

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 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 50 (cinquanta) pagine.

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, l'eventuale copertina della Relazione Tecnica e l'eventuale paragrafo 15 – documentazione coperta da riservatezza.

A Sistema potranno essere prodotti solo i seguenti ulteriori documenti costituenti l'"Offerta Tecnica": la documentazione richiesta nelle modalità specificate al paragrafo 15 del Capitolato d'Oneri, necessaria alla valutazione dei sub-criteri ID 1.1, 2.1, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5 e 4.6 e necessaria a concorrere all'attribuzione dei punteggi in fase di appalto specifico; tale documentazione non deve ritenersi sostitutiva di parti della Relazione Tecnica.

Si rappresenta che il Concorrente, ove non vi abbia provveduto nell'Allegato 2, è tenuto nel paragrafo 15 della Relazione tecnica 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 50 pagine.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento di un Accordo Quadro per ogni lotto avente a oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 1 – ID 2181

Allegato 3 – Offerta tecnica



SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento di un Accordo Quadro per ogni lotto avente ad oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 1 – ID 2181

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

(con indicazione dei dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta per il concorrente e compresa, in caso di RTI/Consorzi, la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti)

3. POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE ISO/IEC 20000

Il Concorrente deve indicare se in possesso o meno – sin dalla data di presentazione dell'offerta – della certificazione, in corso di validità, del Sistema di Gestione dei Servizi IT, rilasciata in conformità alla ISO/IEC 20000 da un ente di certificazione accreditato da ACCREDIA o da altro ente di Accredimento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento. Si precisa che in caso di partecipazione in RTI costituito o costituendo il Concorrente deve specificare quali imprese raggruppande / raggruppate del RTI sono eventualmente in possesso della suddetta certificazione.

Si precisa che, qualora il Concorrente dichiari di essere in possesso della certificazione in oggetto, il Concorrente, ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio, deve produrre copia della certificazione stessa, corredata da una dichiarazione di conformità all'originale resa ai sensi del D.P.R. 445/2000 e sottoscritta con firma digitale del legale rappresentante dell'impresa, cui i certificati fanno riferimento, avente i poteri necessari per impegnare l'impresa medesima nella presente procedura, secondo quanto previsto al paragrafo 15 del Capitolato d'oneri.

La mancata produzione del suddetto documento di offerta comporterà la mancata assegnazione del relativo punteggio.

4. POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE ISO/IEC 27001

Il Concorrente deve indicare la sede/i del/i Centro/i servizi impiegato/i per lo svolgimento delle attività da remoto inerenti i servizi oggetto di gara, dettagliando anche l'indirizzo in cui esso/i è/sono situato/i.

Inoltre il Concorrente deve indicare se in possesso o meno – sin dalla data di presentazione dell'offerta – della certificazione, in corso di validità, del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni relativamente a ciascuno del/i Centro/i Servizi precedentemente indicati, rilasciata/e in conformità alla ISO/IEC 27001 da un ente di certificazione accreditato da ACCREDIA o da altro ente di Accredimento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento.

Si precisa che, qualora il Concorrente dichiari di essere in possesso della/e certificazione/i in oggetto,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento di un Accordo Quadro per ogni lotto avente ad oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 1 – ID 2181

Allegato 3 – Offerta tecnica



il Concorrente, ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio, deve allegare copia della/e certificazione/i stessa/e, corredata/e da una dichiarazione di conformità all'originale resa ai sensi del D.P.R. 445/2000 e sottoscritta con firma digitale del legale rappresentante dell'impresa, cui il/i certificato/i fa/fanno riferimento, avente i poteri necessari per impegnare l'impresa medesima nella presente procedura, secondo quanto previsto al paragrafo 15 del Capitolato d'oneri.

La mancata produzione del suddetto documento di offerta comporterà la mancata assegnazione del relativo punteggio.

5. ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE

Il Concorrente, per ciascuna regione del territorio nazionale a cui si riferisce il lotto di gara al quale fa riferimento la presente offerta, deve indicare il numero di sedi messe a disposizione - entro la data di stipula dell'Accordo Quadro - per l'esecuzione dello stesso nelle quali sono dislocati uno o più dipendenti con una o più competenze - descritte al par. 10.3 del capitolato tecnico - da impiegare nell'erogazione dei servizi di gestione e/o manutenzione.

6. COMPETENZE TECNOLOGICHE

Il Concorrente deve compilare le due tabelle seguenti, in merito al personale dipendente da impiegare nell'erogazione dei servizi in possesso, alla data di presentazione dell'offerta, di certificati tecnici di prodotto relativi agli ambiti tecnologici oggetto dell'Accordo Quadro.

Si evidenzia che, secondo quanto previsto al par. 17.2 del Capitolato d'oneri, con riferimento ai sub-criteri di valutazione 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5 e 4.6 per "personale dipendente" deve intendersi, in primo luogo, personale che sia legato al concorrente con un vincolo di lavoro subordinato. È tuttavia possibile, in sede di Offerta tecnica, offrire certificazioni possedute da risorse professionali che, alla data di presentazione dell'offerta, operino presso il controllo del concorrente in virtù di forme contrattuali quali la somministrazione di lavoro o lo staff leasing a condizione che, ai fini dell'esecuzione degli Appalti Specifici derivanti dall'Accordo Quadro, il Fornitore provveda alla loro assunzione entro la data della "Verifica Documentale e Funzionale" di cui al par. 21 bis del Capitolato d'oneri.

Tabella A – Certificati per l'attribuzione dei punteggi tecnici in fase di aggiudicazione dell'Accordo Quadro

Ambito tecnologico	Brand tecnologico per il quale si dispone di almeno 2 certificati del personale dipendente	ID certificati del personale dipendente di cui si dispone
Centrali telefoniche	< indicare il nome del brand >	< indicare il codice identificativo del certificato >
Reti locali		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento di un Accordo Quadro per ogni lotto avente a oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 1 –

ID 2181

Allegato 3 – Offerta tecnica



Server		
Sicurezza		

Tabella B – Ulteriori certificati che potrebbero concorrere all’attribuzione dei punteggi tecnici in fase di Appalto Specifico

Ambito tecnologico	Brand tecnologico per il quale si dispone di almeno 2 certificati del personale dipendente	ID certificati del personale dipendente di cui si dispone
Centrali telefoniche	< indicare il nome del brand >	< indicare il codice identificativo del certificato (ID certificato) >
Rete locale		
Server		
Sicurezza		

In alternativa, è consentita la predisposizione di un’unica tabella contenente tutti i brand e gli ID dei certificati del personale di cui si dispone.

*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento di un Accordo Quadro per ogni lotto avente a d
oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 1 –

ID 2181

Allegato 3 – Offerta tecnica



Le certificazioni del personale ritenute valide devono essere esclusivamente certificazioni tecniche di prodotto relative ai brand a cui si riferisce ciascuna tipologia di apparato rientrante nell'ambito tecnologico previsto dall'AQ (a titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano alcune casistiche di certificazioni non valide: certificazioni livello commerciale o pre-sales, certificazioni in ambito applicativo, DBMS e sviluppo software, master o attestati di formazione).

I certificati devono essere posseduti alla data di presentazione dell'offerta. I certificati possono essere posseduti da una singola persona o più persone, impiegabile/i nell'erogazione dei servizi.

Si precisa che il Concorrente, ai fini della attribuzione dei relativi punteggi, deve includere all'interno della sezione del Sistema "Eventuali certificazioni" i certificati riportati nelle tabelle di cui sopra, secondo quanto indicato nel Capitolato d'Oneri.

La mancata produzione dei suddetti documenti di offerta comporterà la mancata assegnazione dei relativi punteggi.

7. LIVELLI DI SERVIZIO

Il Concorrente, qualora intenda migliorare i livelli di servizio richiesti nel Capitolato tecnico, deve riportare le soglie migliorative offerte per ciascun indicatore di qualità, oggetto di valutazione tecnica, quali:

- Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione – SLA Standard
- Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione – SLA Gold
- Tempo di completamento intervento di gestione a richiesta dell'Amministrazione – SLA Standard
- Tempo di completamento intervento di gestione a richiesta dell'Amministrazione – SLA Gold
- Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione
- Tempo di completamento intervento IMAC
- Tempo di completamento intervento sul cablaggio
- Tempo di gestione delle richieste service desk – SLA Standard
- Tempo di gestione delle richieste service desk – SLA Gold
- Tempo di intervento in reperibilità h24

8. LOGISTICA A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Concorrente deve descrivere gli elementi sottoelencati, caratterizzanti la logistica adottata, al fine di dimostrare l'idoneità degli stessi ad ottimizzare l'erogazione dei servizi e a soddisfare i livelli di servizio offerti dal Concorrente (descritti al paragrafo 12.2 del Capitolato Tecnico):

- modello organizzativo e gestione della forza lavoro;
- strutture logistiche adottate (es. magazzini, laboratori tecnici di riparazione);

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento di un Accordo Quadro per ogni lotto avente a d oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 1 – ID 2181

Allegato 3 – Offerta tecnica



- modalità di approvvigionamento e gestione delle parti di ricambio e scorte;
- strumenti informatici a supporto delle attività e grado di informatizzazione dei processi logistici;
- materiali ed attrezzature che verranno impiegate dal personale tecnico nell'erogazione dei servizi.

9. STRUMENTI ADOTTATI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE

Il Concorrente deve descrivere gli strumenti adottati in relazione alle attività previste per l'erogazione dei servizi di gestione nei diversi ambiti tecnologici oggetto dell'Accordo Quadro, al fine di dimostrarne la completezza ed adeguatezza degli stessi, evidenziando in particolare le caratteristiche delle soluzioni proposte, in termini di:

- architettura;
- modalità di funzionamento (es. agent based o agentless);
- caratteristiche di performance;
- tipologia di apparati gestiti;
- protocolli utilizzati;
- efficacia dei criteri di sicurezza adottati per garantire l'integrità, la riservatezza e la disponibilità dei dati.

La descrizione deve dare evidenza, per ciascuna attività caratterizzante i servizi di gestione, delle modalità con gli strumenti adottati sono in grado di supportarne l'erogazione nei diversi ambiti tecnologici.

10. ASSET MANAGEMENT

Il Concorrente deve descrivere gli elementi sottoelencati, caratterizzanti l'asset management:

- modalità di erogazione dell'asset management e capacità della stessa di ottimizzare i servizi di gestione e manutenzione;
- gli strumenti adottati a supporto dell'asset management al fine di dimostrarne la completezza e adeguatezza. La descrizione deve dare evidenza, per ciascuna attività caratterizzante l'asset management, delle modalità con gli strumenti adottati sono in grado di supportarne l'esecuzione;
- modalità e frequenza di aggiornamento del DB degli asset e completezza informativa disponibile per ciascun asset;
- modalità di allineamento del DB degli asset con i sistemi informativi dell'Amministrazione;
- efficacia dei criteri di sicurezza adottati per garantire l'integrità, la riservatezza e la

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento di un Accordo Quadro per ogni lotto avente a oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 1 – ID 2181

Allegato 3 – Offerta tecnica



disponibilità dei dati.

11. INTEGRAZIONE DEGLI STRUMENTI ADOTTATI

Il Concorrente deve descrivere il grado e la tipologia di integrazione tra gli strumenti adottati a supporto dei servizi di gestione e manutenzione, dell'asset management, della logistica e del trouble ticketing.

12. CENTRO/I DI GESTIONE

Il Concorrente deve descrivere:

- l'organizzazione del/i centro/i servizi, adottato/i dal Fornitore per l'erogazione dei servizi dell'Accordo Quadro;
- le soluzioni organizzative e tecnologiche adottate per la sicurezza fisica e logica del/i centro/i servizi, nonché soluzioni adottate per garantire l'erogazione dei servizi in caso di eventi che abbiano impatto sulla continuità operativa delle infrastrutture e delle piattaforme utilizzate per l'erogazione dei servizi (es. eventi di disastro);
- le modalità di interfacciamento verso i sistemi dell'Amministrazione necessari a garantire l'erogazione dei servizi da remoto e criteri di sicurezza adottati.

13. STRUMENTI DI MONITORAGGIO E REPORTISTICA

Eventuale possibilità fornita alle Amministrazioni Contraenti e, per quanto di propria competenza, all'Amministrazione Aggiudicatrice, di accedere via web ai dati contenuti nel "Data Base degli Asset" e nel sistema di trouble ticketing, consentendo una visione costantemente aggiornata di quei dati che, a livello trimestrale, sono consuntivati nel "Report degli Asset e dei servizi" e nel "Report dei livelli di servizio conseguiti" per le Amministrazioni Contraenti e nel "Report degli Asset", nel "Report unico degli asset relativo ad ogni lotto gestito" e nel "Report dei livelli di servizio conseguiti" per l'Amministrazione Aggiudicatrice.

Devono essere descritti in particolare i seguenti elementi messi a disposizione dell'Amministrazione:

- layout proposto e modalità di accesso;
- funzionalità ricerca e filtri (ad esempio per tipologia di asset, di servizio, etc. senza necessità di scrivere query a mano);
- frequenza di aggiornamento dei dati;
- generazione di reportistiche ed elaborazione di analisi statistiche;
- formati per il download dei dati analitici e/o sintetici (es. .xls, .csv, .xml)
- efficacia dei criteri di sicurezza adottati per garantire l'integrità, la riservatezza e la disponibilità dei dati.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento di un Accordo Quadro per ogni lotto avente a oggetto i servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 1 – ID 2181

Allegato 3 – Offerta tecnica



14. SOLUZIONI ADOTTATE PER LE PREVENZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Eventuale utilizzo da parte del Concorrente di strumenti per la manutenzione predittiva a supporto dell'erogazione dei servizi. Devono essere descritte le funzionalità messe a disposizione dagli strumenti, le capacità di tali strumenti di prevenire i malfunzionamenti e la capitalizzazione delle esperienze maturate nell'adozione di tali soluzioni in contesti analoghi a quelli oggetto dell'Accordo Quadro.

15. 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..)