



ALLEGATO 2

MODELLO DI RELAZIONE TECNICA PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI IP E PDL - ID 1657



Per ogni lotto, la **Relazione Tecnica** dovrà:

- essere contenuta entro le 150 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;
- 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 Disciplinare di gara. L'offerente ha la facoltà di aggiungere eventuali sottoparagrafi utili a meglio dettagliare ed organizzare la relazione tecnica.

Inoltre, come riportato nel Disciplinare di gara, 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. ...

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'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

0. Presentazione del Concorrente (massimo 2 pagine)

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

1. Modello organizzativo e struttura generale per la gestione della convenzione

1.A Descrizione del modello organizzativo che il concorrente adotterà per la gestione della convenzione, con particolare riferimento a:

- organigramma e ruoli dedicati o coinvolti nella gestione della Convenzione, con riferimento sia al Responsabile del Servizio ed ai Referenti Locali, sia alle eventuali ulteriori figure previste dal concorrente;
- dimensionamento iniziale e piano di sviluppo dell'organizzazione, anche in funzione dei diversi scenari di adesione alla convenzione, ipotizzati e descritti dal concorrente;
- logiche, modalità e procedure di interazione e coordinamento tra le diverse unità/funzioni e figure chiave dell'organizzazione stessa, nell'ambito della convenzione;
- logiche, modalità e procedure di controllo interno.

1.B Descrizione delle seguenti strutture di supporto:

- Eventuali strutture che il concorrente renderà disponibili a supporto sia delle proprie strutture operative, sia della committenza (strutture di *competence center*, *partnership* con i produttori delle tecnologie più diffuse, etc.).
- Struttura logistica che il concorrente si impegna a rendere disponibile per l'intera durata della Convenzione e dei Contratti di Fornitura, volta al rispetto delle prescrizioni del Capitolato Tecnico e dei livelli di servizio offerti, con esclusivo riferimento a:
 - materiali ed attrezzature che verranno impiegati per uno, più o tutti gli ambiti dei Contratti di Fornitura;
 - modalità di approvvigionamento dei suddetti materiali ed attrezzature;
 - modalità di gestione delle scorte;



- altri aspetti caratterizzanti la struttura logistica proposta.

2. Attività di Assessment e di definizione del Piano di Esecuzione dei Servizi

2.A Descrizione di:

- Metodologie, procedure e strumenti utilizzati (ed eventualmente differenziati in base a tipologie, dimensioni e dotazioni tecnologiche dell'Amministrazione, con casistiche individuate e descritte dal concorrente), per effettuare:
 - i sopralluoghi, volti a raccogliere le “informazioni di dettaglio” di cui al par. 2.1 del Capitolato Tecnico, più le ulteriori informazioni descritte dal concorrente;
 - la raccolta delle informazioni relative alla configurazione software ed hardware degli apparati, ulteriori rispetto alle “informazioni di dettaglio”, e volte a rendere disponibile e mantenere aggiornata una base informativa completa e dettagliata del parco macchine in servizio presso l'Amministrazione. Specifica dei casi, delle modalità e della frequenza per la raccolta delle informazioni in loco, con modalità automatizzate e con richiesta all'Amministrazione;
 - la raccolta delle informazioni relative agli aspetti logistici, organizzativi e procedurali dell'Amministrazione, specificando la frequenza prevista per l'aggiornamento di tali informazioni, volto ad adattare/ottimizzare modalità e processi di erogazione dei servizi ai mutati aspetti organizzativi e procedurali dell'Amministrazione;
 - la verifica e la previsione degli “End of Support” degli apparati;
 - la determinazione del “valore di sostituzione” degli apparati, con particolare riferimento alle fonti che verranno utilizzate in assenza di riferimenti Consip;
 - la redazione del Piano di Esecuzione dei Servizi.
- Personale impiegato per l'esecuzione delle attività di Assessment e di redazione del Piano di Esecuzione dei Servizi, in termini di ruoli e responsabilità, con specifico riferimento ai diversi ambiti tecnologici oggetto dei servizi in gara, e alle relative tecnologie dei diversi produttori.

2.B Descrizione di:

- Struttura del Piano di Esecuzione dei Servizi e suoi eventuali contenuti aggiuntivi rispetto a quelli richiesti nel Capitolato Tecnico, anche con riferimento a casi tipo, identificati e descritti dal concorrente;
- Logiche, modalità e procedure di aggiornamento del Piano di Esecuzione dei Servizi, con particolare riferimento sia all'attività proattiva del concorrente,



sia a quella reattiva a fronte di mutati scenari tecnici, organizzativi e procedurali dell'Amministrazione.

3. Servizio di Gestione: organizzazione

Modello organizzativo proposto e personale impiegato per l'erogazione del servizio, in relazione agli scenari ipotizzati dal concorrente, in termini di adeguatezza e rappresentatività, con l'individuazione di casi tipici in termini di tipologia di Amministrazione Contraente, complessità organizzativa, eventuale dislocazione in più sedi, ambito tecnologico, tipologia e consistenza di apparati in gestione, SLA e orario di erogazione dei servizi, etc.

3.A Criteri di dimensionamento e personalizzazione dell'organizzazione, in funzione dei diversi scenari di cui al punto 3, e, comunque, per ogni ambito tecnologico dei servizi di gestione oggetto di gara (centrali telefoniche, apparati di reti locali, apparati di sicurezza, PDL - incluso servizio IMAC, server), indicando in particolare:

- quali attività, e per quali ambiti tecnologici, saranno svolte on-site, specificando le figure professionali del personale impiegato, durata e frequenza stimata per le attività, etc.;
- l'organizzazione preposta alle attività di gestione da remoto, individuandone le diverse figure professionali.

3.B Descrizione dell'organizzazione e del personale impiegato, per attività di gestione sia on-site sia da remoto, ed anche in funzione dei diversi scenari di cui al punto 3, in termini di:

- conoscenze dei diversi ambiti tecnologici oggetto dei servizi in gara, precisando il profilo sia delle figure professionali con competenze trasversali a più ambiti, sia di quelle specializzate su singoli ambiti;
- conoscenze, per ciascun ambito tecnologico oggetto dei servizi in gara, delle tecnologie dei diversi produttori.

4. Servizio di Gestione: metodologie e strumenti

4.A Descrizione di metodologie e strumenti utilizzati per il servizio di gestione, in funzione dei diversi scenari di cui al punto 3, e, comunque, per ogni ambito tecnologico dei servizi di gestione oggetto di gara (centrali telefoniche, apparati di reti locali, apparati di sicurezza, PDL - incluso servizio IMAC, server), indicando in particolare:

- processi per la gestione e risoluzione dei “malfunzionamenti a livello di gestione”, con specifico riferimento sia a quelli rilevati dal Fornitore attraverso la costante attività di monitoraggio dei sistemi in gestione (gestione proattiva),



sia a quelli rilevati dagli utenti o dai Referenti Tecnici dell'Amministrazione (gestione reattiva);

- processi per l'esecuzione delle attività di conduzione e amministrazione: attività di gestione svolte autonomamente dal Fornitore, interventi di gestione a richiesta dell'Amministrazione;
- processi di change management;
- piattaforme tecnologiche utilizzate, descrivendo le caratteristiche tecniche del Centro di Gestione anche in termini di sua integrazione con altri sistemi o piattaforme utilizzate nell'erogazione dei servizi.

4.B Elementi qualificanti di metodologie e strumenti utilizzati per il servizio di gestione, anche in funzione dei diversi scenari di cui al punto 3, in termini di:

- flessibilità ed adattabilità a diversi contesti organizzativi e tecnologici che potrebbero caratterizzare diverse Amministrazioni;
- modalità operative per la gestione di situazioni critiche, tra cui picchi di attività ed urgenze dovute, ad esempio, a richieste non programmate dell'Amministrazione.

5. Servizio di manutenzione: organizzazione

Modello organizzativo proposto e personale impiegato per l'erogazione del servizio, in relazione scenari ipotizzati per l'erogazione dei servizi di manutenzione, in termini di adeguatezza e rappresentatività, con l'individuazione di casi tipici in termini di tipologia di Amministrazione Contraente, complessità organizzativa, eventuale dislocazione in più sedi, ambito tecnologico, tipologia e consistenza di apparati in manutenzione, orario di erogazione dei servizi, etc.

5.A Criteri di dimensionamento e personalizzazione dell'organizzazione, in funzione dei diversi scenari di cui al punto 5, e, comunque, per ogni ambito tecnologico dei servizi di manutenzione oggetto di gara (centrali telefoniche, apparati di reti locali, apparati di sicurezza, PDL, server), specificando in particolare le figure professionali del personale impiegato.

5.B Descrizione dell'organizzazione e del personale impiegato, anche in funzione dei diversi scenari di cui al punto 5, in termini di:

- conoscenze dei diversi ambiti tecnologici oggetto dei servizi in gara, precisando il profilo sia delle figure professionali con competenze trasversali a più ambiti, sia di quelle specializzate su singoli ambiti;
- conoscenze, per ciascun ambito tecnologico oggetto dei servizi in gara, delle tecnologie dei diversi produttori.



6. Servizio di manutenzione: metodologie e strumenti

6.A Descrizione di metodologie e strumenti utilizzati per il servizio di manutenzione, in funzione dei diversi scenari di cui al punto 5 e anche in relazione con la struttura logistica di cui al punto 1.B, e, comunque, per ogni ambito tecnologico dei servizi di manutenzione oggetto di gara (centrali telefoniche, apparati di reti locali, apparati di sicurezza, PDL, server), indicando in particolare:

- processi per la gestione reattiva dei guasti (segnalati cioè dall'Amministrazione);
- processi per la gestione proattiva dei guasti (rilevati cioè direttamente dal Fornitore);
- processi per la manutenzione preventiva.

6.B Elementi qualificanti di metodologie e strumenti utilizzati per il servizio di manutenzione, anche in funzione dei diversi scenari di cui al punto 5 e anche in relazione con la struttura logistica di cui al punto 1.B, in termini di:

- flessibilità ed adattabilità a diversi contesti organizzativi e tecnologici che potrebbero caratterizzare diverse Amministrazioni;
- modalità operative per la gestione di situazioni critiche, tra cui picchi di attività ed urgenze.

7. Servizio di Service Desk

Descrizione del modello organizzativo proposto, degli strumenti e del personale impiegato per l'erogazione del servizio, con particolare riferimento a:

- criteri di dimensionamento in funzione degli scenari di utilizzo del servizio, ipotizzati e descritti dal concorrente, specificando in particolare le figure professionali del personale impiegato;
- flessibilità, intesa come capacità di reazione a fronte di scenari di utilizzo diversi da quelli ipotizzati;
- strumenti di knowledge management.

8. Call Center

Descrizione delle modalità realizzative previste per i tre call center (informativo, per richieste di gestione e manutenzione, per service desk), delle metodologie, dell'organizzazione e degli strumenti utilizzati per l'erogazione dei servizi, descrivendo in particolare:

- modalità di realizzazione dei diversi call center, con indicazione di quali strutture siano in tutto o in parte coincidenti;



- i criteri di dimensionamento del personale in funzione degli scenari di utilizzo del servizio, ipotizzati e descritti dal concorrente;
- i canali di accesso, specificando:
 - quali modalità siano utilizzate (IVR, smistamento chiamate da parte di operatore, etc.) nel caso di numerazioni/indirizzi comuni a più call center e/o più Amministrazioni Contraenti;
 - l'eventuale disponibilità del canale web, dettagliandone funzionalità e caratteristiche;
- i processi di gestione dei ticket e delle escalation;
- le piattaforme tecnologiche utilizzate (sia per il call center, sia per il trouble ticketing).

9. Servizio di Presidio

Descrizione delle competenze trasversali delle risorse, cioè in più ambiti merceologici, che il concorrente si impegna ad utilizzare per il servizio di presidio tali da rendere possibile l'utilizzo della stessa risorsa umana a presidio di sistemi di diversi ambiti.

10. Sicurezza delle informazioni

10.A Descrizione delle soluzioni adottate per l'implementazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni - SGSI.

10.B Descrizione delle soluzioni adottate per garantire:

- la sicurezza (fisica e logica) delle infrastrutture e delle piattaforme utilizzate per l'erogazione dei servizi;
- la sicurezza dell'accesso ai dati da remoto, precisandone le modalità.

10.C Descrizione delle 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).

11. Monitoraggio e reportistica

11.A 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" e nel "Report dei livelli di servizio conseguiti" per l'Amministrazione Aggiudicatrice. Dovranno essere descritti in particolare:



- layout proposto e modalità di accesso;
- eventuali elementi di flessibilità consentita all'Amministrazione nell'impostare criteri di ricerca e filtro (ad esempio per tipologia di asset, di servizio, etc.);
- eventuale disponibilità di strumenti per la generazione di reportistiche ed elaborazione di analisi statistiche;
- eventuale possibilità di effettuare il download dei dati, analitici e/o sintetici, in formati facilmente fruibili ed elaborabili dall'Amministrazione (.xls, .csv)

11.B Descrizione della struttura della reportistica trimestrale prevista nel Capitolato Tecnico e suoi eventuali contenuti aggiuntivi rispetto a quelli richiesti nel Capitolato stesso.

12. SLA su tempi di intervento

Indicazione degli SLA offerti per il Tempo di Intervento TI, sia per classe di Qualità Standard sia, laddove prevista, per la Qualità Gold, scegliendo esclusivamente tra i valori previsti ed indicati in grassetto nelle relative colonne TI della seguente tabella:

Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard			Classe di Qualità Gold		
	SLA Minimo (SM)	Tempo di Intervento (TI)	Valore di soglia (sm)	SLA Minimo (SM)	Tempo di Intervento (TI)	Valore di soglia (sm)
Tempo di completamento intervento di gestione (rif. Tab. 4 Capitolato) - espresso in ore	12	12 , oppure 11, oppure 10, oppure 9, oppure 8	8	6	6 , oppure 5, oppure 4	4
Tempo di completamento intervento IMAC (rif. Tab. 5 Capitolato) - espresso in giorni	2	2 , oppure 1	1			
Tempo di completamento intervento sul cablaggio (rif. Tab. 7 Capitolato) - espresso in giorni	4	4 , oppure 3, oppure 2	2			

13. SLA su tempi di risoluzione



Indicazione degli SLA offerti per il Tempo di Risoluzione TR, sia per classe di Qualità Standard sia, laddove prevista, per la Qualità Gold, scegliendo esclusivamente tra i valori previsti ed indicati in grassetto nelle relative colonne TR della seguente tabella:

Descrizione KPI	Classe di Qualità Standard			Classe di Qualità Gold		
	SLA Minimo (SM)	Tempo di Risoluzione (TRI)	Valore di soglia (sm)	SLA Minimo (SM)	Tempo di Intervento (TR)	Valore di soglia (sm)
Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di gestione (rif. Tab. 4 Capitolato) - espresso in ore	8	8 , oppure 7, oppure 6, oppure 5	5	4	4 , oppure 3, oppure 2	2
Tempo di risoluzione malfunzionamento a livello di manutenzione (rif. Tab. 6 Capitolato) - espresso in ore	48	48 , oppure 47, oppure 46, oppure 45, oppure 44, oppure 43, oppure 42, oppure 41, oppure 40, oppure 39, oppure 38, oppure 37, oppure 36, oppure 35, oppure 34, oppure 33, oppure 32, oppure 31, oppure 30, oppure 29, oppure 28, oppure 27, oppure 26, oppure 25, oppure 24	24			



Tempo di gestione richieste Service Desk (rif. Tab. 8 Capitolato) - espresso in ore	4	4, oppure 3, oppure 2	2	3	3, oppure 2, oppure 1	1
---	---	-----------------------------	---	---	-----------------------------	---