



CLASSIFICAZIONE CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 2

OFFERTA TECNICA

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, conduzione, manutenzione e supporto del sistema informativo dell'AGCM - ID 1426

Allegato 2 - Offerta tecnica



La busta “B” - “*Gara per l’affidamento dei servizi di sviluppo, conduzione, manutenzione e supporto del sistema informativo dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato - ID SIGEF 1426 - Offerta tecnica*”; dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, una **RELAZIONE TECNICA** in lingua italiana priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato, ed in conformità ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico, la descrizione dei beni/servizi offerti oggetto di gara.

Alla Relazione in originale dovranno essere aggiunte due copie, anche su formato elettronico non modificabile (p.es. in formato “.pdf”).

Per quanto attiene alla produzione dei documenti su supporto ottico, si rimanda a quanto espresso in proposito al paragrafo 5.3 del Disciplinare.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata o siglata in ogni sua pagina e sottoscritta nell’ultima pagina, a pena di esclusione:

- nel caso di impresa singola, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura/procuratore speciale dell’impresa;
- nel caso di R.T.I. costituito o di Consorzio costituito, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura/procuratore speciale dell’impresa mandataria o del Consorzio;
- nel caso di R.T.I. o consorzio ordinario di concorrenti di cui all’art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. 163/06 costituendi, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura/procuratore speciale di tutte le imprese raggruppande o consorziande.

In caso di partecipazione in R.T.I. costituiti o costituendi o Consorzi si rimanda alle modalità di sottoscrizione espresse nel presente Disciplinare di gara.

In particolare, la Relazione Tecnica dovrà necessariamente contenere le caratteristiche dei servizi offerti, le modalità di fornitura e di prestazione dei servizi oggetto della procedura, con riferimento ai requisiti minimi indicati nel Capitolato tecnico e nelle sue appendici.

La suddetta **Relazione Tecnica**: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e dovrà essere fascicolata con rilegatura non rimovibile; (ii) dovrà essere contenuta entro le 80 (ottanta) pagine (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento dei servizi di sviluppo, conduzione, manutenzione e supporto del sistema informativo dell’AGCM - ID 1426

Allegato 2 - Offerta tecnica



Nel caso in cui, pertanto, il concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

Inoltre, si rappresenta che il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti dell'Offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.

Ferme restando le indicazioni contenute nel Disciplinare di gara, la documentazione che il concorrente intenda produrre per comprovare l'esigenza di tutela sarà prodotta in allegato alla Relazione tecnica e non concorrerà al computo delle 80 pagine.



Lotto 1

Nella tabella sottostante vengono riepilogate le caratteristiche minime indicate nel Capitolato Tecnico il cui mancato rispetto sarà sanzionato con l'esclusione dalla gara.

REQUISITI MINIMI
Caratteristiche delle risorse previste dal concorrente per l'erogazione dei servizi ai requisiti minimi dei profili professionali indicati nell'Appendice 3 al Capitolato tecnico.
Presenza della Certificazione "IBM Certified Application Developer - Lotus Notes and Domino R8.5" da almeno 8 mesi per le figure professionali come indicato nell'Appendice 2 del Capitolato Tecnico.
Presenza della Certificazione "IBM Certified System Administrator - Lotus Notes and Domino R8.5" da almeno 8 mesi per la figura professionale come indicato nell'Appendice 2 del Capitolato Tecnico.
Presenza delle Certificazioni indicate nel Bando di Gara.

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

GARA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO, CONDUZIONE, MANUTENZIONE E SUPPORTO DEL SISTEMA INFORMATIVO DELL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO - ID SIGEF 1426 - OFFERTA TECNICA

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (MAX 2 PAGINE)

3. ORGANIZZAZIONE

3.1. ORGANIZZAZIONE E INTERAZIONE DEI SERVIZI

(Illustrare la soluzione organizzativa con cui il concorrente intende erogare i servizi oggetto di fornitura. La soluzione proposta deve essere tale da garantire la massimizzazione dell'efficacia nell'erogazione dei servizi; garantire un continuo passaggio di conoscenze per ciò che attiene la peculiarità dei singoli ruoli; garantire un costante aggiornamento degli aspetti salienti della fornitura. Dovranno essere evidenziate, in particolare, le modalità di interazione con i servizi del Lotto 2, l'aderenza della proposta al contesto della fornitura, la concretezza ed efficacia della soluzione nonché la copertura di tutti i servizi.)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, conduzione, manutenzione e supporto del sistema informativo dell'AGCM - ID 1426

Allegato 2 - Offerta tecnica



3.2. CONOSCENZA ED ESPERIENZA DELLE RISORSE PROPOSTE

(Breve descrizione delle risorse previste per l'esecuzione del contratto. In particolare, il concorrente dovrà dichiarare la rispondenza delle caratteristiche delle risorse previste per l'erogazione dei servizi rispetto ai requisiti indicati nei corrispondenti profili professionali nell'Appendice 2 al Capitolato tecnico. Inoltre per le figure del Responsabile della Fornitura e del Capo Progetto dovrà descrivere l'anzianità lavorativa complessiva e specifica nel ruolo e le esperienze analoghe al contesto organizzativo, applicativo e tecnologico dell'Autorità. Indicare la presenza delle eventuali certificazioni (PMI e/o ITIL) possedute.)

3.3. CENTRI DI COMPETENZA

(Descrivere la soluzione organizzativa con cui i centri di competenza proposti, presenti all'interno dell'impresa, andranno a supportare i servizi di Sviluppo Nuove Applicazioni/Progetti, Manutenzione Evolutiva e Supporto Specialistico. Evidenziare la capacità da parte dei centri di competenza offerti di proporre le migliori soluzioni in termini di innovazione e di specifiche competenze. Illustrare, in particolare, l'efficacia della proposta nell'ambito del contesto dell'Autorità e la modalità organizzativa ed operativa con cui i centri di competenza interagiranno all'interno dell'organizzazione della fornitura e forniranno supporto per l'erogazione dei servizi.)

3.4. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLE RISORSE

(Esporre la soluzione organizzativa e operativa per garantire la formazione e l'aggiornamento continuo funzionale, applicativo e tecnologico delle risorse impegnate nella fornitura - sia per i servizi in modalità continuativa che progettuale - senza pregiudicare i livelli di servizio previsti per la fornitura stessa. Il concorrente deve inoltre produrre un template del/i deliverable attraverso cui verrà fornita alla Committente, nel corso della fornitura, evidenza dell'applicazione della modalità proposta. In particolare, dovranno essere evidenziate la modalità organizzativa ed operativa di formazione delle risorse impegnate, l'efficacia e l'aderenza al contesto della fornitura e alle sue evoluzioni previste, la chiarezza e la completezza del template proposto, i giorni minimi di formazione proposti per ciascuna risorsa impiegata.)

3.5. GESTIONE DEL RISCHIO E CAMBIAMENTI

(Illustrare la proposta organizzativa che il concorrente intende adottare per garantire un adeguato grado di flessibilità per tutti i servizi della fornitura. In particolare, descrivere le metodologie e gli strumenti che saranno adottati per la gestione del rischio e le modalità operative e procedurali atte a fronteggiare situazioni determinate dalla instabilità e mutevolezza dei requisiti, dalle variazioni del contesto normativo, da eventi imprevisti o da picchi di lavoro. Dovranno essere

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, conduzione, manutenzione e supporto del sistema informativo dell'AGCM - ID 1426

Allegato 2 - Offerta tecnica



evidenziate, in particolare, l'efficacia della soluzione e l'aderenza della stessa al contesto della fornitura.)

3.6. UTILIZZO PRECEDENTI ESPERIENZE

(Illustrare la soluzione organizzativa proposta per capitalizzare il valore aggiunto potenzialmente rilevante per la fornitura derivante da esperienze pregresse su servizi analoghi. In particolare, descrivere le modalità organizzative ed operative proposte, la validità e il valore aggiunto derivante dalle esperienze pregresse.)

4. SOLUZIONI

4.1. SOLUZIONE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SVILUPPO NUOVE APPLICAZIONI/PROGETTI E MANUTENZIONE EVOLUTIVA

(Descrivere la soluzione organizzativa e metodologica e gli strumenti proposti per l'erogazione dei servizi di Sviluppo Nuove Applicazioni/Progetti e Manutenzione Evolutiva. Dovranno essere evidenziate, in particolare, l'organizzazione che sottende a detta soluzione (pianificazione delle attività, milestone, risorse impiegate, vincoli), la modalità con cui il servizio viene reso operativo e la modalità di aggiornamento e integrazione della documentazione prodotta nel corso della fornitura.)

4.2. SOLUZIONE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA

(Descrivere la soluzione organizzativa e metodologica e gli strumenti proposti per l'erogazione del servizio di Manutenzione Correttiva e Adeguativa e per la Correttiva in garanzia - sia nel corso della fornitura che nel corso degli ultimi 12 mesi di durata contrattuale - con particolare riguardo alle modalità con cui i servizi sono resi operativi e all'organizzazione del servizio per malfunzionamenti che si presentano fuori orario di servizio.)

4.3. SOLUZIONE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE APPLICATIVA

(Descrivere la soluzione organizzativa, metodologica e gli strumenti proposti per l'erogazione del servizio di conduzione applicativa. In particolare evidenziare l'organizzazione che sottende alla soluzione proposta, la pianificazione sia delle attività di trasferimento know-how che delle risorse impiegate nel corso delle fasi dei diversi cicli di vita e le modalità di interazione con gli altri servizi del lotto.)

4.4. SOLUZIONE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

(Descrivere la soluzione organizzativa e metodologica e gli strumenti proposti per l'erogazione del servizio di Supporto Specialistico. Evidenziare, in particolare, le modalità con cui il servizio viene reso operativo e la proposta organizzativa per la gestione del servizio al di fuori dell'orario di lavoro.)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, conduzione, manutenzione e supporto del sistema informativo dell'AGCM - ID 1426

Allegato 2 - Offerta tecnica



4.5. SOLUZIONE PROPOSTA PER LE MODALITÀ DI AFFIANCAMENTO DI INIZIO E FINE FORNITURA

(Esporre la soluzione organizzativa e operativa e gli strumenti per la presa in carico ed il trasferimento del know-how relativamente ai servizi e alle attività per le fasi di inizio e fine fornitura. Dovranno in particolare essere approfonditi gli aspetti relativi alla pianificazione delle attività, alle modalità di utilizzo e di dimensionamento delle risorse e di trasferimento di conoscenze tra il personale impegnato nei vari servizi.)

4.6. BEST PRACTICE SULLE TECNOLOGIE

(Descrivere l'applicazione di best practice, linee guida, metodologie e strumenti che il concorrente metterà a disposizione per i servizi a carattere progettuale, con specifici riferimenti ai diversi ambienti tecnologici dell'Autorità (tra cui Java, Oracle, Lotus Notes e Mysql). L'Impresa deve inoltre proporre un template del/i deliverable attraverso cui viene fornita alla Committente, alla fine della fase di definizione dell'obiettivo, evidenza dell'applicazione della best practice proposta. Il concorrente dovrà descrivere i benefici derivanti dell'applicazione di quanto offerto e quelli specifici per l'Autorità.)

4.7. GESTIONE DELL'INNOVAZIONE

(Descrivere l'applicazione di best practice, linee guida, metodologie e proposte progettuali, con specifico riferimento all'evoluzione dell'attuale contesto tecnologico e applicativo dell'Autorità. Il concorrente dovrà descrivere le caratteristiche organizzative e tecniche delle soluzioni proposte in termini di processi, modalità di esecuzione, pianificazione, effort ed i benefici derivanti dell'applicazione delle stesse.)

5. QUALITA'

5.1. MIGLIORAMENTO SOGLIE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

(Dichiarazione d'impegno a migliorare le soglie relative agli indicatori:

- Turn over del personale - IQ03: Soglia migliorativa ≤ 1
- Rilievi sulla fornitura - IQ05: Soglia migliorativa ≤ 2)

5.2. MONITORAGGIO DELLA FORNITURA

(Descrivere la metodologia e l'organizzazione proposte per eseguire periodiche rilevazioni sull'andamento dei servizi al fine di identificare, per tutti i servizi oggetto della fornitura, eventuali ambiti di ottimizzazione e/o miglioramento. Descrivere inoltre eventuali strumenti proposti per effettuare il monitoraggio e per produrre opportuni deliverable. Il concorrente deve inoltre proporre un template



del/i deliverable attraverso cui verrà fornita alla Committente, nel corso della fornitura, evidenza dell'applicazione della modalità di monitoraggio proposta.)

5.3. RENDICONTAZIONE SLA

(Descrivere le modalità di rendicontazione e di fruizione del sistema di misura degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio. Illustrare inoltre la modalità operativa e la soluzione informatica a supporto dell'attività di rendicontazione degli SLA.)

6. DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

(Nel presente paragrafo il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..).



Lotto 2

Nella tabella sottostante vengono riepilogate le caratteristiche minime indicate nel Capitolato Tecnico il cui mancato rispetto sarà sanzionato con l'esclusione dalla gara.

REQUISITI MINIMI
Caratteristiche delle risorse previste dal concorrente per l'erogazione dei servizi ai requisiti minimi dei profili professionali indicati nell'Appendice 3 al Capitolato tecnico.
Presenza della Certificazione "NOVELL Certified Linux Professional (CLP)" da almeno 8 mesi per la figura professionale come indicato nell'Appendice 2 del Capitolato Tecnico.
Presenza della Certificazione "NOVELL Certified Engineer (NCE)" da almeno 8 mesi per la figura professionale come indicato nell'Appendice 2 del Capitolato Tecnico.
Presenza delle Certificazioni dichiarate nella Relazione Tecnica e riferite ai criterio A.2 - Conoscenza ed esperienza delle risorse proposte ed A.3 - Certificazioni delle risorse proposte
Presenza Certificazioni indicate nel Bando di gara

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

GARA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO, CONDUZIONE, MANUTENZIONE E SUPPORTO DEL SISTEMA INFORMATIVO DELL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO - ID SIGEF 1426 - OFFERTA TECNICA

1. PREMESSA
2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (MAX 2 PAGINE)
3. ORGANIZZAZIONE

3.1. ORGANIZZAZIONE E INTERAZIONE DEI SERVIZI

(Illustrare la soluzione organizzativa con cui il concorrente intende erogare i servizi oggetto di fornitura. La soluzione proposta deve essere tale da garantire la massimizzazione dell'efficacia nell'erogazione dei servizi; garantire un continuo passaggio di conoscenze per ciò che attiene la peculiarità dei singoli ruoli; garantire un costante aggiornamento degli aspetti salienti della fornitura. Dovranno essere evidenziate, in particolare, le modalità di interazione con i servizi del Lotto 1, l'aderenza della proposta al contesto della fornitura, la concretezza ed efficacia della soluzione nonché la copertura di tutti i servizi.).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, conduzione, manutenzione e supporto del sistema informativo dell'AGCM - ID 1426

Allegato 2 - Offerta tecnica



3.2. CONOSCENZA ED ESPERIENZA DELLE RISORSE PROPOSTE

((Breve descrizione delle risorse previste per l'esecuzione del contratto. In particolare, il concorrente dovrà dichiarare la rispondenza delle caratteristiche delle risorse previste per l'erogazione dei servizi rispetto ai requisiti indicati nei corrispondenti profili professionali nell'Appendice 2 al Capitolato tecnico. Inoltre per le figure del Responsabile della Fornitura e del Capo Progetto dovrà descrivere l'anzianità lavorativa complessiva e specifica nel ruolo e le esperienze analoghe al contesto organizzativo, applicativo e tecnologico dell'Autorità. Indicare la presenza delle eventuali certificazioni (PMI e/o ITIL) possedute.))

3.3. CERTIFICAZIONI DELLE RISORSE PROPOSTE

(Dichiarazione d'impegno ad impiegare per il servizio di Supporto Specialistico risorse in possesso, da almeno 8 mesi, di una o più delle seguenti certificazioni:

- Sophos Certified Engineer;
- Symantec Certified Professional (SCP) in Endpoint Management;
- VMware Certified Professional 4;
- Oracle Database 11g Administrator Certified Professional;
- Citrix Certified Professional - Apps and Desktop CCP-AD;
- Citrix Certified Administrator;
- Microsoft Certified System Engineer;
- Cisco Certified Network Professional;
- Cisco Certified Network Associate Voice (CCNA Voice);
- SUSE Certified Linux Engineer (CLE).)

3.4. CENTRI DI COMPETENZA

(Descrivere la soluzione organizzativa con cui i centri di competenza proposti, presenti all'interno dell'impresa, andranno a supportare i servizi di Conduzione Progetti Tecnologici e Supporto Specialistico. Evidenziare la capacità da parte dei centri di competenza offerti di proporre le migliori soluzioni in termini di innovazione e di specifiche competenze. Illustrare, in particolare, l'efficacia della proposta nell'ambito del contesto dell'Autorità e la modalità organizzativa ed operativa con cui i centri di competenza interagiranno all'interno dell'organizzazione della fornitura e forniranno supporto per l'erogazione dei servizi.)

3.5. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLE RISORSE

(Esporre la soluzione organizzativa e operativa per garantire la formazione e l'aggiornamento continuo funzionale, tecnologico ed infrastrutturale delle risorse impegnate nella fornitura - sia per i servizi in modalità continuativa che progettuale - senza pregiudicare i livelli di servizio previsti per la fornitura stessa. Il concorrente



deve inoltre produrre un template del/i deliverable attraverso cui verrà fornita alla Committente, nel corso della fornitura, evidenza dell'applicazione della modalità proposta. In particolare, dovranno essere evidenziate la modalità organizzativa ed operativa di formazione delle risorse impegnate, l'efficacia e l'aderenza al contesto della fornitura e alle sue evoluzioni previste, la chiarezza e la completezza del template proposto, i giorni minimi di formazione proposti per ciascuna risorsa impiegata.)

3.6. GESTIONE DEL RISCHIO E CAMBIAMENTI

(Illustrare la proposta organizzativa che il concorrente intende adottare per garantire un adeguato grado di flessibilità per tutti i servizi della fornitura. In particolare, descrivere le metodologie e gli strumenti che saranno adottati per la gestione del rischio e le modalità operative e procedurali atte a fronteggiare situazioni determinate dalla instabilità e mutevolezza dei requisiti, dalle variazioni del contesto normativo, da eventi imprevisti o da picchi di lavoro. Dovranno essere evidenziate, in particolare, l'efficacia della soluzione e l'aderenza della stessa al contesto della fornitura.)

3.7. UTILIZZO PRECEDENTI ESPERIENZE

(Illustrare la soluzione organizzativa proposta per capitalizzare il valore aggiunto potenzialmente rilevante per la fornitura derivante da esperienze pregresse su servizi analoghi. In particolare, descrivere le modalità organizzative ed operative proposte, la validità e il valore aggiunto derivante dalle esperienze pregresse.)

4. SOLUZIONI

4.1. SOLUZIONE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE PROGETTI TECNOLOGICI

(Descrivere la soluzione organizzativa e metodologica e gli strumenti proposti per l'erogazione del servizio di Conduzione Progetti Tecnologici. Evidenziare, in particolare, l'organizzazione che sottende a detta soluzione (pianificazione delle attività, milestone, risorse impiegate, vincoli), la modalità con cui il servizio viene reso operativo e la modalità di aggiornamento e integrazione della documentazione prodotta.)

4.2. SOLUZIONE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE

(Descrivere la soluzione organizzativa, metodologica e gli strumenti proposti per l'erogazione del servizio di Manutenzione Hardware. In particolare indicare gli strumenti utilizzati per la gestione delle richieste di manutenzione e per la gestione degli asset hardware e le modalità con cui saranno resi disponibili. Illustrare inoltre le proposte di miglioramento dell'efficacia del servizio relativamente alla gestione



delle parti di ricambio e alle modalità di manutenzione preventiva.)

4.3. SOLUZIONE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI DISPOSITIVI DI INFORMATICA D'UTENTE

(Descrivere la soluzione organizzativa e metodologica e gli strumenti proposti per l'erogazione del servizio di Gestione dei dispositivi di informatica d'utente, con particolare riguardo alle modalità organizzative ed operative di gestione delle richieste per interventi di assistenza utente e per operazioni IMAC. Illustrare inoltre eventuali proposte migliorative del servizio per le diverse tipologie di attività.)

4.4. SOLUZIONE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

(Descrivere la soluzione organizzativa e metodologica e gli strumenti proposti per l'erogazione del servizio di Supporto Specialistico. Dovranno essere evidenziate, in particolare, le modalità con cui il servizio viene reso operativo e la proposta organizzativa per la gestione del servizio al di fuori dell'orario di lavoro.)

4.5. SOLUZIONE PROPOSTA PER LE MODALITÀ DI AFFIANCAMENTO DI INIZIO E FINE FORNITURA

(Esporre la soluzione organizzativa e operativa e gli strumenti per la presa in carico ed il trasferimento del know-how relativamente ai servizi e alle attività per le fasi di inizio e fine fornitura. Dovranno in particolare essere approfonditi gli aspetti relativi alla pianificazione delle attività, alle modalità di utilizzo e di dimensionamento delle risorse e di trasferimento di conoscenze tra il personale impegnato nei vari servizi.)

4.6. BEST PRACTICE SULLE TECNOLOGIE

(Descrivere l'applicazione di best practice, linee guida, metodologie e strumenti che il concorrente metterà a disposizione per i servizi a carattere progettuale, con specifico riferimento al contesto tecnologico dell'Autorità. L'Impresa deve inoltre proporre un template del/i deliverable attraverso cui viene fornita alla Committente, alla fine della fase di definizione dell'obiettivo, evidenza dell'applicazione della best practice proposta. Il concorrente dovrà descrivere i benefici derivanti dall'applicazione di quanto offerto e quelli specifici per l'Autorità.)

4.7. GESTIONE DELL'INNOVAZIONE

(Descrivere l'applicazione di best practice, linee guida, metodologie e proposte progettuali, con specifico riferimento all'evoluzione, all'innovazione e all'ottimizzazione del contesto tecnologico dell'Autorità, sulla base dei trend di mercato. Il concorrente dovrà descrivere le caratteristiche organizzative e tecniche delle soluzioni proposte in termini di aderenza ed efficacia rispetto all'attuale contesto.)



5. QUALITA'

5.1. MIGLIORAMENTO SOGLIE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

(Dichiarazione d'impegno a migliorare le soglie relative agli indicatori:

- Turn over del personale - IQ03: Soglia migliorativa ≤ 1 ;
- Rilievi sulla fornitura - IQ05: Soglia migliorativa ≤ 2)

5.2. MONITORAGGIO DELLA FORNITURA

(Descrivere la metodologia e l'organizzazione proposte per eseguire periodiche rilevazioni sull'andamento dei servizi al fine di identificare, per tutti i servizi oggetto della fornitura, eventuali ambiti di ottimizzazione e/o miglioramento. Descrivere inoltre eventuali strumenti proposti per effettuare il monitoraggio e per produrre opportuni deliverable. Il concorrente deve inoltre proporre un template del/i deliverable attraverso cui verrà fornita alla committente, nel corso della fornitura, evidenza dell'applicazione della modalità di monitoraggio proposta.)

5.3. RENDICONTAZIONE SLA

(Descrivere le modalità di rendicontazione e di fruizione del sistema di misura degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio. Illustrare inoltre la modalità operativa e la soluzione informatica a supporto dell'attività di rendicontazione degli SLA.)

6. DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

(Nel presente paragrafo il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..).