

ALLEGATO 2
OFFERTA TECNICA

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL **D.LGS. 163/2006** E S.M.I., IN DUE
LOTTI, PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SVILUPPO SOFTWARE, GESTIONE DEI SITI
WEB (LOTTO 1) E DI PUBLISHING REDAZIONALE (LOTTO 2) DELL’INAIL- ID 1280 -

LOTTO 1



ALLEGATO 2 - OFFERTA TECNICA

La busta “B” - “Gara procedura aperta ai sensi del d.lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti, per l'affidamento di servizi di sviluppo software, gestione dei siti web (lotto 1) e di publishing redazionale (lotto 2) dell'Inail- ID 1280- **Lotto 1**”; 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 servizi offerti oggetto di gara.

Alla Relazione in originale dovranno essere aggiunte due copie 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 soggetto in grado di impegnare la società in virtù di idonei poteri conferitigli;
- nel caso di R.T.I. costituito o di Consorzio, dal soggetto in grado di impegnare la società in virtù di idonei poteri conferitigli dell'impresa mandataria o del Consorzio (di qualsiasi natura);
- 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 soggetto in grado di impegnare la società in virtù di idonei poteri conferitigli di ciascuna delle 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 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 relativamente al Lotto 1.

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 **80 (ottanta)** pagine (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato.



Si precisa che tutte le soluzioni proposte devono essere nella piena disponibilità del Fornitore e senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione. Si precisa inoltre che quanto descritto nella Relazione Tecnica costituisce di per sé dichiarazione di impegno del Fornitore all'esecuzione nei tempi e modi descritti nella relazione stessa. Per tutte le proposte indicate nella Relazione Tecnica dovranno essere forniti gli elementi oggettivi di verifica o misurazione. L'assenza di tali informazioni renderà non valutabile la relativa proposta.

Si sottolinea che la Relazione Tecnica deve descrivere le modalità di erogazione di ciascun servizio anche in assenza di miglioramento dei requisiti minimi esposti nella documentazione di gara.

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 **80 (ottanta)** pagine.



SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

*Gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs. 163/2006 e s.m.i., in due lotti, per l'affidamento di servizi di sviluppo software, gestione dei siti web (lotto 1) e di publishing redazionale (lotto 2) dell'Inail- ID 1280 - **Lotto 1**-*

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (MAX 2 PAGINE)

3. RELAZIONE TECNICA

3.1. Ripartizione dei servizi/attività

(descrivere i razionali sottesi alla distribuzione dei servizi/attività oggetto di fornitura tra le unità operative dell'azienda concorrente, ovvero tra le aziende raggruppande/consorziande/subappaltatrici e le loro unità operative, in caso di RTI, consorzio, subappalto o avvalimento, evidenziando gli elementi caratterizzanti ciascuna unità operativa/azienda raggruppanda/consorzianda/ subappaltatrice e gli obiettivi che tale ripartizione si propone per massimizzare l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione di tutti i servizi della fornitura).

3.2. Best Practice

(descrivere la proposta di Best practice, linee guida, metodologie e strumenti che il concorrente ha maturato in ambito di precedenti iniziative analoghe e che metterà a disposizione, con specifico riferimento alle tecnologie web, open source, multimedia, mobile e collaborative (blog, forum, wiki, ecc..)).

3.3. Erogazione dei servizi

(descrivere l'organizzazione proposta per l'erogazione dell'intera fornitura e specificatamente per ogni servizio; in particolare dovranno essere riportate dettagliatamente le soluzioni proposte per garantire l'aderenza della proposta al contesto della fornitura, la concretezza della soluzione, le modalità di verifica da parte dell'Istituto sia degli strumenti sia della metodologia offerta).

3.4. Interazione gruppi di lavoro

(descrivere dettagliatamente le soluzioni proposte per garantire l'interazione tra i gruppi di lavoro e l'efficacia della comunicazione verso il committente, indicando



eventuali ruoli aggiuntivi; in particolare, per ogni servizio, il concorrente dovrà illustrare le modalità proposte di interazione a distanza, tra l'impresa e l'Istituto e/o tra i diversi gruppi dell'impresa, per favorire l'erogazione dei servizi presso le sedi del fornitore, garantendo la costante ed efficace comunicazione e sinergia con il committente).

3.5. Strumenti, metodologia e risorse per il governo della fornitura

(descrivere la proposta che l'Impresa si impegna ad adottare per il governo dei servizi/progetti/attività previsti dalla fornitura, comprensiva della descrizione della metodologia, degli strumenti offerti e delle risorse preposte. In particolare il concorrente dovrà illustrare il valore distintivo della proposta in termini di facilitazione dei controlli, disponibilità ed affidabilità dei dati e delle elaborazioni, ruoli proposti e tempistiche; l'adeguatezza e completezza di uno strumento di lavoro che supporti l'Istituto nella verifica degli adempimenti contrattuali per il periodo di riferimento nonché l'andamento di consumo dei servizi; l'adeguatezza e completezza di uno strumento di lavoro che supporti l'Istituto nella verifica degli andamenti di tutti gli indicatori di qualità, con espliciti riferimenti alle soglie e agli IP e a funzionalità di alert messe a disposizione per evidenziare situazioni di criticità).

3.6. Gestione del rischio

(descrivere la proposta per la gestione del rischio e gli approcci concreti e di semplice applicazione, che il fornitore si impegna ad adottare, in particolare per la gestione del cambiamento - di contesto, tecnologico, organizzativo, ecc. - in fase di definizione e realizzazione degli obiettivi, per la fase di subentro, e per la gestione dei picchi di lavoro.)

3.7. Presa in carico dei servizi

(descrivere le modalità operative con cui l'Impresa intende effettuare la presa in carico di tutti i servizi/attività richiesti dalla fornitura, al fine di massimizzarne l'efficacia. In particolare, il concorrente dovrà illustrare il piano delle attività ed il gruppo di lavoro proposto in termini di efficacia, competenze e ruoli delle risorse professionali, loro impiego nei servizi della fornitura; soluzione specifica per l'addestramento del personale nella fase di presa in carico e delle attività ad inizio fornitura).

3.8. Aggiornamento continuo delle risorse

(descrivere la soluzione proposta per garantire la formazione e l'aggiornamento continuo delle risorse impegnate nella fornitura. Il concorrente dovrà illustrare tutti gli elementi necessari alla valutazione dell'efficacia e dell'attuazione nonché dovrà



evidenziare l'aderenza al contesto della fornitura e alle sue evoluzioni. Inoltre, dovranno essere descritte le modalità con cui l'Istituto potrà verificare la puntuale e costante attuazione di quanto proposto. In particolare, il concorrente dovrà illustrare le modalità di formazione ed aggiornamento attinenti principalmente alle tecnologie web, open source, multimedia e mobile; le quantità e la frequenza degli aggiornamenti; il valore aggiunto derivante dalla formazione proposta sulla qualità dei servizi erogati.)

3.9. Realizzazione di siti accessibili

(descrivere la soluzione proposta, comprensiva di eventuali modelli e standard, per la realizzazione di un sito accessibile, esponendo in particolare i razionali di sostenibilità della proposta, la metodologia, la sua modalità di applicazione e la valutazione delle modalità operative e dei prodotti previsti per la verifica tecnica. In particolare il concorrente dovrà illustrare il valore distintivo della metodologia; l'efficacia e l'applicabilità delle modalità operative; l'utilizzabilità dei prodotti proposti per la verifica tecnica; i deliverable, risultanti dal processo di verifica, generati e consegnati all'Istituto, sia in formato cartaceo che elettronico, o come pagine web consultabili).

3.10. Usabilità del software/siti sviluppati

(descrivere la soluzione, gli strumenti e le metriche proposte per la verifica della usabilità del software/siti sviluppati e consegnati. In particolare, il concorrente dovrà illustrare l'applicabilità della metodologia in tutte le fasi di sviluppo siti/applicazioni a partire dalla fase di progettazione; l'adozione di User Centered Design per la progettazione dei siti; l'adeguatezza della metrica proposta da utilizzare nelle varie fasi del ciclo di vita del software per misurare e migliorare il livello di usabilità).

3.11. Qualità del software

(descrivere i processi operativi, gli strumenti, le risorse proposti per garantire la qualità del software realizzato o modificato durante l'intera fornitura. Dovranno essere indicate le modalità del supporto e di verifica dell'efficacia e dell'attuazione della soluzione proposta. In particolare il concorrente dovrà illustrare i processi operativi e gli strumenti sottostanti l'organizzazione della test factory presso il Fornitore; le soluzioni proposte per facilitare l'interazione con gli strumenti dell'Istituto; le modalità di verifica e controllo offerte per consentire all'Istituto di constatare lo stato di avanzamento dei test eseguiti; il valore distintivo della proposta in termini di ottimizzazione dei processi e dei servizi della fornitura).

3.12. Qualità della documentazione

(descrivere la soluzione e gli strumenti proposti per la verifica della qualità della



documentazione tecnica prodotta (leggibilità, completezza dei contenuti ed assenza di errori). In particolare il concorrente dovrà illustrare le modalità atte a verificare la copertura dei contenuti sia a livello di presenza nel documento che a livello di idoneità del contenuto; le modalità atte a verificare la presenza di tutta la documentazione di progetto o di servizio integrata; le modalità atte a verificare la corretta presenza di collegamenti interni o a documenti esterni per facilitarne la leggibilità e la comprensione dell'argomento trattato.)

3.13. Metodologie e strumenti per la Customer Satisfaction

(descrivere la soluzione proposta per l'automazione delle rilevazioni di Customer Satisfaction. In particolare, il concorrente dovrà illustrare le metodologie, gli strumenti, le tecniche di rilevazione e la copertura del campione).

3.14. Miglioramento indicatore di qualità per la Customer Satisfaction

(dichiarare se si intende migliorare la percentuale del valore di soglia (75%) dell'indicatore SDUT "Soddisfazione dell'utente", di cui all'appendice INQF01 al Capitolato tecnico ed indicarne il relativo valore.)

3.15. Trasferimento di know-how a fine fornitura

(descrivere le modalità con cui l'Impresa intende erogare il trasferimento di know-how a fine fornitura con particolare riferimento alla tipologia di documentazione aggiuntiva o integrativa a quella prevista; le modalità organizzative e di processo del trasferimento di know-how; il dimensionamento e le competenze dei gruppi di lavoro per le diverse aree/servizi; il piano specifico ed esecuzione delle attività di affiancamento.)

3.16. Impatto ambientale

(descrivere la proposta, le soluzioni, gli accorgimenti, le policy già implementate o previste per introdurre criteri di preferibilità ambientale - in termini di razionalizzazione dell'uso delle risorse, salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori. Le soluzioni proposte dovranno essere corredate da relativi strumenti di controllo quali check list, indicatori specifici, ecc., oggettivamente verificabili dall'Istituto. In particolare, il concorrente dovrà motivare l'adequazione dello strumento proposto atto a verificare l'effettiva razionalizzazione delle risorse messe in campo per l'esecuzione della fornitura; spiegare l'efficacia dei processi e degli strumenti messi in campo al fine di garantire un reale risparmio nell'uso dell'energia; esporre l'adozione di idonee iniziative, sulla salute e sicurezza dei lavoratori al di fuori degli obblighi di legge, da porre in essere nel corso di esecuzione contrattuale.)



4. SCHEMA RIEPILOGATIVO DELLE MIGLIORIE/SOLUZIONI/SISTEMI OFFERTI

(dovrà essere indicato in maniera sintetica l'elenco delle migliorie/soluzioni/sistemi rispetto a quanto definito nella documentazione di gara, evidenziando le proposte aggiuntive rispetto ai requisiti minimi previsti nel Capitolato Tecnico).

5. DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

(nel presente paragrafo il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..)