

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**ALLEGATO 3**

**OFFERTA TECNICA**



## ALLEGATO 3 OFFERTA TECNICA

L'*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** in lingua italiana conforme al fac-simile di seguito riportato che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei prodotti e servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

Si precisa che in caso di redazione in lingua diversa dall'italiano la relazione tecnica **dovrà** essere corredata da traduzione giurata.

La presenza nell'offerta tecnica di indicazioni di carattere economico relative all'offerta che consentano di ricostruire l'offerta economica nel suo complesso costituisce causa di **esclusione dalla gara**.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel Capitolato d'oneri.

La Relazione Tecnica:

- (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10;
- (ii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato;
- (iii) dovrà essere contenuta entro le 60 (sessanta) pagine, con esclusione degli eventuali allegati tecnici.

Si precisa che

- nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica sia superiore a quello stabilito, le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla commissione ai fini della valutazione dell'offerta;
- nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice e l'eventuale copertina della Relazione Tecnica.

Si rappresenta che il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti dell'Offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.

Fermo restando le indicazioni contenute nel Capitolato d'Oneri, la documentazione che il Concorrente intenda produrre per comprovare l'esigenza di tutela sarà prodotta in allegato alla Relazione Tecnica e non concorrerà al computo delle 60 pagine.

### **SCHEMA DI RISPOSTA**

#### **RELAZIONE TECNICA**

Gara per l'Accordo quadro dei servizi di desktop outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni ID 1833.



1. PREMESSA

(Dichiarazione che il contenuto di quanto proposto nell'offerta tecnica soddisfa completamente i requisiti tecnici minimi, i requisiti di conformità e le caratteristiche minime ambientali previsti nel Capitolato tecnico dell'AQ). (MAX 2 PAGINE)

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (MAX 2 PAGINE)

3. ORGANIZZAZIONE

3.1 ORGANIZZAZIONE PROPOSTA A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

(Descrivere l'organizzazione proposta per l'erogazione dei servizi ed il governo della fornitura e/o aspetti di carattere generale, nonché specifici ruoli, aggiuntivi rispetto a quanto previsto nel Capitolato tecnico, che il concorrente si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione dei servizi, dei rapporti con la committenza e l'utenza e, in caso di RTI o subappalto, fornendo l'indicazione delle aree di competenza delle singole aziende, o unità operative. In particolare dovrà essere descritto il modello organizzativo ed i processi proposti per:

- la gestione delle richieste di assistenza;
- la gestione delle richieste di cambiamento;
- la gestione proattiva dei malfunzionamenti;
- la gestione reattiva dei malfunzionamenti;
- la gestione della configurazione;
- la gestione degli eventi e delle procedure di escalation.)

Sarà valutato il modello organizzativo ed i processi proposti per tutti gli aspetti che riguardano la fornitura, dalla erogazione dei singoli servizi alle attività di governo (rif. Criterio 1, Capitolato d'oneri).

La valutazione si baserà sui seguenti elementi:

- identificazione dei ruoli ed attribuzione di responsabilità;
- criteri sottesi ed elementi caratterizzanti la ripartizione dei servizi/attività tra le unità operative o, in caso di R.T.I., tra singole aziende ;
- soluzioni metodologiche, organizzative ed operative che il concorrente si impegna a mettere in atto per garantire adeguato grado di flessibilità nell'erogazione dei servizi, al fine di fronteggiare picchi di attività ed urgenze, richieste contemporanee di più attività a carattere di urgenza;
- modalità con cui il concorrente prevede di assicurare la capillarità del servizio sul territorio

Sarà valutato anche il possesso della certificazione UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2012 delle aziende concorrenti/RTI.

3.2 STRUMENTI A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

(Descrivere la soluzione che il concorrente si impegna a realizzare e a rendere disponibile per l'intera durata contrattuale, senza oneri aggiuntivi per la PA, per la gestione documentale e per la gestione della Customer Satisfaction. Rif. Criterio 2, Capitolato d'oneri)



### 3.3 STRUMENTI A SUPPORTO DELLA QUALITA' NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

(Descrivere la soluzione che il concorrente si impegna a realizzare e rendere disponibile per l'intera durata contrattuale, senza oneri aggiuntivi per la PA, di un sistema di analisi automatica degli andamenti degli Indicatori di qualità e di produzione della reportistica. Rif. Criterio 3, Capitolato d'oneri)

### 3.4 SERVIZI EROGATI PRESSO IL CENTRO SERVIZI

(Descrivere l'organizzazione proposta per i servizi da erogare presso il Centro Servizi, di cui si chiede descrizione e ubicazione. Rif. Criterio 4.a, Capitolato d'oneri)

### 3.5 STRUTTURE LOGISTICHE DEL FORNITORE

(Indicare se saranno utilizzate ulteriori strutture oltre al Centro servizi e, in caso positivo, fornire la loro descrizione, ubicazione nonché l'indicazione di quali servizi saranno erogati presso tali strutture. Rif. Criterio 4.a, Capitolato d'oneri)

### 3.6 SOLUZIONI DI SICUREZZA DEL CENTRO SERVIZI

(Descrivere l'organizzazione proposta per la sicurezza del Centro Servizi. Rif. Criterio 4.b, Capitolato d'oneri, con particolare riferimento alla eventuale conformità allo standard UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 da parte dell'azienda che gestisce il data center per l'erogazione dei servizi (possesso certificazione specifica). La certificazione, di cui qui si chiede di attestare l'eventuale possesso, può essere allegata all'offerta tecnica

## 4. MODALITA' ED ORGANIZZAZIONE DI SERVIZI AD ALTO CONTENUTO TECNOLOGICO ED ORGANIZZATIVO

(Indicare le modalità tecnico-organizzative e l'approccio relativo all'organizzazione ed all'espletamento di servizi, relativi a:

- ☐ Servizio SPOC
- ☐ Servizio di gestione Pdl in Cloud (DAAS)
- ☐ Servizio di migrazione di SW applicativo in Cloud
- ☐ Servizio di virtualizzazione delle Pdl
- ☐ Servizio gestione PDL in mobilità
- ☐ Servizio di supporto specialistico
- ☐ Servizio di supporto a migrazione PDL su strumenti open source

Più in particolare, descrivere le specifiche soluzioni nonché gli approcci e le metodologie proposte per una più semplice gestione dei servizi sottoindicati, ad alto contenuto tecnologico ed organizzativo, nonché le effettive esperienze maturate, da referenziare. (Rif. Criterio 5, Capitolato d'oneri), compilando una scheda per Servizio, secondo il layout qui di seguito riportato.

Ciascuna Scheda dovrà avere una lunghezza massima pari a 3 (tre) pagine e dovrà contenere almeno le informazioni di seguito riportate.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per la conclusione di un Accordo Quadro per i servizi di desktop outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 1833

Allegato 3 – Offerta tecnica



Con riguardo al Criterio 5, nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

<b>Scheda criterio 5.x: (X da a a g)</b>	
<b>Titolo della Scheda: (cfr. elenco precedente)</b>	
<b>Concorrente</b>	<i>Indicare il concorrente</i>
<b>Sintesi</b>	<i>Indicare gli elementi di sintesi del servizio</i>
<b>Amministrazioni/Clienti privati</b>	<i>Indicare l'Amministrazione/i coinvolta/e e/o il/i cliente/i privati coinvolti/i</i>
<b>Tempistica</b>	<i>Indicare una stima di durata del/i progetto/i di servizio svolti e relativa/e tempistiche</i>
<b>Descrizione</b>	<i>Descrivere il caso proposto con particolare riferimento agli obiettivi da raggiungere</i>
<b>Modello di servizio</b>	<i>Descrivere il modello di servizio, i processi e le modalità operative proposte per l'implementazione e la gestione della soluzione indicata, con riferimento anche ai prerequisiti ed alle condizioni organizzative, funzionali e tecnologiche necessarie</i>
<b>Approccio metodologico</b>	<i>Descrivere l'approccio metodologico proposto al fine di raggiungere gli obiettivi indicati nel caso</i>
<b>Aspetti organizzativi</b>	<i>Descrivere gli aspetti organizzativi della proposta, con evidenza dell'efficacia degli stessi rispetto agli obiettivi da conseguire, e dei benefici per gli utenti del sistema</i>
<b>Aspetti tecnologici</b>	<i>Descrivere gli eventuali aspetti tecnologici della proposta, se significativi, con l'indicazione della soluzione tecnica ed una rappresentazione architetture di massima della configurazione proposta</i>
<b>Vantaggi per l'Amministrazione</b>	<i>Indicare i vantaggi ottenibili dalle Amministrazioni derivanti dall'adozione della soluzione proposta ed il relativo valore aggiunto in termini organizzativi, tecnologici ed operativi</i>

## 5. STRUMENTI E SOLUZIONI TECNOLOGICHE

### 5.1 LOCAZIONE OPERATIVA PC EVOLUTO

(Descrivere le apparecchiature proposte nei termini di Marca, modello, caratteristiche tecniche di dettaglio, caratteristiche prestazionali, caratteristiche di efficienza energetica, caratteristiche ambientali. Rif. Criterio 6, Capitolato d'oneri)

### 5.2 LOCAZIONE OPERATIVA PC CONVERTIBILE EVOLUTO

(Descrivere le apparecchiature proposte nei termini di Marca, modello, caratteristiche tecniche di dettaglio, caratteristiche prestazionali, caratteristiche di efficienza energetica, caratteristiche

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per la conclusione di un Accordo Quadro per i servizi di desktop outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni – ID SIGEF 1833

Allegato 3 – Offerta tecnica



ambientali. Rif. Criterio 7, Capitolato d'oneri)

#### 5.3 LOCAZIONE OPERATIVA THIN CLIENT

(Descrivere le apparecchiature proposte nei termini di Marca, modello, caratteristiche tecniche di dettaglio, caratteristiche di efficienza energetica, caratteristiche ambientali)

#### 5.4 LOCAZIONE OPERATIVA NOTEBOOK DI FASCIA PROFESSIONALE

(Descrivere le apparecchiature proposte nei termini di Marca, modello, caratteristiche tecniche di dettaglio, caratteristiche prestazionali, caratteristiche di efficienza energetica, caratteristiche ambientali. Rif. Criterio 9, Capitolato d'oneri)

#### 5.5 LOCAZIONE OPERATIVA NOTEBOOK DI FASCIA ULTRAPORTATILE

(Descrivere le apparecchiature proposte nei termini di Marca, modello, caratteristiche tecniche di dettaglio, caratteristiche prestazionali, caratteristiche di efficienza energetica, caratteristiche ambientali. Rif. Criterio 8, Capitolato d'oneri)

#### 5.6 LOCAZIONE OPERATIVA APPARECCHIATURA STAMPA, COPIA E SCANSIONE

(Descrivere le apparecchiature proposte per ciascuna fascia di utilizzo richiesta:

- ☐ Personali (Rif. Criterio 10, Capitolato d'oneri)
- ☐ Di workgroup colore (Rif. Criterio 11, Capitolato d'oneri)
- ☐ Di workgroup b/n (Rif. Criterio 12, Capitolato d'oneri)

nei termini di Marca, modello, caratteristiche tecniche di dettaglio, caratteristiche prestazionali, caratteristiche di efficienza energetica, caratteristiche ambientali)

#### 6. RIEPILOGO ASPETTI PREMIALI PROPOSTI

(Nel presente paragrafo il concorrente è tenuto ad indicare in un quadro sinottico la corrispondenza tra i contenuti dell'offerta tecnica (paragrafi) ed i criteri premiali previsti)

#### 7. DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

(Nel presente paragrafo il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..)