



COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE

ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED
ASSISTENZA PER DIVERSI APPLICATIVI DI PROPRIETA'
DELL'ENTE

ALLEGATO 9 - SCHEMA DELL'OFFERTA TECNICA

Schema di Articolazione dell'OFFERTA TECNICA
sulla base dei requisiti previsti nell'Allegato "Elementi di valutazione e relativi punteggi"

Item 1. Competenze e conoscenze del team di professionisti

- 1.1 Descrizione delle competenze e conoscenze del team circa tutte le tecnologie utilizzate per lo sviluppo e la manutenzione degli applicativi elencati nell'Allegato 4 – Scheda Applicativo.
- 1.2 Descrizione delle competenze e delle conoscenze del team circa le infrastrutture applicative trasversali elencate nell'Art.1 del documento "Condizioni particolari di fornitura".
- 1.3 Descrizione delle competenze e delle conoscenze del team circa l'ambiente DATAEASE, tecnologia obsoleta e non più utilizzata, ma ancora presente su alcuni sistemi in esercizio (Allegato 4 – Scheda Applicativi).

Item 2. Monitoraggio e SLA dei servizi erogati

- 2.1 Descrizione dettagliata delle modalità di gestione del servizio e dei livelli di servizio garantiti, evidenziando gli aspetti migliorativi rispetto ai parametri richiesti quali, ad esempio, l'estensione dell'orario di erogazione o la diminuzione dei tempi di intervento (Requisiti ed esigenze tecnico funzionali e Allegato 7 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software).
- 2.2 Descrizione degli aspetti funzionali migliorativi relativi al sistema di ticketing, tracking e reporting richiesto per il monitoraggio del servizio quali, ad esempio, il maggior dettaglio delle informazioni gestite durante tutto l'iter di una richiesta, la completezza del sistema di reporting e statistica, essenziale per buon monitoraggio, nonché la frequenza di rendicontazione (Allegato 7 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software).

Item 3. Servizi o componenti aggiuntivi e/o migliorativi

- 3.1 Descrizione dei servizi/componenti aggiuntivi o migliorativi proposti, quali funzionalità aggiuntive o miglioramenti di funzionalità previste, ore aggiuntive di presenza on site, sistema di customer satisfatction ecc.