GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE EVOLUTIVA, GESTIONE APPLICATIVI, ASSISTENZA AGLI UTENTI E SUPPORTO SPECIALISTICO PER IL SISTEMA INFORMATIVO DEL LAVORO E DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE "SIL SARDEGNA" CIG__4479645000

Numero massimo di 50 cartelle (formato A4 – carattere Arial 10 – Interlinea 1) inclusi l'indice, la copertina ed eventuali grafici e tabelle, il cronoprogramma delle attività, indicante i tempi e le fasi del Servizio previsti dall'offerente. Sono esclusi gli allegati relativi al gruppo di lavoro (Allegato "B" e Allegato "B1" al Capitolato Tecnico).

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

3. ASPETTI GENERALI DELL'ORGANIZZAZIONE

3.1 Ripartizione tra i componenti degli RTI/Consorzi/GEIE delle quote dei servizi oggetto della gara, indicati in percentuale.

3.2 Ripartizione dei servizi/attività

3.3 Addestramento del personale per la presa in carico dei servizi ad inizio fornitura.

(Descrivere la soluzione per l'addestramento del personale per la presa in carico di tutti i servizi e delle attività ad inizio fornitura. La soluzione sarà valutata in termini di risorse, strumenti e modalità operative che il Fornitore propone in modo da massimizzarne l'efficacia e ridurre i rischi relativi al subentro, con particolare riferimento a:

- Piano delle attività e gruppo di lavoro (dimensionamento e competenze);
- Strumenti adottati;
- Modalità di addestramento del proprio personale sulle tematiche funzionali, amministrative, giuridiche e tecniche oggetto della fornitura;
- Utilizzo, nei servizi oggetto della fornitura, delle medesime risorse impiegate nella Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di manutenzione evolutiva, gestione applicativa, manutenzione adeguativa, assistenza agli utenti e supporto specialistico.

3.4 Modalità di erogazione dei Servizi:

- Servizio di Sviluppo di Manutenzione Evolutiva dei software ad hoc, in relazione a nuovi applicativi che l'Amministrazione regionale ritenesse necessari per le esigenze proprie e delle Amministrazioni provinciali, a seguito di novità legislative, regolamentari e innovazioni procedurali.
- Servizi di manutenzione correttiva e manutenzione adeguativa sugli applicativi già in esercizio nel "*SIL Sardegna*"

(Illustrare le modalità di erogazione dei servizi soprattutto relativamente a strumenti, risorse e/o modalità organizzative adottate.

3.5 Servizio Gestione degli applicativi e delle Basi Dati esistenti, nell'ottica di un miglioramento della qualità e di un sempre più facile utilizzo degli strumenti del SIL da parte dell'utenza pubblica e privata del Sistema;

(Illustrare la soluzione organizzativa, in termini di risorse, strumenti e modalità operative per garantire un adeguato grado di flessibilità per il servizio di Gestione applicativi e basi dati relativamente, soprattutto, alle modalità per fronteggiare picchi di attività dovuti a situazioni quali:

1. passaggio in esercizio di uno o più obiettivi progettuali;
2. novità normative o scadenze amministrative (scadenze programmate);
3. prodotti servizi e/o piccoli interventi e/o attività di particolare rilevanza;
4. costante e puntuale tracciatura delle attività di propria competenza).

3.6 Servizio di Supporto Specialistico alle Amministrazioni interessate, per un'appropriata e tempestiva individuazione degli obiettivi di miglioramento del Sistema, con riferimento alle aree tematiche afferenti alle politiche del lavoro;

(Descrivere le soluzioni che il Fornitore si impegna a mettere in atto, nell'ambito delle attività inerenti il Supporto Specialistico - Supporto Sistemistico, per garantire il passaggio di conoscenze a terzi fornitori, designati dall'amministrazione, per la conduzione operativa del sistema. La proposta deve riguardare:

- strumenti, documentazione, risorse rese disponibili per garantire passaggio di conoscenze;
- modalità organizzative ed operative per garantire un affiancamento e, contemporaneamente, continuità ai servizi oggetto della presente fornitura e il passaggio di conoscenze).

3.7 Servizio di Assistenza agli utenti, quale punto di accesso unificato per la ricezione, risoluzione o smistamento di tutte le richieste sulle diverse problematiche operative che incontrano gli utenti del "*SIL Sardegna*"

Descrivere le modalità di erogazione del servizio di Assistenza agli utenti, in termini di:

- organizzazione del servizio per garantire tempestiva ed oggettiva tracciatura delle richieste a garanzia della costante rispondenza dello stato delle richieste con la realtà;
- grado di flessibilità del servizio relativamente alle modalità proposte per fronteggiare picchi di richieste, garantendo la continuità del servizio e gli stessi livelli di servizio, specialmente in corrispondenza di rilasci significativi;
- eventuali altri elementi proposti che possono arricchire la proposta).

4 QUALITA'

Soluzione per monitoraggio attività e qualità del contratto.

5 METODOLOGIE

4.1 Metodologia per identificare e classificare le richieste utente

(Illustrare la metodologia, processi e strumenti proposti per identificare e classificare tutte le richieste utente, al fine di:

- ottimizzare e automatizzare le modalità di comunicazione delle richieste da parte degli utenti eliminando completamente il fax come richiesto dal codice dell'Amministrazione Digitale;
- proporre degli indicatori oggettivi che consentano di misurare e di migliorare gli attuali livelli di servizio (tempi di risoluzione delle richieste);
- proporre strumenti per facilitare il controllo da parte dell'Amministrazione (es:documentazione specifica, strumenti automatici);

La proposta sarà valutata considerando la semplicità, concretezza e misurabilità della metodologia e degli strumenti proposti).

5 SOLUZIONI

5.1 Strumento di tracciatura degli interventi

(Descrizione della soluzione proposta per la realizzazione entro 2 mesi dalla data di inizio attività, di uno "Strumento di tracciatura degli interventi" con riguardo ai seguenti oggetti:

a). proposta complessiva della soluzione, per la registrazione e gestione delle segnalazioni ricevute e smistate, nonché delle soluzioni di consultazione, notifica e reportistica;
b).gestione e/o con il portale della fornitura e/o altri strumenti a supporto della fornitura;
c).Proposta di funzionalità minime di registrazione delle richieste utente finalizzata a permettere l'attivazione dei servizi di assistenza utenti e gestione applicativi e basi dati.

Sarà inoltre considerata la disponibilità da parte del Fornitore a rilasciare la soluzione complessiva entro 1 mese dalla data di inizio attività).