

MODELLO DI OFFERTA TECNICA

Premessa

Nella redazione dell'Offerta Tecnica il concorrente deve seguire lo schema del modello proposto in questo documento.

L'ordine dei paragrafi deve corrispondere a quello del presente documento.

Il documento, nella sua interezza, non deve superare le 30 pagine. Il carattere utilizzato deve essere Arial e non deve essere inferiore a 11 punti, interlinea singola. Il layout di pagina deve corrispondere a quello del presente documento.

Unitamente all'offerta tecnica, dovrà essere presentato un mock-up (modello dimostrativo), **pena l'esclusione**, il cui contenuto è descritto nel paragrafo di riferimento. Il contenuto del mock-up non entra nel computo delle pagine dell'offerta tecnica.

I file di Offerta tecnica e mock-up dovranno essere riuniti in un file compresso (nei formati .zip, .rar o .7z), per il caricamento sulla piattaforma SINTEL, e il file compresso non potrà superare la dimensione di 100MB, come descritto in allegato 3.

Attenzione: l'Offerta Tecnica NON deve contenere alcun riferimento ad elementi economici, pena l'esclusione.

1. Descrizione complessiva del servizio e mock-up

Questa sezione fa riferimento a quanto descritto nell'art. 4 del Capitolato d'onori speciale, e si richiede di descrivere il servizio in tutte le sue funzionalità; la descrizione sarà oggetto di valutazione come indicato al punto 1 dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica indicati al paragrafo 5.1.1 del Disciplinare di gara.

In particolare, si chiede al fornitore di descrivere, in questa sezione, quali tra questi servizi saranno implementati:

- i. Funzioni di reportistica e monitoraggio dell'utilizzo degli eCoupon (pubblicati, stampati/scaricati, redenti), con possibilità di vedere il dettaglio per singolo eCoupon e per tipologie, in logica *drill-down* e di vedere classifiche, in un periodo di tempo liberamente configurabile (con eCoupon più scaricati/utilizzati e meno scaricati/utilizzati)
- ii. Funzioni di monitoraggio, gestione e profilazione degli utenti
- iii. Funzioni di monitoraggio degli accessi alle diverse aree della piattaforma
- iv. Interventi di manutenzione (correttiva, adeguativa, evolutiva)
- v. Emissione di eCoupon in maniera massiva o profilata su categorie di utenti finali identificate da Regione Lombardia
- vi. Promozione di particolari beni e servizi in una vetrina disponibile tramite la piattaforma di eCouponing

Funzioni aggiuntive proposte dal concorrente saranno oggetto di valutazione.

Rispetto alle funzioni di monitoraggio, amministrazione e gestione ipotizzate, il fornitore dovrà indicare quali fra esse saranno fruibili direttamente da Regione e quali indirettamente attraverso il fornitore.

Andranno indicati e descritti quali tra i seguenti elementi saranno disponibili in piattaforma:

- a) Dati statistici sull'utilizzo della piattaforma e degli eCoupon e funzionalità di confronto con i periodi precedenti. Fra questi dati, in aggiunta dovrebbero essere presenti :
 - i. Il numero di eCoupon stampati/scaricati e il numero di eCoupon redenti sia a livello complessivo sia per ciascuna delle due aree della piattaforma (area pubblica e area riservata)
 - ii. Dati sulle tipologie di beni e servizi per i quali vengono utilizzati gli eCoupon (pubblicati, stampati/scaricati, redenti)
 - iii. Dati statistici in forma aggregata sugli utenti che utilizzano gli eCoupon (sia per l'area pubblica sia per l'area riservata)
 - iv. Dati statistici sulla geografia di utilizzo degli eCoupon (anche in valore economico)
 - v. Dati statistici sul profilo temporale di utilizzo degli eCoupon (anche in valore economico)
 - vi. Dati statistici sui canali utilizzati dagli utenti per la fruizione degli eCoupon
 - vii. Dati statistici in forma aggregata sugli operatori che mettono a disposizione gli eCoupon (sia per l'area pubblica sia per l'area riservata)
- b) Calcolo del monte sconti offerti in area riservata in ogni determinato momento e per periodi selezionabili.
- c) Informazioni sugli interventi di manutenzione della piattaforma, ed in particolare:
 - i. Elenco degli interventi di manutenzione correttiva effettuati

- ii. Elenco degli interventi di manutenzione evolutiva effettuati
- iii. Elenco degli interventi di manutenzione correttiva ed evolutiva da effettuare già pianificati.

Opzionalmente, ed in qualità di servizio aggiuntivo, il fornitore potrà sviluppare apposite app mobile per la fruizione della piattaforma almeno per uno dei seguenti sistemi operativi: iOS, Android e Windows Phone. Le app dovranno essere distribuite senza oneri per gli utilizzatori. La scelta di questa opzione dovrà essere descritta indicando entro quanto tempo si intendono rilasciare le app.

La descrizione complessiva deve essere accompagnata dalla presentazione di un mock-up che mostri, per il sito web:

- il layout del sito
- le singole sezioni di cui è composto (area pubblica e area privata con extrasconti e “borsellino virtuale”) con tutte le funzionalità messe a disposizione in ognuna di esse
- la pagina di autenticazione per l'ingresso all'area privata da parte degli utenti
- esempi di come si presenta l'interfaccia sui browser descritti in Capitolato d'oneri speciale e di come si adatta su tablet e smartphone
- il cruscotto di monitoraggio a disposizione di Regione Lombardia con esempi di viste statistiche e report esportabili
- le funzionalità di gestione/amministrazione del sito da parte del gestore
- le funzionalità di gestione/amministrazione a disposizione di Regione Lombardia
- esempi di pagina multilingue

La descrizione delle funzionalità indicate in questa sezione dovrà essere coordinata al mock-up e consentire di valutare i seguenti aspetti:

- layout del sito coordinato con il portale di Regione Lombardia
- modalità di integrazione dell'Identity Provider del Cittadino
- funzionalità delle aree pubblica, extrasconto e borsellino virtuale
- funzionalità e viste a disposizione di Regione nel cruscotto di monitoraggio
- indicazione di cosa verrà tradotto nelle pagine in lingua straniera
- fruibilità attraverso tutti i browser richiesti
- disponibilità di interfaccia “responsive”
- descrizione delle eventuali app per dispositivi mobili con indicazione dei sistemi operativi supportati
- descrizione delle soluzioni adottate per la “Search Engine Optimization”

Qualora il proponente volesse mettere a disposizione anche delle app per dispositivi mobili, dovrà realizzare i mock-up anche per queste.

2. Modalità di erogazione del servizio

Questa sezione fa riferimento a quanto descritto negli artt. 5, 7 e 8 del Capitolato d'oneri speciale, e si richiede di descrivere in che modo il servizio viene erogato; sono di seguito indicati anche i riferimenti ai criteri e sub-criteri di valutazione dell'offerta tecnica indicati al paragrafo 5.1.1 del Disciplinare di gara.

Relativamente alle funzionalità di monitoraggio, configurazione amministrazione della piattaforma tecnologica (criterio 2.1 della tabella di valutazione tecnica), si dovranno descrivere:

- le viste e i report (indicando i formati in cui saranno esportabili, evidenziando se e quali formati aperti saranno eventualmente utilizzati) di cui Regione Lombardia potrà disporre per verifiche sull'utilizzo dei coupon (sub-criterio 2.1.1 e criterio 4.1)
- le viste e i report (indicando i formati in cui saranno esportabili, evidenziando se e quali formati aperti saranno eventualmente utilizzati) di cui Regione Lombardia potrà disporre per verifiche sugli utenti che sono registrati nelle aree riservate (extrasconti e "Borsellino virtuale"), (sub-criterio 2.1.2 e criterio 4.1)
- le viste e i report (indicando i formati in cui saranno esportabili, evidenziando se e quali formati aperti saranno eventualmente utilizzati) di cui Regione Lombardia potrà disporre per verifiche sull'accesso alle varie pagine del sito, (sub-criterio 2.1.3 e criterio 4.1)
- la proposta di procedura che si intende attuare per applicare interventi di manutenzione (correttivi, di adeguamento ed evolutivi), con esplicitazione delle fasi di intervento e delle figure professionali coinvolte, (sub-criterio 2.1.4)
- la descrizione del percorso che devono compiere gli emettitori di Coupon nelle diverse aree (pubblica e riservata) specificando se l'emissione avviene in maniera diretta o mediata da parte del gestore della piattaforma. Nel caso si tratti di pubblicare nell'area riservata coupon legati a comportamenti virtuosi dei cittadini lombardi, descrivere eventuali percorsi di pubblicazione differenti per Regione Lombardia, (sub-criterio 2.1.5)
- la descrizione di eventuali modalità di promozione di particolari beni e servizi per i quali sono erogati coupon, indicando a quali condizioni un emittitore può chiedere di essere inserito in vetrina e specificando eventuali percorsi differenti per Regione Lombardia (sub-criterio 2.1.6)

Per quanto riguarda, in particolare, i servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva e di monitoraggio, (criterio 2.2 della tabella di valutazione tecnica) si chiede di descrivere:

- in che modo si prevede di organizzare l'interazione con Regione Lombardia per recepire segnalazioni e richieste, individuando anche i soggetti coinvolti (numero e professionalità) (sub-criterio 2.2.1) , descrivendo anche gli strumenti a disposizione di Regione per monitorare gli interventi di manutenzione (sub-criterio 2.2.4)
- gli strumenti con cui vengono monitorati e restituiti a Regione Lombardia i report statistici sopra descritti (monitoraggio del servizio, utilizzo dei coupon, monte sconti raggiunto, ecc.), indicando le tempistiche e le modalità di aggiornamento (sub-criterio 2.2.2 e 2.2.3)

Il concorrente deve descrivere se e quali strumenti propri intende adottare per affiancare Regione Lombardia nelle attività di comunicazione previste nell'art. 9 del Capitolato d'onere speciale (criterio 4.4)

3. Modalità di esecuzione della fornitura

Questa sezione fa riferimento a quanto descritto negli artt. 5, 6 e 7 del Capitolato d'onere speciale , e si richiede di descrivere gli interventi previsti nelle tre fasi temporali dell'esecuzione della fornitura; sono di seguito indicati anche i riferimenti ai criteri e sub-criteri di valutazione dell'offerta tecnica indicati al paragrafo 5.1.1 del Disciplinare di gara.

Per la Fase 1: realizzazione della piattaforma (criterio 3.1 della tabella di valutazione tecnica):

- per la realizzazione della piattaforma, il concorrente deve indicare se decide di adottare criteri “mobile first” (sub-criterio 3.1.1): per andare incontro alle ormai consolidate abitudini degli utenti, la piattaforma dovrà essere accessibile tramite dispositivi mobile quali smartphone e/o tablet e potrà essere ottimizzata per la fruizione tramite essi.
- andrà indicato se si vuole adottare la metodologia “Human-Centred Design” (sub-criterio 3.1.2): in coerenza con gli indirizzi del Ministero per la semplificazione¹ e la pubblica amministrazione, la progettazione dovrà essere orientata all’utente, preferendo processi di progettazione e implementazione di tipo interattivo, svolto con il coinvolgimento di utenti rappresentativi. A tale scopo il concorrente deve specificare la metodologia che intende adottare e il processo operativo che intende seguire per la valutazione e l’implementazione dell’usabilità, esplicitando in particolare le modalità di definizione delle tipologie di utenti e degli scenari d’uso, di monitoraggio della User Experience, e di svolgimento di test di usabilità che coinvolgano alcuni utenti su versioni prototipali del portale, al fine di identificare le principali criticità e provvedere alla loro correzione prima del rilascio. Prima di svolgere ciascun test, le criticità emerse in quello precedente dovranno essere state risolte. Le tipologie di partecipanti da coinvolgere e i compiti di navigazione da usare durante il test devono essere proposti dal contraente e approvati dal committente.
- occorre evidenziare se si intendono adottare i modelli eGLU ed eGLU-M pubblicati sul sito del Dipartimento della Funzione Pubblica (criterio 4.3) e la conseguente rappresentazione dei risultati dei test tramite appositi report.
- si devono indicare i tempi di conclusione della fase 1 previsti (sub-criterio 3.1.3)

Per la fase 2: gestione della piattaforma (criterio 3.2 della tabella di valutazione tecnica):

- si devono indicare modalità e ruoli di gestione del normale funzionamento della piattaforma, descrivendo l’architettura del sistema (applicativa e basi di dati utilizzate), le infrastrutture utilizzate, gli strumenti a disposizione del gestore per garantire continuità e sicurezza del servizio erogato (sub-criterio 3.2.1). Sarà oggetto di valutazione aggiuntiva l’adozione dei protocolli eGLU richiamati nella Fase 1 anche per la fase di manutenzione
- riguardo all’assistenza agli utenti (utenti di Regione Lombardia, fruitori, erogatori dei coupon), si devono indicare quali strumenti sono disponibili (Help Desk di primo e secondo livello), come funzionano e che tempi di risposta garantiscono (sub-criterio 3.2.2)
- si devono indicare quali strategie saranno attuate per massimizzare il numero di coupon fruibili sulla piattaforma con particolare riferimento a quelli disponibili nell’area riservata agli extrasconti (sub-criteri 3.2.3 e 3.2.4)

Per la fase 3: conclusione del servizio e subentro del nuovo fornitore (criterio 3.3 della tabella di valutazione tecnica):

- il concorrente dovrà descrivere le modalità organizzative con le quali intende gestire la fase di conclusione e subentro

¹ <http://www.funzionepubblica.gov.it/glu.aspx>
 Allegato 4 – Modello offerta tecnica

- deve descrivere i contenuti del report di fine fornitura e del documento sulla reportistica (indicando i formati in cui saranno esportabili, evidenziando se e quali formati aperti saranno eventualmente utilizzati) (sub-criteri 3.3.1 e 3.3.3 e criterio 4.1)
- deve descrivere in che modo saranno resi disponibili i dati da trasferire al nuovo fornitore (sub-criterio 3.3.2)
- deve descrivere le risorse e i tempi a disposizione per l'affiancamento al subentrante, indicando le modalità di trasferimento del know-how (sub-criterio 3.3.4)

4. Servizi migliorativi

Oltre a quanto già descritto sopra per i criteri 4.1, 4.3 e 4.4, questa sezione fa riferimento a quanto descritto nell'art. 18 del Capitolato d'onori speciale e, considerati come minimi gli SLA in esso descritti, si chiede di indicare eventuali miglioramenti degli stessi. (criterio 4.2 della tabella di valutazione tecnica)