

ALLEGATO 2

OFFERTA TECNICA

La busta “B” - “Gara europea a procedura aperta per l’affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell’AIFA - ID 1635 - 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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l’affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell’AIFA - ID 1635

Allegato 2 - Offerta tecnica



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 70 pagine (esclusi eventualmente la copertina e l'indice); (iii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione 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 70 pagine.

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AlFA - ID 1635

- 1. PREMESSA**
- 2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE**
- 3. ORGANIZZAZIONE PROPOSTA PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA.**

(Descrizione dell'organizzazione proposta per il governo della fornitura che il concorrente si impegna ad adottare per l'erogazione dei servizi e sua aderenza con l'organizzazione di AlFA. Si richiede l'illustrazione dei razionali sottesi alla distribuzione dei servizi/attività oggetto di fornitura tra le unità operative dell'azienda concorrente, ovvero tra le aziende raggruppande/consorzianti/subappaltatrici e le loro unità operative, in caso di RTI, consorzio, subappalto o avvalimento, evidenziando le caratteristiche di ciascuna unità operativa/azienda raggruppanda/consorzianda/subappaltatrice e gli obiettivi che tale

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AlFA - ID 1635

Allegato 2 - Offerta tecnica



ripartizione si propone per massimizzare l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione dei servizi della fornitura.

La valutazione si baserà su elementi quali:

- la complementarietà dell'apporto di ciascuna unità operativa/azienda raggruppanda/consorzianda, nonché l'eventuale indicazione del subappalto, rispetto all'appalto considerato nel suo complesso: fino ad un massimo di 1 punto;*
- distribuzione delle responsabilità e sinergie create dalle interrelazioni fra le unità operative/aziende raggruppande /consorziande / subappaltatrici: fino ad un massimo di 1 punto;*
- metodologie e strutture a supporto delle attività di governo: fino ad un massimo di 0,5 punti;*
- modalità organizzative e strumenti per le pianificazioni e controllo stati di avanzamento: fino ad un massimo di 0,5 punti;*
- eventuali ruoli aggiuntivi proposti: fino ad un massimo di 0,5 punti;*
- eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta: fino ad un massimo di 0,5 punti.)*

4. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUO DELLE RISORSE IMPEGNATE NELLA FORNITURA.

(Descrivere la soluzione organizzativa, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, per garantire la formazione e aggiornamento continuo delle risorse impegnate nella fornitura, sia per i servizi erogati in modalità continuativa, sia progettuale, sulle applicazioni, sulle tecnologie e sull'infrastruttura predisposta, senza pregiudicare i livelli di servizio previsti per la fornitura stessa.

Dovrà essere allegata la struttura del deliverable periodico riassuntivo delle attività pianificate, consuntivate, degli specifici obiettivi di formazione, del grado di raggiungimento e soddisfacimento dell'impegno assunto dall'impresa.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati, in particolare:

- gli strumenti proposti e le modalità attuative, anche in termini di numero di giorni di formazione, per garantire il raggiungimento degli obiettivi indicati: fino ad un massimo di 1 punto;*
- l'aderenza della proposta al contesto della fornitura e alle possibili evoluzioni tecnologiche ed applicative, tematiche ed organizzative: fino ad un massimo di 1 punto;*
- il grado di flessibilità della soluzione proposta per garantire aggiornamento e costante formazione anche in caso di variazione nella composizione dei team derivante da sostituzione e/o integrazione delle risorse: fino ad un massimo di 1 punto.)*

5. REFERENTI ESPERTI E CENTRI DI COMPETENZA.

(Descrivere la soluzione proposta, senza oneri aggiuntivi per la Committente, per la

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AlFA - ID 1635

Allegato 2 - Offerta tecnica



disponibilità di riferimenti di alto livello (Referenti Esperti e/o Centro di Competenza) su sistemi Medico Sanitari, Farmacovigilanza, architetture tecnologiche simili a quelle descritte nel Capitolato Tecnico a cui ricorrere qualora, nel corso delle attività della fornitura, sia necessario un supporto specialistico su problematiche e tematiche specifiche la cui soluzione sia particolarmente complessa.

Di seguito, a titolo di esempio, si riporta un elenco delle necessità per le quali potrebbe esser richiesto il supporto del Centro di Competenza/Referenti Esperti da parte delle risorse impiegate nei servizi:

- la collaborazione nella ricerca delle migliori soluzioni metodologiche/di processo/tecnico/architetturali per i servizi richiesti o per i prodotti in via di realizzazione e/o progettazione;*
- il supporto ai responsabili degli affidamenti per l'individuazione di soluzioni migliorative a problematiche di processo/metodologiche/tecniche che emergeranno nel corso della fornitura.*

Il concorrente dovrà dare evidenza del funzionamento della soluzione proposta nonché della modalità di accesso alla stessa.)

6. BEST PRACTICE, LINEE GUIDA, METODOLOGIE E STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

(Descrivere il valore aggiunto rappresentato da best practice, linee guida, metodologie e strumenti, maturati in precedenti iniziative nell'ambito del contesto in cui opera AIFA (es. A.S.L., Aziende ospedaliere ed I.R.C.C.S., Regioni e Province autonome, Aziende farmaceutiche, Centri Regionali, ecc.) o contesti analoghi anche all'estero, utili per l'erogazione dei servizi della fornitura e che il Fornitore propone e si impegna a mettere a disposizione, senza oneri aggiuntivi per la Committente, relativamente ai servizi di:

- realizzazione e gestione di soluzioni SW: fino ad un massimo di 3 punti;*
- supporto specialistico: fino ad un massimo di 3 punti.*

Saranno considerati titoli preferenziali esperienze nella realizzazione di sistemi con architetture tecnologiche simili a quelle descritte nel Capitolato Tecnico, in ambito Medico-Sanitario, soluzioni per la Farmacovigilanza e per la gestione del ciclo di vita del farmaco.)

7. SKILL RISORSE E CERTIFICAZIONI SPECIFICHE

(Illustrare l'impegno del concorrente ad allocare risorse con skill specifici per la fornitura.

In particolare, sarà valutata l'introduzione nei team di personale che abbia certificazioni in corso di validità funzionali all'erogazione dei servizi nell'ambito di riferimento.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 2 - Offerta tecnica



Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati, in particolare:

- *il numero di risorse con profilo Analista Funzionale con almeno una delle seguenti certificazioni: IFPUG-ITIL, SAS VISUAL ANALYTICS, Alfresco in corso di validità: 0,5 di punto on-off per ogni risorsa aggiuntiva rispetto a quanto richiesto al par. 5.5 del Capitolato Tecnico, fino a massimo di 2 punti;*
- *il numero di risorse con profilo Analista Programmatore con certificazione Alfresco in corso di validità: 0,5 di punto on-off per ogni risorsa aggiuntiva rispetto a quanto richiesto al par. 5.5 del Capitolato Tecnico, fino a massimo di 2 punti;*
- *il numero di risorse con profilo DB Expert con certificazione Oracle Database 11g in corso di validità: 0,5 di punto on-off per ogni risorsa aggiuntiva rispetto a quanto richiesto al par. 5.5 del Capitolato Tecnico, fino a massimo di 1 punto;*
- *il numero di risorse con profilo Sistemista Junior con certificazione ITIL Foundation v. 3.0 in corso di validità: 0,5 di punto on-off per ogni risorsa aggiuntiva rispetto a quanto richiesto al par. 5.5 del Capitolato Tecnico, fino a massimo di 1 punto.)*

8. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI REALIZZATIVI E DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA

(Descrivere le modalità di erogazione dei servizi di Sviluppo, Manutenzione evolutiva, Manutenzione Adeguativa e Correttiva in termini di organizzazione, processi, metodologie, strumenti, risorse, livelli di servizio.

La valutazione si baserà in particolare su elementi quali:

- *strumenti e metodi per garantire la qualità del software da rilasciare in esercizio;*
- *strumenti, metodi e organizzazione proposta per il test management e l'automazione dei test;*
- *processi proposti per ottimizzare il passaggio di conoscenze ai team di manutenzione correttiva, di gestione delle applicazioni e di assistenza agli utenti, nella fase di rilascio in esercizio degli interventi;*
- *strumenti e processi proposti per ottimizzare e velocizzare il processo di risoluzione dei malfunzionamenti sul software in esercizio.)*

9. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE

(Descrivere le modalità di erogazione dei Servizi di Gestione in termini di organizzazione, processi, strumenti, risorse, livelli di servizio.

La valutazione si baserà sui seguenti elementi:

- *proposta organizzativa coerente con la metodologia ITILV3, con evidenza dei ruoli, compiti e responsabilità e delle modalità di interazione ed integrazione fra i team di lavoro per garantire l'ottimizzazione degli interventi: max 2 punti;*
- *specificazione rispetto all'ambito tecnologico in cui opera AIFA della metodologia e dei processi proposti: max 1 punto;*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 2 - Offerta tecnica



- strumenti di supporto all'erogazione del servizio: max 1 punto.)

10. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E FORMAZIONE

(Descrivere le modalità di erogazione dei servizi di Supporto Specialistico e di Formazione in termini di organizzazione, metodologie, soluzioni, strumenti, risorse.

La valutazione si baserà in particolare su elementi in grado di garantire:

- *il dimensionamento delle risorse e la disponibilità delle competenze specifiche richieste (relative al contesto in cui opera AlFA e tecniche) per ciascun singolo gruppo di attività: max 2 punti;*
- *il valore aggiunto della soluzione proposta per le attività di supporto specialistico , tenuto conto degli obiettivi di qualità e delle specifiche competenze da mettere in campo per assicurare l'efficacia delle attività richieste dalla Committente: max 2 punti;*
- *il valore aggiunto della soluzione proposta per la formazione, tenuto conto degli obiettivi formativi da gestire a supporto dell'evoluzione del Sistema Informativo di AlFA: max 1 punto.)*

11. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI HOSTING

(Descrivere le modalità di erogazione del servizio di Hosting in termini di organizzazione, processi, strumenti, risorse, livelli di servizio.

Soluzione proposta per la realizzazione e gestione di CED, comprensiva di eventuali modelli e standard, esponendo in particolare i razionali di sostenibilità della proposta, la metodologia, la sua modalità di applicazione e la valutazione delle modalità operative.

Verranno valutate, in particolare:

- *relativamente alla proposta:*
 - . *la realizzabilità della proposta,*
 - . *la descrizione del servizio ed espliciti riferimenti ad eventuali ruoli aggiuntivi,*
 - . *piani di disaster recovery;*
- *relativamente alla metodologia:*
 - . *l'applicabilità della metodologia proposta nel contesto di AlFA,*
 - . *l'organizzazione dei servizi,*
 - . *gli aspetti di comunicazione tra l'Agenzia ed il Fornitore;*
- *relativamente al valore aggiunto derivante dalle esperienze pregresse:*
 - . *la rappresentazione del valore aggiunto, potenzialmente rilevante per la fornitura, collegato a precedenti esperienze legate alla realizzazione e organizzazione di CED,*
 - . *l'adeguatezza e rilevanza per la presente fornitura del valore aggiunto rappresentato.)*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AlFA - ID 1635

Allegato 2 - Offerta tecnica



12. FLESSIBILITÀ DEI SERVIZI DELLA FORNITURA

(Descrivere la soluzione metodologica, organizzativa ed operativa che l'impresa s'impegna a mettere in atto per garantire adeguato grado di flessibilità per i servizi previsti nella fornitura, sia a carattere progettuale che continuativo, per fronteggiare, ad esempio, situazioni determinate da:

- instabilità e mutevolezza dei requisiti nonché richieste non programmate dell'amministrazione da assolvere in tempi rapidi;*
- richieste estemporanee di piccole modifiche software e/o interventi da assolvere in tempi ristretti;*
- picchi di attività che comportano la realizzazione di più obiettivi e/o interventi in parallelo e/o obiettivi critici;*
- il passaggio in esercizio di uno o più obiettivi progettuali;*
- gestione di scadenze amministrative.*

In base a quanto sopra definito, verranno valutate:

- la metodologia proposta;*
- l'organizzazione che sottende alla soluzione al fine di ridurre al minimo i tempi;*
- la soluzione operativa per la gestione di richieste estemporanee;*
- la soluzione per la gestione dei picchi di attività.)*

13. PROGETTO DI SUBENTRO

(Illustrare l'organizzazione che il concorrente intende adottare per garantire il corretto svolgimento delle attività di subentro al fornitore uscente. In particolare, verranno valutate le competenze/esperienze del personale coinvolto, la metodologia, i processi di controllo, i processi per la definizione e gestione dei rischi, la strutturazione del progetto, la completezza dell'affiancamento al fornitore uscente, tenendo conto del contesto di riferimento (applicazioni, complessità delle infrastrutture e del contesto organizzativo, tecnologie e strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi, processi gestionali, ecc.))

14. PROGETTO DI MIGRAZIONE DATI DEL C.E.D.

(Illustrare l'organizzazione che il concorrente intende adottare per garantire il corretto svolgimento delle attività di migrazione dei sistemi e dei dati dal CED del fornitore uscente. In particolare, verranno valutate l'organizzazione adottata e le esperienze/competenze del personale coinvolto, i processi di controllo, i processi per la definizione e gestione dei rischi, la strutturazione del progetto, la completezza dell'affiancamento al fornitore uscente, i livelli di servizio, eventuali piani di contingency e business continuity, ecc.)

15. L'ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE NELLA FASE DI PRESA IN CARICO DEI SERVIZI E

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AlFA - ID 1635

Allegato 2 - Offerta tecnica



DELLE ATTIVITÀ AD INIZIO FORNITURA

(Descrivere la soluzione per l'addestramento del personale nella fase di presa in carico dei servizi e delle attività ad inizio fornitura.

La soluzione sarà valutata in termini di risorse, strumenti e modalità operative che il Fornitore propone in modo da massimizzare l'efficacia e ridurre i rischi del subentro, con particolare riferimento a:

- *piano delle attività, utilizzo delle risorse e definizione dei gruppi di lavoro in termini di dimensionamento e di competenze: max 0,5 punti;*
- *modalità di addestramento del proprio personale sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura del sistema, con particolare riguardo alla proposta per massimizzare il passaggio di conoscenze al proprio personale impegnato nel servizio di Gestione Applicativi e basi dati sulle problematiche relative all'assistenza: max 1 punto;*
- *utilizzo nei servizi oggetto della fornitura delle medesime risorse impiegate nell'attività di presa in carico: max 0,5 punti.)*

16. PROGETTO DI TRASFERIMENTO PER FINE FORNITURA

(In relazione alle attività di fine fornitura, si richiede di illustrare l'organizzazione che il concorrente si impegna ad adottare, la metodologia, i processi di controllo e gestione dei problemi rilevati, i processi per la definizione e gestione dei rischi, la completezza dell'affiancamento al fornitore entrante.

Verranno valutate, in particolare, le modalità con cui il Fornitore intende erogare il trasferimento di know-how a fine fornitura con riferimento a:

- *tipologia di documentazione aggiuntiva o integrativa a quella prevista;*
- *modalità organizzative e di processo del trasferimento di know-how;*
- *dimensionamento e competenze dei gruppi di lavoro per le diverse aree/servizi;*
- *piano specifico ed esecuzione delle attività di affiancamento.)*

17. STRUMENTO PER L'INVENTARIO DEI FUNCTION POINT

(Illustrare la proposta di uno strumento per la gestione dell'inventario in function point del software che tenga conto delle baseline di tutte le applicazioni di AIFA.

Verranno valutati, in particolare:

- *l'affidabilità, l'usabilità, la flessibilità e la manutenibilità dello strumento proposto;*
- *l'aderenza allo standard IFPUG 4.2 e successivi;*
- *l'implementazione di funzionalità di analisi.)*

18. MANUTENIBILITÀ.

(Illustrare la soluzione tecnologica per la verifica della "manutenibilità" del software

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AIFA - ID 1635

Allegato 2 - Offerta tecnica



sviluppato e/o sottoposto a manutenzione, al fine di garantire la "non regressione" dei livelli qualitativi. La soluzione deve descrivere gli strumenti che il Fornitore si impegna ad adottare e le metriche sottoposte a verifica.

La soluzione proposta dovrà essere applicabile nei diversi cicli di vita adottati nei servizi progettuali e dovranno inoltre essere descritti i deliverable prodotti e consegnati a comprova del livello qualitativo raggiunto.

L'impresa, ai fini dell'attribuzione del punteggio, 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 base a quanto sopra definito, verranno valutati:

- la proposta tecnologica e gli strumenti adottati;*
- le metriche proposte e l'applicabilità nei cicli di vita.)*

19. PORTALE DELLA FORNITURA

(Descrivere la proposta per la realizzazione di un portale della fornitura, che presenti le seguenti sezioni minime:

- area dedicata alla consegna della documentazione di progetto (PdL, SAL, rapporto Indicatori, Specifiche, ecc.);*
- area dedicata alla reportistica prevista contrattualmente (es. accesso allo strumento di verifica dei Livelli di servizio) per verificare la corretta erogazione dei servizi;*
- FAQ, e altri strumenti di ausilio.*

Saranno valutate le modalità di integrazione con gli altri strumenti previsti nella fornitura e con altri strumenti/piattaforme e l'integrazione in termini di interoperabilità dei dati e delle informazioni con gli altri strumenti a supporto della fornitura.)

20. STRUMENTO DI KNOWLEDGE BASE MANAGEMENT

(Descrizione di una proposta di uno strumento di Knowledge Base Management per la capitalizzazione e la condivisione delle conoscenze metodologiche, tecniche, best practice, ecc..

Verranno prese in considerazione tra l'altro:

- valutazione funzionale della soluzione proposta e facilità d'uso;*
- soluzione architetture;*
- modalità di integrazione con le attuali infrastrutture;*
- modalità organizzative sottese all'aggiornamento delle informazioni;*
- grado di innovazione e rinnovamento tecnologico nonché modalità organizzative per la prima alimentazione ed il costante aggiornamento;*
- livello di aderenza al contesto della fornitura.)*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione, gestione, supporto specialistico, assistenza agli utenti e hosting del sistema informativo dell'AlFA - ID 1635

Allegato 2 - Offerta tecnica



21. MONITORAGGIO E REPORTING INDICATORI DI QUALITÀ

(Descrizione della soluzione e degli strumenti proposti per il monitoraggio e il reporting sull'andamento degli indicatori di qualità su ognuno dei servizi erogati nell'ambito della fornitura.

Verranno valutati in particolare:

- completezza ed esaustività: max 1 punto;
- applicabilità e concretezza: max 0,5 punti;
- facilità d'uso: max 0,5 punti.)

22. CUSTOMER SATISFACTION

(Descrivere la proposta di soluzione che il Fornitore s'impegna a rendere disponibile, senza oneri aggiuntivi per l'Agenzia, in termini di metodologie, tecniche di rilevazione e copertura del campione per la rilevazione della soddisfazione degli utenti. Il Fornitore dovrà inoltre proporre e presentare nella Relazione Tecnica, anche un modello di questionario per effettuare la Customer Satisfaction.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati, in particolare:

- la metodologia proposta, le tecniche di rilevazione e la copertura del campione: fino ad un massimo di 0,5 punti;
- il modello di questionario descritto in offerta tecnica: fino ad un massimo di 0,5 punti;
- il miglioramento del valore soglia (80%) dell'indicatore SUT per ciascun servizio, per ogni 5% di miglioramento: punti 0,5 (on/off) sino ad un massimo di 2 punti.)