

**INPS**

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



**ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE**

Direzione Centrale Risorse Strumentali

**CENTRALE ACQUISTI**

**ALLEGATO 2 al Disciplinare di Gara**

**SCHEMA DI RELAZIONE TECNICA**

**Lotto 7**

**Procedura aperta in ambito comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, suddivisa in 7 lotti, volta all'affidamento di "Servizi di Application Development and Maintenance dell'INPS".**

Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma

tel. +390659054280 - fax +390659054240

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>SINTESI DELL'OFFERTA RELATIVA AI CRITERI DI VALUTAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>PROPOSTA ORGANIZZATIVA .....</b>	<b>3</b>
<b>3.1</b>	<b>MODELLO ORGANIZZATIVO PROPOSTO PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>3</b>
<b>3.2</b>	<b>FLESSIBILITÀ DEI SERVIZI PROGETTUALI.....</b>	<b>3</b>
<b>3.3</b>	<b>TRASFERIMENTO KNOW HOW AL PERSONALE DELL'ISTITUTO E PASSAGGIO DI CONSEGNE A FINE FORNITURA.....</b>	<b>4</b>
<b>3.4</b>	<b>MODALITÀ PER ASSICURARE STABILITÀ E ADEGUATEZZA AL PERSONALE IMPEGNATO NEI SERVIZI .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>PROPOSTA PROGETTUALE E METODOLOGICA.....</b>	<b>4</b>
<b>4.1</b>	<b>METODOLOGIE E STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>4</b>
<b>4.2</b>	<b>SOLUZIONI PROGETTUALI PER L'EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI SERVICE MANAGEMENT.....</b>	<b>4</b>
<b>4.3</b>	<b>SOLUZIONI PROGETTUALI PER L'EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI PROCESS MANAGEMENT.....</b>	<b>4</b>
<b>4.4</b>	<b>SOLUZIONI PROGETTUALI PER L'EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI DEMAND MANAGEMENT.....</b>	<b>5</b>
<b>4.5</b>	<b>SOLUZIONI PROGETTUALI PER LA PROGRESSIVA RIDUZIONE DEL LOCK IN .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>PROPOSTA DI CONTESTO .....</b>	<b>5</b>
<b>5.1</b>	<b>BEST PRACTICES PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA .</b>	<b>5</b>

La Relazione Tecnica dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e dovrà essere contenuta entro le **70 pagine** (esclusi eventualmente la copertina e l'indice), rispettando lo "Schema di risposta" di seguito riportato.

## **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 PROPOSTA ORGANIZZATIVA**

### **3.1 MODELLO ORGANIZZATIVO PROPOSTO PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA**

Si richiede di descrivere la soluzione organizzativa che il Concorrente si impegna ad adottare per garantire il governo della fornitura nel pieno rispetto della documentazione di gara. In particolare, illustrare i seguenti aspetti:

- modello organizzativo per il presidio dei servizi della Fornitura inclusa la capacità di gestione di eventuali picchi; in caso di RTI, Consorzio, subappalto o avvalimento, valutazione anche dei razionali utilizzati per massimizzare l'efficacia della ripartizione dei servizi/attività oggetto di fornitura tra le Imprese raggruppande e il grado di complementarietà delle competenze; nel modello organizzativo descrivere anche ruoli, responsabilità assegnate e sinergie create dalle interrelazioni tra i ruoli;
- metodi e strumenti per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura e la gestione e ottimizzazione dei processi operativi di servizio.

### **3.2 FLESSIBILITÀ DEI SERVIZI PROGETTUALI**

Si richiede di descrivere la soluzione organizzativa e operativa che il Concorrente si impegna a mettere in atto per garantire adeguato grado di flessibilità e gestione condivisa del livello di rischio con l'Istituto per tutti i servizi al fine di fronteggiare situazioni determinate da instabilità e mutevolezza del contesto, richieste estemporanee e picchi di attività.

In particolare descrivere i seguenti elementi:

- soluzioni e strumenti che garantiscano la flessibilità dei servizi progettuali
- soluzioni e strumenti che garantiscano un adeguato livello di gestione del rischio.

### **3.3 TRASFERIMENTO KNOW HOW AL PERSONALE DELL'ISTITUTO E PASSAGGIO DI CONSEGNE A FINE FORNITURA**

Si richiede di descrivere la soluzione proposta in termini di strumenti e modalità operative per garantire il trasferimento del know-how al personale dell'Istituto e il passaggio di consegne a fine fornitura, in modo da massimizzare l'efficacia e ridurre i rischi tenendo conto del contesto di riferimento specifico dell'Istituto, tecnico e organizzativo.

### **3.4 MODALITÀ PER ASSICURARE STABILITÀ E ADEGUATEZZA AL PERSONALE IMPEGNATO NEI SERVIZI**

Si richiede di descrivere la soluzione proposta per assicurare la stabilità e l'adeguatezza del personale impiegato garantendo una continuità di presenza del personale e il loro costante aggiornamento metodologico e tecnico e la tempestiva e flessibile risposta alle esigenze dell'Istituto.

## **4 PROPOSTA PROGETTUALE E METODOLOGICA**

### **4.1 METODOLOGIE E STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Si richiede di indicare la proposta di metodologie e strumenti che il Concorrente metterà a disposizione per l'erogazione dei servizi di Service, Process e Demand Management.

Ai fini della migliore valutazione della adeguatezza delle proposte, i Concorrenti dovranno indicare anche i possibili benefici derivanti all'Istituto dall'utilizzo delle metodologie e degli strumenti proposti.

### **4.2 SOLUZIONI PROGETTUALI PER L'EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI SERVICE MANAGEMENT**

Si richiede di indicare la proposta di soluzioni progettuali che il Concorrente si impegna a mettere in atto ai fini della corretta esecuzione del servizio di Service Management. In particolare si richiede di descrivere i seguenti elementi:

- proposta di realizzazione e introduzione in Istituto di un modello di Service Management che garantisca la costante coerenza tra il modello dei servizi IT e le esigenze espresse dal business;
- proposta per supportare l'Istituto nel percorso di certificazione dei servizi IT di sviluppo e gestione del software allo standard ISO 20000 (ex ITIL), adeguando i processi di servizio alle raccomandazioni della norma.

### **4.3 SOLUZIONI PROGETTUALI PER L'EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI PROCESS MANAGEMENT**

Si richiede di indicare la proposta di soluzioni progettuali che il Concorrente si impegna a mettere in atto ai fini della corretta esecuzione del servizio di Process Management. In particolare si richiede di descrivere i seguenti elementi:

- soluzioni e strumenti per il disegno e l'evoluzione costante del modello di processo per la pianificazione, l'erogazione e il controllo dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del software dell'Istituto;
- soluzioni e strumenti per il disegno e l'evoluzione costante del modello di Project Management degli interventi di sviluppo, manutenzione e gestione del software dell'Istituto, al fine di supportare l'Istituto nella migliore allocazione delle risorse e di presidio dei progetti strategici.

#### **4.4 SOLUZIONI PROGETTUALI PER L'EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI DEMAND MANAGEMENT**

Si richiede di indicare la proposta di soluzioni progettuali che il Concorrente si impegna a mettere in atto ai fini della corretta esecuzione del servizio di Demand Management. In particolare si richiede di descrivere i seguenti elementi:

- soluzioni e strumenti al fine di rendere più efficace ed efficiente questa fase e agevolare il monitoraggio degli interventi di sviluppo, manutenzione e gestione del software e la pianificazione della spesa per l'IT;
- soluzioni e strumenti al fine di favorire l'allineamento dei progetti IT con la strategia evolutiva dell'Istituto, ridurre la complessità della gestione degli interventi sul software e aumentare il livello di coordinamento tra gli interventi che interessano più lotti.

#### **4.5 SOLUZIONI PROGETTUALI PER LA PROGRESSIVA RIDUZIONE DEL LOCK IN**

Si richiede di indicare la proposta di soluzioni progettuali che il Concorrente si impegna a mettere in atto ai fini della progressiva riduzione del lock in sui servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del software applicativo. In particolare si richiede di descrivere i seguenti elementi:

- modalità di revisione, diffusione e gestione di standard documentali (es. template, linee guida, ecc.) per la realizzazione e gestione del software applicativo;
- soluzioni proposte per la ridocumentazione e reingegnerizzazione del software esistente al fine di renderlo più facilmente modificabile e aperto.

### **5 PROPOSTA DI CONTESTO**

#### **5.1 BEST PRACTICES PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA**

Si richiede di indicare e descrivere in questa sezione le Best Practices maturate in precedenti iniziative nell'ambito di contesti di analoga complessità che il Concorrente propone per l'erogazione dei servizi oggetto del Lotto. In particolare si richiede di dettagliare le Best Practices in termini di adeguatezza e possibilità di riutilizzo nel contesto dell'Istituto rispetto ai differenti servizi oggetto della fornitura (Service, Process e Demand Management).