

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, comma 5°, del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, volta all'affidamento della « Fornitura dei servizi di sviluppo, reingegnerizzazione e di manutenzione del software applicativo dell'INPS Gestione Dipendenti Pubblici»

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ALLEGATO 13 al DISCIPLINARE DI GARA

Schema relazione tecnica

Lotti 1 e 2

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, 5° comma del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, con dematerializzazione delle offerte, volta all'affidamento della «*Fornitura dei servizi di sviluppo, reingegnerizzazione e di manutenzione del software applicativo dell'INPS Gestione Dipendenti Pubblici*»

**Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma
tel. +390659054280 fax +390659054240
C.F. 80078750587 P.IVA 0212115100**

INDICE

1. PREMESSA	3
2. SINTESI DELL'OFFERTA RELATIVA AI CRITERI DI VALUTAZIONE (MAX 5 PAGINE).....	3
3. QUALITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO DEDICATI ALLA FORNITURA	3
3.1. ORGANIZZAZIONE GENERALE	3
3.2. GRUPPO DI LAVORO	3
3.2.1. <i>Competenze Sviluppo, MEV, MAC e MAD</i>	3
3.2.2. <i>Competenze Supporto al Governo del Patrimonio Informativo ed Assistenza Applicativa</i>	3
3.2.3. <i>Competenze Supporto Specialistico</i>	3
4. EFFICACIA E QUALITÀ DELLE SOLUZIONI PROPOSTE A SUPPORTO DELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	4
4.1. TEST FACTORY DELLA FORNITURA	4
4.2. GESTIONE DELLA BASELINE APPLICATIVA DI RIFERIMENTO	4
4.3. EFFICACIA DELLE SOLUZIONI PROGETTUALI.....	4
4.4. DOCUMENTAZIONE DELLE NUOVE APPLICAZIONI E DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE APPLICATIVA	4
5. ORGANIZZAZIONE E PROCESSI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI	4
5.1. INTERAZIONE TRA I GRUPPI DI LAVORO	4
5.2. GESTIONE DEI RISCHI E CAMBIAMENTI	4
5.3. STABILITÀ DEI GRUPPI DI LAVORO.....	5
5.4. FLESSIBILITÀ SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA	5
5.5. MODALITÀ DI INTERAZIONE TRA SERVIZIO DI GESTIONE APPLICATIVA E MAC CON LA GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE	5
5.6. SOLUZIONI PER LA PRESA DELLE ATTIVITÀ.....	5
6. METODOLOGIE PER L'EROGAZIONE DELLA FORNITURA	5
6.1. METODOLOGIE E CERTIFICAZIONI PER LE ATTIVITÀ DI SVILUPPO, ASSISTENZA E SUPPORTO.	5
6.2. PROPOSTE MIGLIORATIVE	6
7. MIGLIORAMENTO SLA E SLA AGGIUNTIVI PROPOSTI.....	6
7.1. SLA MIGLIORATIVI PROPOSTI NEL PIANO DI QUALITÀ PRELIMINARE.....	6
7.2. SLA AGGIUNTIVI PROPOSTI NEL PIANO DI QUALITÀ PRELIMINARE.....	6
7.3. MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE E FRUIZIONE DEL SISTEMA DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ	6
8. DICHIARAZIONE DI EFFICIENTAMENTO.....	6

1. PREMESSA

Si richiede di indicare:

- Presentazione e descrizione offerente
- Eventuali parti della documentazione presentata, che si ritiene coperta da riservatezza (con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..)

2. SINTESI DELL'OFFERTA RELATIVA AI CRITERI DI VALUTAZIONE (max 5 pagine)

3. Qualità ed organizzazione dei gruppi di lavoro dedicati alla fornitura

3.1. Organizzazione generale

Si richiede di indicare la Soluzione organizzativa proposta, in termini di risorse, strumenti e modalità operative. In particolare il concorrente dovrà descrivere le modalità operative atte a garantire adeguato grado di flessibilità e di tempestiva ed efficace risposta per tutti i servizi a carattere progettuale.

In caso di RTI, Consorzio, subappalto o avvalimento, il concorrente dovrà descrivere i razionali utilizzati per massimizzare l'efficacia della ripartizione dei servizi/attività oggetto di fornitura tra le Imprese raggruppande e le loro unità operative.

3.2. Gruppo di Lavoro

3.2.1. Competenze Sviluppo, MEV, MAC e MAD

Sintesi della Competenze dei gruppi di lavoro dedicati alle attività di sviluppo e Manutenzione Evolutiva, con particolare riferimento agli ambiti di intervento del Lotto ed agli ambienti tecnologici di riferimento.

3.2.2. Competenze Supporto al Governo del Patrimonio Informativo ed Assistenza Applicativa

Sintesi delle Competenze dei gruppi di lavoro dedicati alle attività di Gestione Applicativa (per le due componenti di Supporto e Assistenza) con particolare riferimento agli ambienti tecnologici di riferimento.

3.2.3. Competenze Supporto Specialistico

Competenze dei gruppi di lavoro dedicati alle attività di Supporto Specialistico, con particolare riferimento agli ambiti di intervento del Lotto.

4. Efficacia e qualità delle soluzioni proposte a supporto della erogazione dei servizi

4.1. Test factory della fornitura

Descrizione della struttura di test factory che il fornitore intende impiegare nell'ambito dei servizi di sviluppo/mev e manutenzione correttiva. In particolare dovranno essere descritti gli aspetti metodologici ed operativi utilizzati per la gestione ed ottimizzazione delle attività di test, degli eventuali ruoli specifici previsti, delle modalità di automazione, in funzione delle diverse tipologie di progetto.

4.2. Gestione della baseline applicativa di riferimento

Descrizione delle Metodologie per la gestione della baseline di riferimento in FP delle diverse componenti applicative sia in termini di metodologie e strumenti per il controllo dell'andamento della fornitura sia in termini di documentazione, inventario e analisi delle applicazioni in carico.

4.3. Efficacia delle soluzioni progettuali

Descrizione di metodi e strumenti per rilevare le metriche elementari necessarie per misurare gli indicatori di successo (KPI) delle iniziative progettuali in relazione agli obiettivi strategici dell'Istituto e della DCSIT.

4.4. Documentazione delle nuove applicazioni e degli interventi di manutenzione applicativa

Descrizione della soluzione e degli strumenti proposti per la verifica della qualità della documentazione tecnica prodotta a corredo del ciclo di vita del software, come strumento di condivisione delle conoscenze del patrimonio applicativo dell'Istituto (completezza dei contenuti, integrità ed assenza di errori. Livello di profondità della documentazione, allineamento dell'intera documentazione in considerazione della molteplicità di interventi che possono derivare dai diversi servizi, etc..).

5. Organizzazione e Processi per l'erogazione dei Servizi

5.1. Interazione tra i gruppi di lavoro

Descrizione delle modalità di interazione tra i gruppi di lavoro, in particolare tra i servizi di supporto specialistico, sviluppo e manutenzione evolutiva e quello di gestione applicativa sia nel caso di appartenenza dei suddetti servizi alla medesima fornitura, sia nel caso di appartenenza a forniture diverse.

5.2. Gestione dei rischi e cambiamenti

Descrizione della soluzione organizzativa che il fornitore s'impegna a mettere in atto per garantire un adeguato grado di flessibilità per tutti i servizi, per fronteggiare situazioni determinate dalla instabilità e mutevolezza dei requisiti, dalle variazioni del contesto normativo, da eventi imprevisti o da picchi di lavoro, anche tramite l'utilizzo di metodologie e strumenti di gestione del rischio.

5.3. Stabilità dei gruppi di lavoro

Descrizione delle Soluzioni per massimizzare l'efficacia e l'efficienza dei gruppi di lavoro, con particolare riferimento alla stabilità delle risorse, in termini di:

- *metodologie e metriche di misurazione proposte per la gestione del turn-over dei gruppi di lavoro;*
- *garanzie della continuità dei servizi in caso di turn-over del personale impiegato.*

5.4. Flessibilità servizio di Gestione Applicativa

Descrizione della soluzione organizzativa, in termini di risorse e modalità operative, che il fornitore s'impegna a mettere in atto per garantire adeguato grado di flessibilità per il servizio di gestione applicativa al fine di fronteggiare i picchi di attività dovuti principalmente a: passaggio in esercizio di uno o più obiettivi progettuali; scadenze amministrative (scadenze programmate); interventi on-site, servizio esteso, reperibilità; prodotti servizi e/o piccoli interventi e/o attività di particolare rilevanza. Il concorrente dovrà descrivere, inoltre, le modalità organizzative e i processi operativi di attivazione del servizio di manutenzione correttiva durante l'estensione dell'orario di servizio di Gestione Applicativa.

5.5. Modalità di interazione tra servizio di Gestione Applicativa e MAC con la gestione delle infrastrutture

Descrizione delle modalità organizzative e di processo proposte dal fornitore per garantire la migliore integrazione con le risorse INPS o di fornitori terzi dedicate alla gestione delle infrastrutture hw, sw base e di rete.

5.6. Soluzioni per la presa delle attività

Descrizione delle soluzioni per l'addestramento del personale per la presa in carico dei servizi e delle attività ad inizio fornitura. Verranno in particolare considerati gli obiettivi, le risorse, gli strumenti e le modalità operative che il fornitore propone in modo da massimizzarne l'efficacia.

6. Metodologie per l'erogazione della fornitura

6.1. Metodologie e certificazioni per le attività di sviluppo, assistenza e supporto.

Descrizione delle metodologie proposte per l'erogazione dei servizi di Sviluppo e Gestione Applicativa (per le due componenti di Supporto e Assistenza).

Il concorrente deve anche descrivere:

- *la propria eventuale proposta relativamente all'utilizzo di metodologie "agili" nell'ambito del servizio di sviluppo*
- *la disponibilità di risorse in possesso di certificati di interesse per i servizi*

6.2. Proposte migliorative

Descrizione di proposte migliorative che il Fornitore intende adottare per la fornitura senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto, in relazione a:

- *trasferimento della conoscenza tra personale INPS e personale del fornitore*
- *trasferimento della conoscenza verso fornitori subentranti*
- *soluzioni di knowledge sharing che possano essere applicate alla fornitura capitalizzando su precedenti esperienze e su componenti riutilizzabili di progetti realizzati.*

7. Miglioramento SLA e SLA aggiuntivi proposti

7.1. SLA migliorativi proposti nel Piano di qualità preliminare

Sintesi dei livelli di qualità e/o di servizio, proposti dal concorrente, migliorativi rispetto a quanto richiesto nel capitolato

7.2. SLA aggiuntivi proposti nel Piano di qualità preliminare

Sintesi dei livelli di qualità e/o di servizio, proposti dal concorrente, aggiuntivi rispetto a quanto richiesto nel capitolato.

In particolare, gli SLA dovranno fare riferimento al servizio di Gestione Applicativa e alla verifica della disponibilità e delle performance dei servizi applicativi.

7.3. Modalità di rendicontazione e fruizione del sistema degli indicatori di qualità

Descrizione del sistema proposto per la rendicontazione degli SLA e delle modalità di fruizione della relativa documentazione.

Il concorrente dovrà descrivere:

- *la proposta di Rapporto Indicatori di Qualità per Obiettivo e di Rapporto Indicatori di Qualità della Fornitura in generale*
- *la soluzione informatica per il monitoraggio degli andamenti degli indicatori a livello di obiettivo, area e di intera fornitura, specificando strumenti, risorse, metodologie.*

8. Dichiarazione di efficientamento

Dichiarazione di efficientamento per la quale il Fornitore si impegna nella durata contrattuale:

- *Percentuale di riduzione annuale del canone di manutenzione correttiva dopo il periodo di garanzia*
- *Percentuale di riduzione annuale del costo complessivo di gestione applicativa*