

ALLEGATO 13

MODELLO DI RELAZIONE TECNICA PER SERVIZI DI MANUTENZIONE DEI SISTEMI DI FONIA - ID 2030



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 Disciplinare di gara (cfr. par. 17.1);
- essere strutturata in modo da rispettare quanto previsto nello "Schema di risposta" riportato nel seguito.. L'offerente ha la facoltà di aggiungere eventuali sottoparagrafi utili a meglio dettagliare ed organizzare la Relazione Tecnica.

Inoltre, l'offerente potrà riportare in Relazione Tecnica l'indicazione analitica delle parti dell'offerta coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..

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.

2 SLA su tempi di intervento, assistenza fuori orario, magazzini

Con riferimento alle voci oggetto di valutazione riportate nel Disciplinare di gara da ID1 a ID5, il Concorrente potrà migliorare i valori minimi richiesti da capitolato tecnico indicando i valori migliorativi; **il concorrente dovrà riportare i valori offerti nella Relazione Tecnica**, conformemente, alla tabella di seguito riportata. Si potranno, inoltre, descrivere, in Relazione tecnica, le modalità con le quali si intende rispettare i valori offerti per i suddetti parametri.

Con riferimento, inoltre, alla voce “Magazzino di parti di ricambio ulteriore”, indicata nel Disciplinare di gara con ID6 e descritta nel par. 3.1 del Capitolato Tecnico, 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.

Nella Relazione Tecnica andrà **riportata** l’offerta o meno di ulteriore/i magazzino/i in un’area geografica a scelta tra nord, centro, sud, come sopra definite, conformemente, alla tabella seguente.

	SLA	REQUISITO MINIMO	VALORE OTTIMO	VALORI AMMESSI	PUNTEGGI
ID1	Tempo di risoluzione malfunzionamenti hardware per severity code A (capitolato tecnico par. 4.2) [ore lavorative]	6	3	6	0
				5	3
				4	6
				3	9
ID2	Tempo di risoluzione malfunzionamenti hardware per severity code B (capitolato tecnico par. 4.2) [ore lavorative]	12	6	12	0
				11	1,5
				10	3
				9	4,5
				8	6
				7	7,5
ID3	Tempo di ripristino dell’operatività per malfunzionamenti software (capitolato tecnico par. 4.2) [ore lavorative]	8	4	6	9
				8	0
				7	2,25
				6	4,5



				5	6,75
				4	9
ID4	Tempo di risoluzione per malfunzionamenti software (Capitolato tecnico par. 4.2) [giorni lavorativi]	10	5	10	0
				9	1,8
				8	3,6
				7	5,4
				6	7,2
				5	9
ID5	Disponibilità a fornire assistenza, nell'ambito della manutenzione ordinaria, in qualunque orario (inteso sia come giorni festivi che come orario al di fuori delle fasce minime definite nel par. 4.2 del Capitolato tecnico): <u>ulteriori</u> casi annui rispetto ai 15 casi annui già richiesti a titolo di requisito minimo (Capitolato tecnico par. 3.2) [numero di casi annui]	0	15	0	0
				5	3
				10	6
				15	9
ID6	Magazzino di parti di ricambio <u>ulteriore</u> - ubicato, a scelta, nell'area geografica nord, centro o sud - rispetto a quelli richiesti a titolo di requisito minimo indicati nel par. 3.1 del Capitolato tecnico [SI / NO]	NO	SI	NO	0
				SI	5

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

Con riferimento alle voci oggetto di valutazione riportate nel Disciplinare di gara da ID7 a ID10 - 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:

- ID7: processi, modalità operative e infrastrutture tecnologiche adottate per la gestione reattiva dei guasti **(MAX 2, 5 punti)**
- ID8: processi, modalità operative e infrastrutture tecnologiche adottate per la manutenzione preventiva al fine di minimizzare l'insorgere di malfunzionamenti ed eventuali migliorie sulle attività di manutenzione programmata rispetto a quelli previsti al par. 3.2.2 del Capitolato Tecnico **(MAX 2, 5 punti)**
- ID9: processi, modalità operative e infrastrutture tecnologiche adottate per la gestione di situazioni critiche, tra cui picchi di attività ed urgenze **(MAX 2, 5 punti)**
- ID10: 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 2, 5 punti)**



4 Modello organizzativo e struttura generale per la gestione del Contratto

Con riferimento alle voci oggetto di valutazione riportate nel Disciplinare di gara da ID11 a ID17- 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:

- ID11: organigramma e ruoli dedicati o coinvolti nella gestione del Contratto, la tipologia ed il numero di unità/funzioni previste, la razionale suddivisione delle funzioni e la qualifica delle risorse umane (titolo di studio, esperienza lavorativa nel settore e relativa durata, posizione nell'organizzazione aziendale e nell'organizzazione dedicata alla gestione delle attività), l'esperienza professionale (in termini di anni complessivi, adeguatezza e coerenza delle esperienze acquisite in servizi assimilabili a quelli descritti nel Capitolato tecnico) **(MAX 1 punto)**
- ID12: Modello organizzativo proposto – Modello organizzativo proposto – per le figure professionali indicate nei paragrafi 3.2.4, 3.3.1 e 3.6.1 del Capitolato tecnico, esperienza e/o competenza e/o titoli e/o certificazioni ulteriori rispetto a quelle/i richieste/i a titolo di requisito minimo dal Capitolato tecnico **(MAX 1,5 punto)**
- ID 13: logiche, modalità e procedure di interazione e coordinamento tra le diverse unità/funzioni e figure chiave dell'organizzazione finalizzate a rendere maggiormente efficaci le modalità e le procedure di gestione dei flussi di comunicazione interni ed esterni **(MAX 1,5 punti)**
- ID 14: 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 1,5 punti)**
- ID 15: 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, eventuali altre emergenze attinenti, a vario titolo, all'erogazione dei servizi **(MAX 1,5 punti)**
- ID 16: strutture (ad esempio strutture di competence center, strutture di ricerca e sviluppo, ...) che il concorrente renderà disponibili a supporto sia delle proprie strutture operative, sia della committenza **(MAX 1,5 punti)**
- ID 17: 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 riferimento a: materiali ed attrezzature che verranno impiegati e/o modalità di approvvigionamento dei suddetti materiali ed attrezzature e/o modalità di gestione delle scorte (predisposizione, organizzazione e gestione del kit di scorta per le parti di ricambio) e/o altri aspetti caratterizzanti la struttura logistica proposta **(MAX 1,5 punti)**