

PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI "INTERMEDIAZIONE CON NODO DEI  
PAGAMENTI SPC" E DI "GESTIONE DELL'ORDINATIVO INFORMATICO LOCALE"

- Allegato C -

## **MODELLO DI OFFERTA TECNICA**

# Sommario

<b>1</b>	<b>EXECUTIVE SUMMARY .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ORGANIZZAZIONE GENERALE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>4</b>
2.1	Modello organizzativo.....	4
2.2	Gestione del rischio.....	4
2.3	Gestione del subentro.....	4
2.4	Trasferimento del know-how verso RL .....	5
2.5	Rapporti con fornitori terzi.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>3</b>	<b>SOLUZIONI E METODOLOGIE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>6</b>
3.1	Organizzazione, metodologie e strumenti per l'erogazione dei servizi .....	6
3.1.1	Intermediazione col Nodo dei Pagamenti SPC .....	6
3.1.2	Gestione dell'Ordinativo Informatico Locale.....	7
3.1.3	Assistenza ed ambienti operativi .....	8

## **1** Executive summary

In questo capitolo è lasciata libertà al concorrente di descrivere le principali caratteristiche dell'offerta.

## 2 Organizzazione generale della fornitura

### 2.1 Modello organizzativo

Descrizione del *modello organizzativo per l'erogazione dei servizi della fornitura* con evidenza degli specifici ruoli richiesti nel Capitolato d'Oneri Speciale, nonché eventuali ruoli aggiuntivi che il fornitore s'impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo e per l'erogazione dei servizi della fornitura.

Si precisa che per "specifici ruoli" si intendono anche eventuali strutture che il fornitore intende rendere disponibili nel corso dell'intera durata contrattuale a supporto delle strutture operative e della committenza.

Il modello organizzativo deve descrivere:

- **proposta organizzativa** in cui, per ciascun ruolo indicato in organigramma, sia associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari il contesto e i servizi di fornitura, nonché i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito della fornitura stessa;
- specificazione dei **processi** interni all'organizzazione proposta, con evidenza delle modalità di interazione tra i gruppi di lavoro per lo svolgimento efficace e tempestivo dei vari servizi e le modalità di interazione con RL e LI, nella sua funzione di Project Management come descritto nel Capitolato Speciale.

### 2.2 Gestione del rischio

Descrizione delle modalità che il fornitore si impegna ad adottare per la gestione del rischio per la fornitura nel suo complesso, con particolare riferimento a:

- **gestione del cambiamento** (di contesto, tecnologico, organizzativo);
- **gestione dei picchi di lavoro.**

### 2.3 Gestione del subentro

Descrizione della soluzione, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, che il Fornitore propone in modo da massimizzare l'efficacia e ridurre i tempi del subentro, con particolare riferimento a:

- **modalità organizzative proposte per la gestione del subentro** ad inizio fornitura;

- **modalità di addestramento e formazione del proprio personale** sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura;
- **modalità di predisposizione degli ambienti di sviluppo, manutenzione e test.**

## **2.4 Trasferimento del know-how verso RL e LI**

Modalità con cui il Fornitore intende effettuare il *trasferimento di know-how al termine della fornitura* verso le strutture coinvolte nell'erogazione dei servizi, in particolare verso i referenti operativi coinvolti nelle attività e verso eventuali altri team che il Fornitore ritiene opportuno per ottimizzare il passaggio di consegne, specificando i benefici attesi.

Modalità di consegna delle basi di dati contenute nel perimetro delle piattaforme PdP e OIL.

## 2.5 Organizzazione, metodologie e strumenti per l'erogazione dei servizi

### 2.5.1 Intermediazione col Nodo dei Pagamenti SPC

Ad integrazione della parte di Organizzazione generale della fornitura, il concorrente dovrà descrivere le modalità organizzative e delle metodologie per l'erogazione del servizio di Intermediazione col Nodo dei Pagamenti SPC descritto nel Capitolato Speciale. In particolare dovranno essere messe in evidenza:

- **modalità organizzative e metodologie** per l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura evidenziando ruoli previsti, macroprocessi di riferimento, meccanismi di coordinamento con RL ed LI, modalità di interazione tra i gruppi di lavoro e meccanismi di monitoraggio e controllo;
- **descrizione architetturale** della soluzione informatica a supporto della erogazione del Servizio, con particolare riferimento alle modalità operative, che il Fornitore s'impegna a porre in atto per fronteggiare, ad esempio, situazioni determinate da:
  - instabilità e mutevolezza del contesto tecnologico (es. modifica linee guida AgID, tracciati standard ABI, ecc.),
  - picchi di attività.
- **descrizione funzionale** della soluzione informatica a supporto della erogazione del Servizio, con particolare riferimento alle funzionalità indicate come accessorie o come oggetto di valutazione nell'Allegato A al Capitolato Speciale:
  - Disponibilità di una web application, fruibile in modalità web browsing, che consenta l'ispezione da parte degli Enti delle informazioni di rendicontazione ad essi afferenti – Sezione 8.3 Allegato A
  - Generazione di rappresentazioni grafiche (QRcode e codici a barre) a partire dallo IUV fornito in input ad una primitiva realizzata ad-hoc dall'aggiudicatario, al fine di consentire ai Portali PA l'automatizzazione dell'avviso di pagamento, in accordo alle specifiche menzionate alle sezioni 7.4.3 e 7.4.4 delle SANP – Sezione 9 Allegato A
  - Se specificato nella RPT, la PdP utilizza l'indirizzo di posta elettronica del debitore per inviargli la RT quando questa si rende disponibile, sia nel formato XML nativo che in quello PDF – Sezione 9 Allegato A

- Politiche di retry: possibilità di configurare numerosità e modalità retry per singole primitive esposte dal Portale PA
- Registro degli eventi: estrazioni ed elaborazioni – Sezione 11.3 Allegato A
- Registro degli eventi: dati aggiuntivi – Sezione 11.3 Allegato A
- Livelli di servizio: proposte migliorative – Sezione 11.2 Allegato A
- Webapp per pagamenti spontanei – Sezione 3.4 Allegato A

### 2.5.2 Gestione dell’Ordinativo Informatico Locale

Ad integrazione della parte di Organizzazione generale della fornitura, il concorrente dovrà descrivere le modalità organizzative e delle metodologie per l’erogazione del servizio di Gestione dell’Ordinativo Informatico Locale descritto nel Capitolato Speciale. In particolare dovranno essere messe in evidenza:

- **modalità organizzative e metodologie** per l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura evidenziando ruoli previsti, macroprocessi di riferimento, meccanismi di coordinamento con RL ed LI, modalità di interazione tra i gruppi di lavoro e meccanismi di monitoraggio e controllo;
- **descrizione architetturale** della soluzione informatica a supporto della erogazione del Servizio, con particolare riferimento alle modalità operative, che il Fornitore s’impegna a porre in atto per fronteggiare, ad esempio, situazioni determinate da:
  - instabilità e mutevolezza del contesto tecnologico (es. modifica linee guida AgID, tracciati standard ABI, ecc.),
  - picchi di attività.
- **descrizione funzionale** della soluzione informatica a supporto della erogazione del Servizio, con particolare riferimento alle funzionalità indicate come accessorie o come oggetto di valutazione nell’Allegato B al Capitolato Speciale:
  - Descrizione processo di autenticazione (sezione 3.2 allegato tecnico B)
  - Descrizione dettagliata della soluzione in mobilità (sezione 6 allegato tecnico B)
  - Disponibilità di ulteriori sistemi operativi oltre ad iOS ed Android per la soluzione in mobilità (sezione 6 allegato tecnico B)

- Miglioramento delle disponibilità della Piattaforma di gestione OIL (Per Piattaforma si intende sia il servizio erogato in modalità ASP sia la componente di interfaccia installata presso Lombardia Informatica). (sezione 10.1 allegato tecnico B)

### 2.5.3 Assistenza ed ambienti operativi

Ad integrazione della parte di Organizzazione generale della fornitura, il concorrente dovrà descrivere le modalità organizzative e delle metodologie per l'erogazione del servizio di Assistenza in riferimento a quanto indicato nel Capitolato Speciale. In particolare dovranno essere messe in evidenza:

- **modalità organizzative e metodologie** per l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura evidenziando ruoli previsti, macroprocessi di riferimento, meccanismi di coordinamento con RL e LI, modalità di interazione tra i gruppi di lavoro e meccanismi di monitoraggio e controllo;
- **flessibilità** della soluzione organizzativa, in termini di risorse, strumenti e modalità operative, che il Fornitore s'impegna a porre in atto per fronteggiare, ad esempio, situazioni determinate da:
  - passaggio in esercizio di uno o più interventi,
  - scadenze amministrative,
  - attività di particolare rilevanza o urgenza.

Questa sezione della proposta dovrà essere corredata dalla descrizione di eventuali proposte di :

- Miglioramento tempi di risoluzione ticket con severity "critica" e "alta" – Sezione 13 Allegato A
- Miglioramento delle disponibilità del Presidio Operativo rispetto a quelle richieste nell'allegato B. Par. 10.2
- disponibilità di una soluzione che preveda Business Continuity dell'ambiente di Esercizio, in sostituzione al Disaster Recovery.