto.

Si sottolinea che non saranno accettate proposte peggiorative rispetto agli SLA minimi. Qualora il valore riportato nella colonna "SLA offerto" sia peggiorativo rispetto al valore di SLA minimo, sarà considerato errore materiale e si intenderà offerto il valore di SLA minimo.

In caso di mancata presentazione dell'Allegato SLA migliorativi, il Concorrente s'intenderà obbligato al rispetto degli SLA minimi.

Indicatore di qualità		SLA previsto (Valore limite)		SLA offerto (numeri e lettere)	
Tempi di presa in carico (accettazione/rifiuto)	IQ2.01	0 - Emergenza	4 ore lavorative	0 - Emergenza	__ ore lavorative ()
		1 - Grave	8 ore lavorative	1 - Grave	__ ore lavorative ()
		2 - Normale	16 ore lavorative	2 - Normale	__ ore lavorative ()
Tempi di risoluzione (chiusura o chiusura con difetto)	IQ2.02	0 - Emergenza	8 ore lavorative	0 - Emergenza	__ ore lavorative ()
		1 - Grave	16 ore lavorative	1 - Grave	__ ore lavorative ()
		2 - Normale	32 ore lavorative	2 - Normale	__ ore lavorative ()

Per le modalità di attribuzione del punteggio relativo a ciascun miglioramento si rinvia a quanto previsto dal paragrafo 9.3 del Capitolato Tecnico.

