

ALLEGATO 2

RELAZIONE TECNICA



ALLEGATO 2 - RELAZIONE TECNICA

L' " *Accordo Quadro per la fornitura dei servizi di system management per le Pubbliche Amministrazioni - Relazione tecnica* ", dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a **pena di esclusione dalla gara**, essere in lingua italiana e 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 servizi offerti oggetto di gara.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata digitalmente con le modalità di cui al par. 4.4.2 Offerta tecnica del Capitolato d'Oneri.

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, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; (ii) dovrà essere contenuta entro le 60 (sessanta) pagine utilizzando un carattere con font di dimensioni minime pari a 10, con esclusione degli eventuali allegati tecnici; (iii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato; dovrà contenere un paragrafo di "premessa" conforme al facsimile di cui oltre, debitamente compilato.

Nel caso in cui il concorrente produca documentazione aggiuntiva (non richiesta), 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 Capitolato d'Oneri, 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 60 (sessanta) pagine.

Si precisa che tutte le soluzioni proposte devono essere nella piena disponibilità del Fornitore.

Si precisa, inoltre, che quanto descritto nella Relazione Tecnica costituisce di per sé dichiarazione di impegno del Fornitore all'esecuzione nei tempi e modi descritti nella Relazione stessa.



SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

Accordo Quadro per l'affidamento dei servizi di System Management per le Pubbliche Amministrazioni

PREMESSA

La _____, con sede in _____, Via _____, tel. _____, Capitale sociale _____ codice fiscale _____, partita IVA n. iscritta nel Registro delle Imprese di _____ al n. _____, in persona del _____ e legale rappresentante _____, (in caso di R.T.I. o consorzio di concorrenti di cui all'art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. n.163/06 indicare tutte le imprese raggruppande, raggruppate, consorziate o consorziande)

1. offre e, in caso di aggiudicazione in proprio favore, si impegna ad eseguire le attività relative alla prestazione di servizi di System Management nel rispetto di tutti gli obblighi e gli adempimenti richiesti agli Aggiudicatari nel corpo del Capitolato Tecnico e delle altre parti della documentazione di gara;
2. dichiara espressamente che tutti i servizi offerti posseggono integralmente le caratteristiche, funzionalità ed i requisiti "minimi" stabiliti nel Capitolato Tecnico e prende atto ed accetta che tali caratteristiche, funzionalità e requisiti "minimi" sono richiesti a pena di esclusione;

PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (MAX 2 PAGINE)

1. DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

(Descrivere i razionali sottesi alla distribuzione dei servizi oggetto della fornitura tra le unità operative dell'azienda concorrente, ovvero tra le aziende raggruppande/consorziande e le loro unità operative, in caso di RTI o consorzio, e con evidenza delle caratteristiche di ciascuna unità operativa/azienda raggruppanda/consorzianda e degli obiettivi che tale ripartizione si propone per massimizzare l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione dei servizi della fornitura).



2. ORGANIZZAZIONE A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

(Descrivere il modello organizzativo proposto per l'erogazione dei servizi, in funzione dei processi gestionali e dei diversi contesti tecnologici e organizzativi che potrebbero caratterizzare diverse Amministrazioni e diversi appalti specifici, con evidenza dei ruoli e/o referenti che il concorrente si impegna ad impiegare per il governo dell'AQ e dei singoli AS).

3. MODALITÀ ORGANIZZATIVE GENERALI PER I SERVIZI EROGATI DAL CENTRO SERVIZI DEL FORNITORE

3.1

(Descrivere l'infrastruttura tecnologica e l'organizzazione per l'erogazione dei servizi, con riferimento alle funzioni di "Network Operation Center" (NOC) e "Security Operation Center" (SOC)).

3.2

(Descrivere le soluzioni adottate per l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni del centro servizi).

3.3

(Descrivere le soluzioni per garantire l'erogazione dei servizi in caso di eventi che abbiano impatto sulla continuità operativa del centro servizi (p.es. eventi disastro)).

4. FLESSIBILITÀ NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

(Descrivere le soluzioni metodologiche, 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 ed urgenze dovute, ad esempio, a richieste non programmate dell'Amministrazione da assolvere in tempi rapidi richieste contemporanee di più attività a carattere di urgenza, gestione di scadenze amministrative).

5. MODELLO ORGANIZZATIVO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI (SERVICE MANAGEMENT)

5.1

(Descrivere la metodologia e le modalità operative adottate per il disegno, la realizzazione e la diffusione dei processi gestionali a supporto dell'erogazione complessiva dei servizi, con particolare riferimento a:



- *processi previsti nell'ambito service operation*
- *processi previsti nell'ambito service transition*
- *processi previsti nell'ambito service design*
- *funzione di service desk.*

5.2

(Descrivere il valore aggiunto apportato all'iniziativa attraverso il riutilizzo delle esperienze acquisite nella definizione e gestione di processi basati sulle principali best practices internazionali:

- *Itil 2011 edition e/o Itil v3*
- *Cobit versione 5 e/o Cobit versione 4).*

6. MIGLIORAMENTO DEI PROFILI PROFESSIONALI

6.1

(Specificare la proposta di miglioramento dei profili professionali minimi richiesti nel Capitolato Tecnico, in termini di incremento dell'anzianità lavorativa, sia generale che nella funzione:

- *Coordinatore/capo progetto (due anni di anzianità aggiuntivi)*
- *Specialista di tecnologia (due anni di anzianità aggiuntivi)*
- *sistemista senior (due anni di anzianità aggiuntivi)*
- *sistemista (un anno di anzianità aggiuntivo)*

7. 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..)