

Classificazione del documento: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 12

MODELLO DI RELAZIONE TECNICA PER SERVIZI DI MANUTENZIONE DEI SISTEMI DI FONIA - ID 1951



Il concorrente dovrà formulare una Relazione Tecnica conforme a quanto richiesto nel Capitolato tecnico, Relazione in cui – ferme restando le predette prescrizioni del Capitolato – indicherà esclusivamente le eventuali condizioni, modalità, caratteristiche e i livelli di servizio migliorativi, e specificherà le modalità di prestazione di particolari servizi o di suoi singoli elementi soltanto laddove tali modalità non siano definite nel Capitolato o tale illustrazione sia espressamente richiesta nel Capitolato tecnico.

In particolare, la **Relazione Tecnica** dovrà:

- essere contenuta entro le 25 pagine;
- contenere un'esauriente e dettagliata descrizione dei servizi offerti e delle modalità organizzative ed implementative proposte, con particolare evidenza degli elementi valutati in base ai criteri riportati nel Capitolato d'Oneri di gara (cfr. par. 7.1.1);
- essere strutturata in modo da rispettare quanto previsto nello "Schema di risposta" riportato nel seguito. La numerazione dei paragrafi utilizzata in tale schema è tale da corrispondere agli identificativi dei punteggi tecnici previsti nel Capitolato d'Oneri. L'offerente ha la facoltà di aggiungere eventuali sottoparagrafi utili a meglio dettagliare ed organizzare la relazione tecnica.

Inoltre, come riportato nel Capitolato d'Oneri, l'offerente potrà caricare a Sistema un'eventuale dichiarazione contenente l'indicazione analitica delle parti dell'offerta coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc.; in alternativa, potrà fornire tali indicazioni nella Relazione tecnica.

Si precisa che (i) 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; (ii) nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice, l'eventuale indicazione della documentazione coperta da riservatezza e l'eventuale copertina della Relazione Tecnica. Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica. Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

La presenza nella documentazione contenuta nella *Relazione Tecnica* di indicazioni di carattere economico relative all'offerta che consentano di ricostruire la complessiva offerta economica costituisce causa di esclusione dalla gara



SCHEMA DI RISPOSTA

1 Presentazione del Concorrente (massimo 2 pagine)

Presentazione e descrizione del Concorrente, compresa, in caso di RTI/Consorzi, la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti.

2 SLA su tempi di intervento

Con riferimento alle voci oggetto di valutazione riportate nel Capitolato d'Oneri da ID1 a ID5, i valori offerti (SLA e casi annui di intervento fuori orario) andranno **riportati unicamente sul Sistema** e non nella relazione tecnica (in quanto faranno comunque fede, ai fini del calcolo del punteggio tecnico, soltanto i valori riportati a Sistema), secondo le modalità riportate nell'Allegato 1 - Capitolato tecnico - Parte I". Nella Relazione Tecnica si potranno descrivere le modalità con le quali si intende rispettare i valori offerti per i suddetti parametri.

3 Magazzini di parti di ricambio

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, come requisito minimo, almeno un magazzino di parti di ricambio in ciascuna delle seguenti aree geografiche:

- *NORD: Piemonte, Liguria, Lombardia, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Veneto*
- *CENTRO: Emilia Romagna, Toscana, Marche, Umbria, Lazio, Abruzzo*
- *SUD: Sardegna, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia.*

Con riferimento alla voce oggetto di valutazione riportata nel Capitolato d'Oneri con ID6, il Fornitore potrà migliorare la propria offerta impegnandosi a mettere a disposizione un magazzino di parti di ricambio relative agli apparati mantenuti, ulteriore rispetto a quelli richiesti a titolo di requisito minimo, in un'area geografica a scelta tra nord, centro, sud, come sopra definite.

Qualora il Concorrente voglia rendere disponibile detto ulteriore magazzino, nella relazione tecnica dovrà espressamente esplicitarlo.

Nella relazione tecnica, pertanto, potrà riportare l'indirizzo delle sedi utilizzate per soddisfare il requisito minimo; inoltre, qualora offerto, potrà riportare l'indirizzo



dell'ulteriore sede. Dette informazioni dovranno comunque essere fornite dopo la stipula, come riportato nel Capitolato tecnico.

In caso di disponibilità a rendere disponibile l'ulteriore magazzino oltre ai 3 richiesti a titolo di requisito minimo, verrà assegnato 1 punto dalla Commissione.

4 Soluzioni e infrastrutture tecnologiche adottate per l'erogazione dei servizi

Con riferimento alla voce oggetto di valutazione riportata nel Capitolato d'Oneri "ID7 - Soluzioni e infrastrutture tecnologiche adottate per l'erogazione dei servizi", descrivere in questa sezione le soluzioni e infrastrutture tecnologiche che il concorrente adotterà per la gestione del Contratto, con particolare riferimento a:

- processi, modalità operative e infrastrutture tecnologiche adottate per la gestione reattiva dei guasti **(MAX 1,75 punti)**
- processi, modalità operative e infrastrutture tecnologiche adottate per la manutenzione preventiva ed eventuali migliorie sulle attività di manutenzione programmata in termini di frequenza delle attività rispetto a quelli previsti da Capitolato Tecnico **(MAX 1,75 punti)**
- processi, modalità operative e infrastrutture tecnologiche adottate per la gestione di situazioni critiche, tra cui picchi di attività ed urgenze **(MAX 1,75 punti)**
- processi e modalità operative e infrastrutture tecnologiche adottate per il contenimento dei consumi di energia, delle risorse naturali, delle emissioni inquinanti e dei costi complessivi, inclusi quelli esterni e di mitigazione degli impatti dei cambiamenti climatici, riferiti all'intero ciclo di vita del servizio, con l'obiettivo strategico di un uso più efficiente delle risorse e di un'economia circolare che promuova ambiente e occupazione (ad esempio utilizzo di automezzi ecologici,...) **(MAX 1,75 punti)**

5 Modello organizzativo e struttura generale per la gestione del Contratto

Con riferimento alla voce oggetto di valutazione riportata nel Capitolato d'Oneri "ID8 - Modello organizzativo proposto", descrivere in questa sezione il modello organizzativo che il concorrente adotterà per la gestione del Contratto. Saranno valutate l'efficacia, la concretezza e la contestualizzazione del modello organizzativo proposto per la gestione delle attività manutentive e dei servizi di presidio. Saranno in particolare valutate:



- organigramma e ruoli dedicati o coinvolti nella gestione del Contratto, tipologia e numero di unità/funzioni dedicate o coinvolte nella gestione del Contratto, qualifica delle risorse umane dedicate o coinvolte nella gestione del Contratto (esperienza lavorativa nel settore e nell'organizzazione dedicata alla gestione di attività contrattuali) **(MAX 0,5 punti)**
- esperienza delle figure professionali coinvolte nell'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto indicate nel Capitolato tecnico (in termini di anni complessivi ulteriori rispetto a quelli richiesti a titolo di requisito minimo e di esperienze acquisite in servizi assimilabili a quelli descritti nel Capitolato tecnico) **(MAX 0,5 punti)**
- logiche, modalità e procedure di interazione e coordinamento tra le diverse unità/funzioni e figure chiave dell'organizzazione stessa; efficacia delle modalità e delle procedure di gestione dei flussi di comunicazione interni ed esterni **(MAX 1 punto)**
- logiche, modalità, procedure e processi di controllo interno riferiti all'appalto: saranno valutate la concretezza, l'affidabilità e l'incisività delle misure e dei sistemi di controllo interno per il rispetto della qualità delle attività (tra cui anche gestione del personale, sicurezza,...) **(MAX 1 punto)**
- flessibilità dell'organizzazione: fattibilità ed efficacia delle soluzioni organizzative che il Fornitore si impegna a mettere in atto per garantire un adeguato grado di flessibilità della struttura, anche per fronteggiare eventuali situazioni di concentrazione di attività, eventuali indisponibilità di personale, di eventuali altre emergenze attinenti, a vario titolo, all'erogazione dei servizi **(MAX 1 punto)**
- eventuali strutture che il concorrente renderà disponibili a supporto sia delle proprie strutture operative, sia della committenza (strutture di competence center, etc.) **(MAX 1 punto)**

struttura logistica che il concorrente si impegna a rendere disponibile per l'intera durata del Contratto, volta al rispetto delle prescrizioni del Capitolato Tecnico e dei livelli di servizio offerti, con esclusivo riferimento a **(MAX 1 punto)**:

- materiali ed attrezzature che verranno impiegati
- modalità di approvvigionamento dei suddetti materiali ed attrezzature
- modalità di gestione delle scorte; predisposizione, organizzazione e gestione del kit di scorta per le parti di ricambio
- altri aspetti caratterizzanti la struttura logistica proposta