

Schema di Relazione Tecnica

**1. Caratteristiche della soluzione software proposta**

Illustrazione della soluzione proposta con particolare riferimento ai seguenti punti:

- a) Copertura dei fabbisogni informativi di APM (rilevati in fase di sopralluogo)
- b) Tecnologie utilizzate per l’integrazione della soluzione proposta con sistemi esterni (come software farmacie, ecc..)
- c) Necessità o meno, di adeguare l’infrastruttura tecnologica di APM anche nel medio periodo per far fronte alle esigenze tecnologiche della soluzione proposta
- d) Presenza di moduli organizzativi, che se non previsti dal presente capitolato (come CRM, Ecc..)
- e) Tecnologie adottate nello sviluppo delle soluzioni (Sistema operativo, RDBMS, Tipo front-end Win32 e/o web, ecc..)
- f) Ulteriori Elementi che possano migliorare la valutazione della soluzione proposta

**2. Piano di intervento per la gestione della presa in carico**

Illustrazione della proposta relativa al piano di intervento per la gestione della presa in carico, con particolare riferimento all’organizzazione ed alla metodologia utilizzate per svolgere il servizio, con descrizione del piano delle attività proposto con particolare riferimento ai seguenti elementi:

- a. soluzioni proposte per l’ottimizzazione del processo di presa in carico e per il contenimento dei relativi rischi;
- b. modalità di addestramento del personale per la presa in carico dei servizi a inizio fornitura;
- c. modalità di valorizzazione e condivisione delle competenze tecnologiche sulle piattaforme in uso presso APM;
- d. documentazione prodotta all’esito della presa in carico, strumenti di supporto utilizzati e risorse allocate;
- e. soluzione per assicurare l’allineamento delle applicazioni alle linee guida di APM;
- f. soluzioni per assicurare l’aggiornamento della documentazione esistente rispetto al software in esercizio.

**3. Piano di intervento per la gestione del trasferimento di know how a fine contratto**

Illustrazione della proposta relativa al piano di intervento per la gestione del trasferimento del know how a fine contratto con particolare riferimento all’organizzazione ed alla metodologia utilizzate per svolgere il servizio, con descrizione dei seguenti elementi:

- a. soluzioni proposte per l’ottimizzazione del processo di trasferimento del know how e per il contenimento dei relativi rischi;
- b. modalità di addestramento del personale subentrante;

- c. documentazione prodotta, per il passaggio di consegne, strumenti di supporto utilizzati e risorse allocate.

#### **4. Piano di Lavoro generale**

Illustrazione della proposta relativa al piano di lavoro generale (il cui contenuto minimo è indicato al punto 5.5.1 del Capitolato tecnico), con descrizione delle metodologie utilizzate.

#### **5. Piano della Qualità generale**

Illustrazione della proposta relativa al piano della qualità generale (il cui contenuto minimo è indicato al punto 5.5.1 del Capitolato tecnico) con descrizione delle metodologie utilizzate

#### **6. Servizi di manutenzione evolutiva ed adeguativa**

Illustrazione della proposta di intervento relativamente ai servizi di manutenzione evolutiva ed adeguativa, con descrizione dei seguenti aspetti:

- a. metodologie e strumenti adottati per garantire la qualità del software da rilasciare e una bassa difettosità in esercizio
- b. modalità operative proposte al fine di rendere il processo di testing replicabile ed estendibile al più elevato numero di casi di test
- c. metodologie, strumenti, ruoli e modalità organizzative proposti per garantire la rispondenza del software ai requisiti funzionali e non funzionali richiesti dall'Amministrazione
- d. ulteriori attività, oltre a quelle indicate nel capitolato tecnico (punti 4.2.3 e 4.3.1 del Capitolato tecnico) che il concorrente intende attuare al fine di migliorare l'erogazione del servizio, senza oneri aggiuntivi per APM.

#### **7. Servizi di supporto (SUP)**

Illustrazione del modello proposto per l'erogazione del servizio SUP, con descrizione dei seguenti aspetti:

- a. modalità, metodologie e organizzazione per la gestione del servizio
- b. modalità di interazione e integrazione con i team delle funzioni di IT operation dell'A.P.M. s.p.a. o di terze parti deputate alla ricezione e gestione delle segnalazioni
- c. modalità di interazione e integrazione con le altre risorse del Fornitore impegnate nell'erogazione degli altri servizi
- d. modalità e strumenti utilizzati per garantire l'aggiornamento e l'efficacia del sistema di knowledge management a supporto dei servizi del presente capitolato e dell'esercizio
- e. ulteriori attività, oltre a quelle indicate nel capitolato tecnico (punto 4.2.1 del Capitolato tecnico) che il concorrente intende attuare al fine di migliorare l'erogazione del servizio, senza oneri aggiuntivi per l'A.P.M. s.p.a.

#### **8. Servizi di manutenzione correttiva**

Illustrazione del modello proposto per l'erogazione del servizio di manutenzione correttiva, con descrizione dei seguenti aspetti:

- a. modalità, metodologie, organizzazione e ruoli per la gestione del servizio
- b. strumenti e processi proposti per ottimizzare e velocizzare il processo di risoluzione dei malfunzionamenti sul software in esercizio

- c. ulteriori attività, oltre a quelle indicate nel capitolato tecnico (punto 4.2.2 del Capitolato tecnico) che il concorrente intende attuare al fine di migliorare l'erogazione del servizio, senza oneri aggiuntivi per l'A.P.M. s.p.a.

## 9. Gestione delle baseline e conteggio dei PF

Illustrazione dei seguenti elementi:

- a. metodologia e strumenti per la gestione dell'inventario in PF
- b. formazione in favore di personale APM sull'utilizzo degli strumenti proposti dal Fornitore:

## 10. Strumenti di governo del contratto – Portale di governo

Illustrazione delle metodologie e degli strumenti che il fornitore si impegna a mettere in atto al fine di garantire il governo del contratto.

Descrizione delle caratteristiche architettoniche e funzionali della soluzione di Portale di Governo proposta, con particolare riferimento alle sezioni dedicate alla consegna della documentazione di progetto, alla reportistica per la verifica della corretta erogazione dei servizi ed alle modalità di integrazione con gli altri strumenti previsti nella fornitura

## 11. Articolazione della struttura organizzativa e sistema dei processi

Illustrazione dell'articolazione della struttura organizzativa, del sistema e dei processi per la gestione dei servizi richiesti con riferimento particolare a standard internazionali quali ISO/IEC 20000-1:2011

## 12. Rilevazione indicatori di qualità

Illustrazione delle modalità e degli strumenti di rilevazione e rendicontazione degli indicatori di qualità, descrivendo in dettaglio le funzionalità degli strumenti messi a disposizione, le informazioni che saranno fornite e le modalità di fruizione da parte dell'A.P.M. s.p.a..

## 13. Indicatori di qualità aggiuntivi

Illustrazione di eventuali indicatori di qualità ulteriori, rispetto a quanto richiesto nel Capitolato tecnico, che il fornitore si impegna ad adottare senza oneri aggiuntivi per l'A.P.M. s.p.a..

## 14. Riduzione del valore di soglia “tempo di sostituzione su richiesta di APM” (indicatore di qualità IQ1):

- SI GARANTISCE la riduzione del valore soglia dell'indicatore di qualità IQ1 “*Tempo di sostituzione su richiesta di APM*” a 10 giorni
- NON** SI GARANTISCE la riduzione del valore soglia dell'indicatore di qualità IQ1

## 15. Riduzione del valore di soglia dell'indicatore di qualità IQ6:

- SI GARANTISCE un valore di soglia dell'indicatore di qualità IQ6 pari a 0
- NON** SI GARANTISCE un valore di soglia dell'indicatore di qualità IQ6 pari a 0

## 16. Riduzione del valore di soglia dell'indicatore di qualità IQ8

- come da capitolato (10%)
- 9%
- 8%
- 7%
- 6%

- 17. Riduzione del valore di soglia dell'indicatore di qualità IQ10**
- come da capitolato (6 rilievi per progetto)
  - 5 rilievi per progetto
  - 4 rilievi per progetto
  - 3 rilievi per progetto
- 18. Riduzione del valore di soglia dell'indicatore di qualità IQ12**
- SI GARANTISCE un valore di soglia dell'indicatore di qualità IQ12 pari a 0
  - NON** SI GARANTISCE un valore di soglia dell'indicatore di qualità IQ12 pari a 0
- 19. Riduzione del valore di soglia dell'indicatore di qualità IQ14**
- come da capitolato (6 rilievi per progetto)
  - 5 rilievi per progetto
  - 4 rilievi per progetto
  - 3 rilievi per progetto
- 20. Estensione temporale delle attività previste nell'ambito della fase di trasferimento del know how (par. 5.4 del capitolato tecnico)**
- come da capitolato
  - 1 mese aggiuntivo rispetto al capitolato
  - 2 mesi aggiuntivi rispetto al capitolato
  - 3 mesi aggiuntivi rispetto al capitolato