

ALLEGATO F

Modello di offerta tecnica e schema di compilazione caratteristiche tecniche

Procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n.163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione software ed assistenza in ambiente SAP.

1 PREMESSA

(Il concorrente indichi, tra l'altro, quale parte della documentazione presentata, ritiene coperta di riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..)

2 PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (max 2 pagine)

3 SINTESI DELLA PROPOSTA DI PROGETTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

4 MODELLO ORGANIZZATIVO, SOLUZIONI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO, DELLA QUALITÀ E DELLA FLESSIBILITÀ

(Descrivere la struttura organizzativa proposta per il governo della fornitura per l'erogazione del servizio (Service Management). Descrivere inoltre l'organizzazione del lavoro, con riferimento al contesto tecnico organizzativo della Stazione Appaltante descritto nel Capitolato Tecnico.

Indicare gli aspetti di carattere generale nonché specifici ruoli, anche aggiuntivi rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico, che il concorrente si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed erogazione dei servizi, dei rapporti con la committenza e l'utenza, fornendo l'indicazione delle aree di competenza delle singole aziende, o unità operative, in caso di RTI o subappalto.

Descrivere l'organizzazione proposta per l'erogazione dei servizi, anche in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico e organizzativo di riferimento descritti nel Capitolato Tecnico.

Descrivere infine le soluzioni proposte per la gestione del rischio, della qualità e della flessibilità al fine anche di fronteggiare al meglio lo svolgimento delle attività in caso di picchi, urgenze, ecc.)

5 COMPOSIZIONE QUALITATIVA E DIMENSIONAMENTO DEL GRUPPO

(Descrivere la composizione del team di lavoro, in termini qualitativi e dimensionali, in coerenza con le richieste ed i livelli di servizio richiesti dalla Stazione Appaltante. In particolare dovranno essere dettagliate il numero ed il mix di risorse complessive qualificate con indicazione delle certificazioni e diplomi posseduti).

6 LIVELLI DI SERVIZIO E PIANO QUALITÀ

(Descrivere i livelli di servizio offerti con particolare riferimento anche a quelli migliorativi rispetto ai Service Level Agreement (SLA) previsti nella documentazione di gara. Inoltre dovranno essere descritte le proposte sugli indicatori di qualità nonché gli strumenti per il governo ed il monitoraggio delle attività di MAC/MEV e nuovi sviluppi software. Descrivere inoltre il numero

medio di corsi di formazione del team proposto, il tempo massimo di disponibilità o sostituzione delle risorse. Descrivere la proposta per assicurare la qualità, l'efficienza e la continuità del servizio, con particolare riferimento ai servizi di carattere continuativo e/o ad elevata visibilità/priorità per IPZS, indicando anche le soluzioni tecniche per assicurare efficacia del servizio MAC/MEV in termini di modalità organizzative, di strumenti e di risorse proposte).

6.1 PROPOSTA DI AFFIANCAMENTO INIZIO E FINE FORNITURA

(Descrivere l'organizzazione, la metodologia e il piano delle attività proposti per la presa in carico dei servizi nella fase di inizio fornitura e per le attività di trasferimento del know how nella fase di fine fornitura.

Si precisa che tutte le soluzioni proposte devono essere nella piena disponibilità del Fornitore e senza oneri aggiuntivi per IPZS. In particolare dovranno essere indicati il numero di giornate per la presa in carico della fornitura, per l'affiancamento delle risorse, il mix e dimensionamento dei profili professionali per la presa in carico).

6.2 SOLUZIONI MIGLIORATIVE PROPOSTE E STRUMENTI A SUPPORTO

(Descrivere la soluzione che il fornitore si impegna a realizzare e a rendere disponibile per l'intera durata contrattuale, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, in relazione agli strumenti di IT Management a supporto dell'erogazione dei servizi

Descrivere le proposte di ulteriori migliorie che il concorrente si impegna a mettere in opera per meglio rispondere agli obiettivi dalla fornitura).