

GARA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI MANUTENZIONE  
HARDWARE FUORI GARANZIA PER GLI UFFICI CENTRALI E  
PERIFERICI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FISCALITÀ

ALLEGATO 2

OFFERTA TECNICA



## OFFERTA TECNICA

La busta “B” - “Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità - *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 beni/servizi offerti oggetto di gara.

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.



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 60 (sessanta) pagine (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato.

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 60 pagine.



## SCHEMA DI RISPOSTA

### RELAZIONE TECNICA

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità*

#### 1. Premessa

#### 2. Presentazione e descrizione Offerente (max 2 pagine)

#### 3. Organizzazione proposta a supporto dell'erogazione dei servizi

Dovrà essere descritto il modello organizzativo che il concorrente intende adottare per l'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto e che il concorrente si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione dei servizi, dei rapporti con la committenza e l'utenza, fornendo l'indicazione delle aree di competenza delle singole aziende, o unità operative, in caso di RTI o subappalto.

Dovranno essere indicate le strutture logistiche del fornitore, la loro descrizione, ubicazione nonché l'indicazione di quali servizi saranno erogati presso tali strutture.

Dovrà essere evidenziata l'efficacia della proposta organizzativa in relazione allo svolgimento dei servizi secondo i profili indicati di seguito:

- definizione e articolazione dei processi
- flessibilità e capacità di adattamento (ad es. gestione dei picchi);
- chiarezza nella attribuzione dei ruoli e delle responsabilità.

#### 4. Strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi

Dovranno essere indicati gli strumenti che il concorrente si impegna a utilizzare e a rendere disponibili per l'intera durata contrattuale, in tutti gli ambiti intervento direttamente finalizzati alla erogazione dei servizi quali ad esempio gli strumenti di diagnosi, i sistemi di tracking e reporting, anche con riferimento alla rilevazione, misurazione e analisi degli andamenti degli indicatori di qualità.

Dovranno essere evidenziati:

- la completezza funzionale, semplicità, robustezza ;
- l'interoperabilità con altri sistemi, in particolare con il sistema SIGMA per lo scambio di dati e l'integrazione dei relativi flussi informativi;
- l'utilizzo di software a codice sorgente aperto e adozione di formati di dati aperti.

Potrà inoltre essere indicata una proposta di introduzione di strumenti a supporto delle

---

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di manutenzione hardware fuori garanzia per gli uffici centrali e periferici del Sistema Informativo della fiscalità

Allegato 2 - Offerta tecnica



attività nel loro complesso, quali ad esempio sistemi di knowledge management, di gestione documentale e di customer satisfaction, o di altri strumenti in grado di introdurre elementi di innovazione volti a produrre benefici valorizzabili. In tal caso, la proposta dovrà comprendere la piena disponibilità per il Committente dei dati acquisiti attraverso l'utilizzo di tali sistemi. Tali dati dovranno essere resi disponibili in formato aperto e corredati degli opportuni metadati.

La proposta dovrà essere descritta in termini di:

- completezza, usabilità, robustezza;
- openness e interoperabilità;
- eventuali proposte aggiuntive, migliorative, Innovative.

## **5. Modalità di esecuzione dei servizi**

Dovranno essere descritte le modalità operative adottate per l' esecuzione dei servizi con particolare riferimento a :

- escalation e dispatching delle richieste di intervento;
- qualificazione professionale delle Risorse professionali impiegate, sia in termini di esperienza specifica che da quello delle certificazioni professionali delle stesse;
- presa in carico delle apparecchiature in tempi certi e con strumenti ben definiti;
- modalità e tempi medi di approvvigionamento dei ricambi.

In particolare, dovranno essere evidenziati:

- l'efficienza e l'efficacia del modello proposto;
- la coerenza con l'organizzazione e gli strumenti proposti a supporto.

## **6. Sostenibilità**

Dovranno essere descritte le soluzioni e le modalità operative proposte per ridurre l'impatto ambientale, prevenire i malfunzionamenti e migliorare la qualità del lavoro. Si dovranno evidenziare le modalità di monitoraggio di tali proposte e di rendicontazione degli esiti per l'intera durata contrattuale attraverso specifici Report.

In particolare, dovranno essere evidenziati:

- le politiche adottate per l'efficienza energetica nell'erogazione dei servizi;
- le politiche adottate per la qualità del processo di esecuzione del servizio in ambito ambientale, comprovato anche dal possesso di certificazioni di processo (ISO 14001 o registrazione EMAS);
- le politiche di sostenibilità sociale adottate dall'organizzazione del concorrente.



## **7. Proposte migliorative**

Dovranno essere descritte le proposte migliorative volte a produrre benefici per la Committenza nello svolgimento del servizio che il Concorrente dovrà illustrare per evidenziare gli elementi valorizzabili, in termini quantitativi o qualitativi.

## **APPENDICE A - DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA**

Nella presente appendice 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..