

ALLEGATO 2

LOTTO 1

OFFERTA TECNICA



ALLEGATO 2 LOTTO 1 - 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 1 - 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 70 (settanta) 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 1 - 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 70 (settanta) pagine.

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

GARA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONDUZIONE PER LA CORTE DEI CONTI (ID 1323) - LOTTO 1

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 sottonodi alla distribuzione dei servizi/attività oggetto di fornitura tra le unità operative dell'azienda concorrente, ovvero tra le aziende raggruppande/consorzianti/subappaltatrici e le loro unità operative, in caso di RTI, consorzio, subappalto o avvalimento, evidenziando le caratteristiche di ciascuna unità operativa/azienda raggruppanda/consorziana/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 1 - 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 SERVICE DESK 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 l'erogazione dei servizi di Service Desk con particolare riferimento alla fase di start up, tenendo conto di quanto specificato nel Disciplinare di gara)

3.6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVICE DESK AL TERMINE DELLA FASE DI START UP DELLA FORNITURA

(Il Concorrente descriva l'organizzazione proposta per l'erogazione del servizio, in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico e organizzativo di riferimento, al termine della fase di start up, tenendo conto di quanto specificato nel 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

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 1 - Offerta tecnica



trasferimento del know how sui processi gestionali nonché su eventuali Migliorie (rif. Capitolato tecnico, par. 9.6.3))

3.8. ATTIVITÀ A SUPPORTO DEL PROCESSO DI KNOWLEDGE MANAGEMENT

(Il Concorrente descriva la proposta per l'impostazione (ruoli e responsabilità) e gestione continuativa delle attività a supporto del processo di Knowledge management, senza oneri aggiuntivi per la Committente e/o per l'Amministrazione)

3.9. 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)

3.10. 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: IQ12 - Chiamate perse, IQ13 - Tempestività di lavorazione dei ticket di incident, IQ17 - Ticket correttamente assegnati al II livello, IQ19 - Durata massima del pending, 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, la riduzione progressiva e con cadenza semestrale di un punto percentuale del valore di soglia previsto per l'IQ12 - Chiamate perse	Sì
Impegno ad applicare, a partire dal II anno di contratto, l'incremento progressivo e con cadenza semestrale di un punto percentuale di tutti i valori di soglia previsti per l'IQ13 - Tempestività di lavorazione dei ticket di incident	Sì
Impegno ad applicare, a partire dal II anno di contratto, la riduzione progressiva e con cadenza semestrale di un punto percentuale del valore di soglia previsto per l'IQ17 - Ticket correttamente assegnati al II livello	Sì
Impegno ad applicare, a partire dal II anno di contratto, la riduzione progressiva e con cadenza semestrale di un punto percentuale del valore di soglia previsto per l'IQ19 - Durata massima del pending	Sì

3.11. RISOLUZIONE DEI TICKET DI INCIDENT AL I LIVELLO

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 1 - Offerta tecnica



(Il Concorrente descriva la proposta organizzativa e metodologica, tenendo conto degli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione e dei processi gestionali in uso, per migliorare la capacità di risoluzione dei ticket di incident al I livello, sia in relazione alle tematiche applicative sia alle tematiche infrastrutturali, nonché dichiarare l'impegno ad applicare, a partire dal II anno di contratto, l'incremento progressivo e con cadenza semestrale di 5 punti percentuali del valore di soglia prefissato per l'IQ20 - Risoluzione dei ticket di incident al I livello, tenendo conto di quanto specificato nel Disciplinare di gara)

3.12. 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)

3.13. 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)

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

(Il Concorrente dichiarare 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)

3.15. 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

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 1 - Offerta tecnica



della fornitura, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione)

3.16. 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)

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.).