**ALLEGATO F**

**Modello di offerta tecnica – Lotto X**

*(Indicare al posto di “X” il numero del lotto cui l’Impresa intende partecipare; Si precisa che l’Impresa che intende partecipare a tutti e due i lotti dovrà predisporre due offerte tecniche distinte e personalizzate per i singoli servizi richiesti in ciascun lotto)*

**Procedura aperta ai sensi del D.Lgs n. 163/2006 e s.m.i. per l’affidamento del servizio di sviluppo software, manutenzione e assistenza sistemistica a supporto dei sistemi informativi gestiti da IPZS.**

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..*

1. PRESENTAZIONE DELL’OFFERENTE *(Max 2 pagine)*
2. PROPOSTA ORGANIZZATIVA
   1. PROPOSTA ORGANIZZATIVA A SUPPORTO DELL’EROGAZIONE DEI SERVIZI

*Descrivere in sintesi le soluzioni organizzative che si intendono adottare per l’erogazione e il governo della intera fornitura nonché di ogni specifico servizio. In particolare dovranno essere riportate dettagliatamente le soluzioni proposte per garantire l’interazione tra gruppi di lavoro e la disponibilità di referenti, senza oneri aggiuntivi, per il coordinamento delle attività.*

*Esporre inoltre la soluzione proposta per mettere a disposizione best practices, linee guida, metodologie e strumenti, maturate in ambito di precedenti iniziative analoghe e con specifico riferimento ad interventi in ambito grafica web (in caso di partecipazione al Lotto 2) o in ambienti di sviluppo JAVA Microsoft, Python, PHP, Perl, Security/Smart Card (in caso di partecipazione al Lotto 1) oggetto del presente appalto. Per i servizi di sviluppo software, servizi sistemistici, di analisi e progettazione di cui ai punti 1) (solo con riferimento agli ambienti JAVA, Microsoft, Python, PHP, Perl, Security/Smart Card), 2) (solo con riferimento agli ambienti JAVA, Microsoft, Python, PHP, Perl, Security/Smart Card), 3) e 6) del Disciplinare di gara (nel caso di partecipazione al Lotto 1) e per i servizi di grafica web di cui ai punti 1) (solo con riferimento agli ambienti grafici), 2) (solo con riferimento agli ambienti grafici), 4), 5) e 6)del Disciplinare di gara (nel caso di partecipazione al Lotto 2), descrivere inoltre l’organizzazione proposta per l’erogazione dei servizi, anche in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico ed organizzativo di riferimento.*

*La valutazione dell’offerta si baserà su elementi quali:*

* *proposta per l’erogazione dei servizi;*
* *soluzioni organizzative per fronteggiare situazioni derivanti da instabilità e mutevolezza dei requisiti;*
* *soluzioni organizzative per fronteggiare contrazioni dei tempi pianificati per singola fase del ciclo di vita o per gestire picchi di attività che comportano rilasci in parallelo e/o obiettivi prioritari;*
* *eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.*
  1. SERVIZIO DI SUPPORTO NELLE FASI DI ANALISI E PROGETTAZIONE DEL SOFTWARE

*Descrivere l’organizzazione proposta per l’erogazione del servizio di supporto nelle fasi di analisi e progettazione del software, anche in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico e organizzativo di riferimento.*

*Fermi restando i requisiti descritti nel Capitolato Tecnico, la valutazione si baserà, sia per il lotto 1 che per il lotto 2 su elementi quali:*

* *metodologie e strumenti proposti a supporto delle fasi di analisi;*
* *metodologie e strumenti proposti a supporto delle fasi di progettazione;*
* *metodologie e strumenti proposti a supporto delle fasi di sviluppo e test;*
* *eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.*
  1. ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ IN MODALITÀ PROGETTUALE

*Descrivere l’organizzazione proposta per lo svolgimento delle attività in Modalità Progettuale di cui al paragrafo 7.7 del Capitolato Tecnico (All. A).*

*La descrizione per il lotto 1 si riferirà ad elementi quali:*

* *metodologia e strumenti utilizzati per la produzione della documentazione;*
* *metodologia e strumenti utilizzati per la fase di test;*
* *metodologia utilizzata nella valutazione dell’effort per la realizzazione dei progetti;*
* *metodologie di rilascio;*
* *eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.*

*La descrizione per il lotto 2 si riferirà ad elementi quali:*

* *metodologia e strumenti utilizzati per la produzione della documentazione;*
* *metodologia e strumenti utilizzati per la fase di test;*
* *metodologia utilizzata nella valutazione dell’effort per la realizzazione dei progetti di web editing e grafica web*
* *metodologie di rilascio;*
* *eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.*
  1. MODELLO ORGANIZZATIVO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

*Descrivere il modello organizzativo proposto per l’erogazione dei servizi.*

*La valutazione si baserà su elementi quali:*

*identificazione della metodologia e descrizione delle modalità operative adottate per il disegno, la realizzazione e la diffusione dei processi gestionali a supporto dell’erogazione complessiva dei servizi. In particolare si richiede di declinare una proposta di erogazione per ciascuno dei seguenti servizi:*

* *proposta per la gestione reattiva dei malfunzionamenti*
* *proposta per la gestione delle richieste di cambiamento*
* *proposta per la gestione proattiva dei malfunzionamenti*
* *proposta per la gestione dei rilasci in esercizio*
* *proposta per la gestione della configurazione*
  1. PRESA IN CARICO DELLE ATTIVITA’

*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 phase-out.*

*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.*

* 1. SUBENTRO

*Descrivere l’organizzazione, la metodologia ed il piano delle attività proposti per le attività di trasferimento del know-how per ciascun servizio con riferimento alle attività di subentro di cui al paragrafo 7.15 del Capitolato Tecnico (All. A).*

*La valutazione si baserà su elementi quali:*

* *Modalità organizzative e di processo;*
* *Piano di phase-out;*
* *Eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.*

1. COMPOSIZIONE QUALITATIVA E DIMENSIONAMENTO DEL GRUPPO DI LAVORO PROPOSTO
   1. COMPOSIZIONE DEL TEAM DI LAVORO

*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.*

* 1. PROFESSIONALITA’ DEL TEAM PROPOSTO

*Descrivere la professionalità del team proposto con particolare riferimento al possesso di certificazioni/diplomi suddivisi per i due lotti.*

1. QUALITA’ E SOLUZIONI MIGLIORATIVE PROPOSTE
   1. LIVELLI DI SERVIZIO E QUALITA’

*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 di tutte le attività. 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.*

* 1. 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 inoltre eventuali caratteristiche aggiuntive e migliorative in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico ed organizzativo di riferimento descritti nel Capitolato Tecnico*