

ALLEGATO 2

LOTTO 2

OFFERTA TECNICA



## ALLEGATO 2 LOTTO 2 - FAC SIMILE OFFERTA TECNICA

Per ciascun lotto a cui l'Impresa intende partecipare la busta **"B"** - **"Gara per l'affidamento dei servizi di conduzione per la Corte dei conti (ID 1323) - Lotto 2 - Offerta tecnica"**; dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, una **Relazione Tecnica** in lingua italiana priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato, ed in conformità ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico, la descrizione dei servizi offerti per il lotto a cui l'Impresa concorre.

Alla Relazione in originale dovranno essere aggiunte due copie, anche su formato elettronico non modificabile (p.es. in formato ".pdf").

Per quanto attiene alla produzione dei documenti su supporto ottico, si rimanda a quanto espresso in proposito al paragrafo 5.3 del Disciplinare.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata o siglata in ogni sua pagina e sottoscritta nell'ultima pagina, a pena di esclusione:

- nel caso di impresa singola, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura/procuratore speciale dell'impresa;
- nel caso di R.T.I. costituito o di Consorzio costituito, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura/procuratore speciale dell'impresa mandataria o del Consorzio;
- nel caso di R.T.I. o consorzio ordinario di concorrenti di cui all'art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. 163/06 costituendi, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura/procuratore speciale di tutte le imprese raggruppande o consorziande.

In caso di partecipazione in R.T.I. costituiti o costituendi o Consorzi si rimanda alle modalità di sottoscrizione espresse nel presente Disciplinare di gara.

In particolare, la Relazione Tecnica dovrà necessariamente contenere le caratteristiche dei servizi offerti, le modalità di fornitura e di prestazione dei servizi oggetto della procedura, con riferimento ai requisiti minimi indicati nel Capitolato tecnico e nelle sue appendici relativamente al Lotto per il quale l'Impresa concorre.

La suddetta **Relazione Tecnica**: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e dovrà essere fascicolata con rilegatura non rimovibile; (ii) dovrà essere contenuta entro le **80 (ottanta)** pagine (esclusi indice e copertina) (iii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di conduzione per la Corte dei conti (ID 1323)

Allegato 2 Lotto 2 - Offerta tecnica



Si precisa che tutte le migliori/soluzioni/sistemi nonché metodologie e modalità organizzative proposte devono essere nella piena disponibilità/fattibilità del Fornitore e **senza oneri aggiuntivi per la Committente e/o per l'Amministrazione.**

Si precisa inoltre che quanto descritto nella Relazione Tecnica costituisce di per sé dichiarazione di impegno del Fornitore all'esecuzione nei tempi e modi descritti nella relazione stessa.

Si sottolinea che la Relazione Tecnica deve descrivere le modalità di erogazione di ciascun servizio anche in assenza di miglioramento dei requisiti minimi esposti nella documentazione di gara.

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.

Inoltre, 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.

Ferme restando le indicazioni contenute nel Disciplinare di gara, 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 80 (ottanta) pagine.

## **SCHEMA DI RISPOSTA**

### **RELAZIONE TECNICA**

#### **GARA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONDUZIONE PER LA CORTE DEI CONTI (ID 1323) - LOTTO 2**

##### **1. PREMESSA**

##### **2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (MAX 2 PAGINE)**

##### **3. MERITO TECNICO**

###### **3.1. DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA**

*(Il Concorrente illustri i razionali sottesi alla distribuzione dei servizi/attività oggetto di fornitura tra le unità operative dell'azienda concorrente, ovvero tra le aziende raggruppande/consorziande/subappaltatrici e le loro unità operative, in caso di RTI, consorzio, subappalto o avvalimento, evidenziando le caratteristiche di ciascuna unità operativa/azienda raggruppanda/consorzianda/subappaltatrice e gli obiettivi che tale ripartizione si propone per massimizzare l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione dei*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di conduzione per la Corte dei conti (ID 1323)

Allegato 2 Lotto 2 - Offerta tecnica



servizi della fornitura, tenendo conto di quanto specificato nel Disciplinare di gara)

### 3.2. ORGANIZZAZIONE A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

*(Il Concorrente descriva il modello organizzativo per l'erogazione dei servizi della fornitura con evidenza degli specifici ruoli richiesti nel Capitolato Tecnico, nonché eventuali ruoli e/o referenti aggiuntivi che il concorrente s'impegna ad impiegare, senza oneri aggiuntivi, per la gestione degli aspetti di governo e per l'erogazione dei servizi della fornitura, tenendo conto di quanto specificato nel Disciplinare di gara)*

### 3.3. SOLUZIONI A SUPPORTO DEI SERVIZI OPERATIVI

*(Il Concorrente illustri soluzioni tecniche/organizzative a supporto dei servizi operativi descrivendo il valore aggiunto potenzialmente rilevante per i servizi erogati nel Lotto derivante dal possibile riutilizzo di esperienze pregresse, tenendo conto dei processi gestionali e del contesto tecnologico e organizzativo di riferimento)*

### 3.4. AFFIANCAMENTO DI INIZIO FORNITURA

*(Il Concorrente illustri organizzazione, metodologia e piano delle attività proposti per la presa in carico dei servizi anche in funzione delle infrastrutture, delle tecnologie, delle attività gestionali e degli strumenti a supporto dell'operatività, tenendo conto di quanto specificato nel Disciplinare di gara)*

### 3.5. EROGAZIONE DEI SERVIZI DI CONDUZIONE IN FASE DI START UP DELLA FORNITURA

*(Il Concorrente descriva organizzazione, metodologia e piano delle attività proposti, in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico e organizzativo di riferimento, per la migrazione dei servizi di Conduzione verso il nuovo modello, con particolare riferimento alla fase di start up, tenendo conto di quanto specificato nel Disciplinare di gara)*

### 3.6. ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI CONDUZIONE AL TERMINE DELLA FASE DI START UP DELLA FORNITURA

*(Il Concorrente illustri l'organizzazione proposta per l'erogazione dei servizi di Conduzione al termine della fase di start up, in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico e organizzativo di riferimento, delle interazioni tra i diversi gruppi del Fornitore (Team di presidio e Team presso il Centro servizi) sia con i Referenti della Committente e/o dell'Amministrazione sia con gruppi tecnici di supporto di fornitori terzi, distinguendo tra le attività erogate on site da quelle erogate dal Centro Servizi, di cui si chiede la descrizione e l'ubicazione, tenendo conto di quanto specificato nel*

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di conduzione per la Corte dei conti (ID 1323)

Allegato 2 Lotto 2 - Offerta tecnica



Disciplinare di gara).

3.7. AFFIANCAMENTO DI FINE FORNITURA

*(Il Concorrente descriva organizzazione, metodologia e piano delle attività proposti per il trasferimento del know how per ciascun servizio, comprendendo le attività di trasferimento del know how sui processi gestionali, sugli Strumenti a supporto dell'operatività nonché su eventuali Migliorie (rif. Capitolato tecnico, par. 9.6.3))*

3.8. AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO

*(Il Concorrente descriva la proposta organizzativa e metodologica e razionali a supporto della stessa, con particolare riferimento alla progettazione, alla valutazione dei rischi e degli impatti delle attività connesse all'innalzamento delle versioni dei prodotti in uso presso l'Amministrazione (rif. Capitolato tecnico, par. 5.2). Inoltre, il Concorrente indichi il numero di progetti per ciascun anno di vigenza contrattuale che si impegna ad effettuare, su richiesta della Committente e/o dell'Amministrazione e senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione, considerando tutte le attività connesse comprese nei canoni trimestrali, relativamente agli ambiti: sistemi operativi, software di virtualizzazione e apparati di rete. Il Concorrente tenga conto di quanto specificato nel Disciplinare di gara)*

3.9. MALFUNZIONAMENTI IN ESERCIZIO

*(Il Concorrente descriva la proposta organizzativa e metodologica, basata sulle prassi di continuità operativa (BS25999), tenendo conto degli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione (rif. Capitolato tecnico, par. 7.1) e dei processi gestionali in uso, per ridurre i malfunzionamenti legati alle componenti infrastrutturali di esercizio affidate in gestione con l'obiettivo di diminuire, su base progressiva, il valore di soglia prefissato per l'IQ28 - Malfunzionamenti per Servizio, senza oneri aggiuntivi per la Committente e/o per l'Amministrazione. Il Concorrente, inoltre, indichi l'impegno ad applicare, a partire dal II anno di contratto, la riduzione progressiva e con cadenza semestrale di 3 unità del valore di soglia prefissato per l'IQ28 - Malfunzionamenti per servizio. Il Concorrente tenga conto di quanto specificato nel Disciplinare di gara)*

3.10. STANDARDIZZAZIONE E AUTOMAZIONE DELLE ATTIVITÀ TECNICHE

*(Il Concorrente descriva la proposta organizzativa e metodologica, tenendo conto degli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione (rif. Capitolato tecnico, par. 7.1) e dei processi gestionali in uso, per supportare la standardizzazione e l'automazione delle attività tecniche nel corso della durata contrattuale, senza oneri aggiuntivi per la Committente e/o per l'Amministrazione, tenendo conto di quanto specificato nel*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di conduzione per la Corte dei conti (ID 1323)

Allegato 2 Lotto 2 - Offerta tecnica



### Disciplinare di gara)

#### 3.11. SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DI SERVICE VALIDATION & TESTING

*(Il Concorrente descriva la proposta per l'impostazione (ruoli e responsabilità), per la gestione e per lo svolgimento delle attività operative utili all'avvio e all'esecuzione di una sperimentazione ai fini dell'eventuale introduzione del processo di Service validation & testing, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione, tenendo conto di quanto specificato nel Disciplinare di gara)*

#### 3.12. PROCESSO DI MIGLIORAMENTO CONTINUO

*(Il Concorrente descriva la proposta per l'impostazione (ruoli e responsabilità) e gestione continuativa delle attività di competenza collegabili al processo di miglioramento continuo (Continual Service Improvement - CSI), senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione, tenendo conto di quanto specificato nel Disciplinare di gara)*

#### 3.13. MIGLIORAMENTO DEI VALORI DI SOGLIA DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

*(Il Concorrente indichi l'impegno a migliorare i valori di soglia prefissati per i seguenti Indicatori di qualità specifici: IQ23 - Tempestività di lavorazione degli incident, IQ24 - Tempestività di lavorazione dei ticket di change standard e service request, IQ25 - Tempestività di esecuzione dei change non standard, tenendo conto di quanto specificato nel Disciplinare di gara)*

A mero titolo esemplificativo, è riportata una tabella in cui è simulato l'impegno da parte del Concorrente al miglioramento dei valori di soglia

Miglioramento dei valori di soglia degli Indicatori di Qualità	
Impegno ad applicare, a partire dal II anno di contratto, l'incremento progressivo e con cadenza semestrale di un punto percentuale <u>di tutti i valori di soglia diversi dal 100%</u> prefissati per l'IQ23 - Tempestività di lavorazione degli incident	Sì
Impegno ad applicare, a partire dal II anno di contratto, l'incremento progressivo e con cadenza semestrale, di un punto percentuale <u>di tutti i valori di soglia diversi dal 100%</u> prefissati per l'IQ24 - Tempestività di lavorazione dei ticket di change standard e service request	Sì
Impegno ad applicare, a partire dal II anno di contratto, l'incremento progressivo e con cadenza semestrale di un punto percentuale del valore di soglia prefissato per l'IQ25 - Tempestività di esecuzione dei change non standard	Sì



3.14. INDICATORI DI QUALITÀ AGGIUNTIVI RELATIVI AI SERVIZI REMUNERATI A CANONE

*(Il Concorrente proponga Indicatori di Qualità aggiuntivi (IQA) e relative soglie, con periodicità di rilevazione non superiore al trimestre, per i servizi remunerati a canone, aventi finalità diversa rispetto a quelli già previsti in Appendice 3 al Capitolato tecnico e aventi finalità diversa tra loro, tenendo conto di quanto specificato nel Disciplinare di gara)*

3.15. QUALITÀ DELLE RISORSE

*(Il Concorrente descriva la proposta per garantire affidabilità, disponibilità e qualità delle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi, con particolare riferimento al continuo e tempestivo accrescimento e aggiornamento delle competenze professionali, in funzione dell'evoluzione del contesto tecnologico e applicativo specifico dell'Amministrazione, indicando anche i piani e il numero medio di giornate di formazione previste per le diverse figure professionali. La proposta deve essere formulata indicando anche quali misure saranno adottate per garantire la continuità di servizio, con particolare riferimento ai servizi a carattere continuativo. Il Concorrente tenga conto di quanto specificato nel Disciplinare di gara)*

3.16. DICHIARAZIONE ATTESTANTE LA PERCENTUALE DI RISORSE COMPONENTI I TEAM ASSUNTE CON CONTRATTO DI LAVORO SUBORDINATO

*(Il Concorrente dichiari la percentuale di risorse componenti i team impiegati presso l'Amministrazione per l'erogazione dei servizi continuativi remunerati a canone assunte con contratto di lavoro subordinato, tenendo conto di quanto specificato nel Disciplinare di gara)*

3.17. ULTERIORI SOLUZIONI MIGLIORATIVE PROPOSTE

*(Il Concorrente descriva la proposta di ulteriori migliorie che si impegna a mettere in opera entro 90 giorni solari dalla data inizio attività per meglio rispondere agli obiettivi della fornitura, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione)*

3.18. SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

*(Il Concorrente descriva soluzioni e modalità operative proposte per ridurre i consumi energetici nell'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto. Le proposte devono prevedere i relativi strumenti di controllo (check-list, indicatori specifici, ecc.) e devono essere oggettivamente verificabili. Il Concorrente tenga conto di quanto specificato nel Disciplinare di gara)*

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di conduzione per la Corte dei conti (ID 1323)

Allegato 2 Lotto 2 - Offerta tecnica



#### **4. 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.).*