

ALLEGATO 2

RELAZIONE TECNICA



ALLEGATO 2 - RELAZIONE TECNICA

L'“*Accordo Quadro per la fornitura dei servizi di Desktop outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni - Relazione tecnica*”, dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a **pena di esclusione dalla gara**, essere in lingua italiana e 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 oggetto di gara.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata digitalmente:

- nel caso di impresa singola, dal legale rappresentante/procuratore speciale dell'impresa;
- nel caso di R.T.I. costituito o di Consorzio, dal legale rappresentante/procuratore speciale dell'impresa mandataria o del Consorzio (di qualsiasi natura);
- 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/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 Capitolato d'oneri.

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, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; (ii) dovrà essere contenuta entro le 60 (sessanta) pagine utilizzando un carattere con font di dimensioni minime pari a 10, con esclusione degli eventuali allegati tecnici; (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato.

Nel caso in cui il concorrente produca documentazione aggiuntiva (non richiesta), 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 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 60 pagine.

Per tutte le proposte indicate nella Relazione Tecnica relative ai criteri premiali da 8 a 15 (Caratteristiche tecniche ambientali HW) dovranno essere forniti gli elementi oggettivi di



verifica o misurazione. L'assenza di tali informazioni renderà non valutabile la relativa proposta.

Si precisa che tutte le soluzioni proposte devono essere nella piena disponibilità del Fornitore.

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.



SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

Gara per l'Accordo quadro dei servizi di desktop outsourcing per le Pubbliche Amministrazioni.

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (MAX 2 PAGINE)

3. ORGANIZZAZIONE

3.1 ORGANIZZAZIONE PROPOSTA A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

(Descrivere l'organizzazione proposta per l'erogazione dei servizi ed il governo della fornitura e/o aspetti di carattere generale, nonché specifici ruoli, aggiuntivi rispetto a quanto previsto nel Capitolato tecnico, 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 e, in caso di RTI o subappalto, fornendo l'indicazione delle aree di competenza delle singole aziende, o unità operative. In particolare dovrà essere descritto il modello organizzativo ed i processi proposti per:

- la gestione delle richieste di assistenza;*
- la gestione delle richieste di cambiamento;*
- la gestione proattiva dei malfunzionamenti;*
- la gestione reattiva dei malfunzionamenti;*
- la gestione della configurazione;*
- la gestione degli eventi e delle procedure di escalation.)*

3.2 STRUMENTI A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

(Descrivere la soluzione che il concorrente si impegna a realizzare e a rendere disponibile per l'intera durata contrattuale, senza oneri aggiuntivi per la PA, per la gestione documentale e per la gestione della Customer Satisfaction)

3.3 STRUMENTI A SUPPORTO DELLA QUALITA' NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

(Descrivere la soluzione che il concorrente si impegna a realizzare e rendere disponibile per l'intera durata contrattuale, senza oneri aggiuntivi per la PA, di un sistema di analisi automatica degli andamenti degli Indicatori di qualità e di produzione della reportistica)

3.4 SERVIZI EROGATI PRESSO IL CENTRO SERVIZI

(Descrivere l'organizzazione proposta per i servizi da erogare presso il Centro Servizi, di



cui si chiede descrizione e ubicazione)

3.5 SOLUZIONI DI SICUREZZA DEL CENTRO SERVIZI

(Descrivere l'organizzazione proposta per la sicurezza del Centro Servizi)

3.6 STRUTTURE LOGISTICHE DEL FORNITORE

(Indicare se saranno utilizzate ulteriori strutture oltre al Centro servizi e, in caso positivo, fornire la loro descrizione, ubicazione nonché l'indicazione di quali servizi saranno erogati presso tali strutture)

3.7 SERVIZI DI GESTIONE PRESSO LE AMMINISTRAZIONI

(Descrivere l'organizzazione proposta per l'erogazione dei servizi da svolgere on site)

3.8 AFFIANCAMENTO DI INIZIO FORNITURA E FINE FORNITURA

(Descrivere l'organizzazione, la metodologia e il piano delle attività proposti per la presa in carico dei servizi e per le attività di trasferimento del know how)

4. STRUMENTI E SOLUZIONI TECNOLOGICHE

(Fornire la certificazione (anche in autocertificazione) attestante la sussistenza dei requisiti di conformità richiesti per le apparecchiature)

4.1 LOCAZIONE OPERATIVA PC FASCIA BASE

(Descrivere le apparecchiature proposte nei termini di Marca, modello, caratteristiche tecniche di dettaglio, caratteristiche prestazionali, caratteristiche di efficienza energetica, caratteristiche ambientali)

4.2 LOCAZIONE OPERATIVA PC EVOLUTO

(Descrivere le apparecchiature proposte nei termini di Marca, modello, caratteristiche tecniche di dettaglio, caratteristiche prestazionali, caratteristiche di efficienza energetica, caratteristiche ambientali)

4.3 LOCAZIONE OPERATIVA THIN CLIENT

(Descrivere le apparecchiature proposte nei termini di Marca, modello, caratteristiche tecniche di dettaglio, caratteristiche di efficienza energetica, caratteristiche ambientali)

4.4 LOCAZIONE OPERATIVA NOTEBOOK FASCIA BASE

(Descrivere le apparecchiature proposte nei termini di Marca, modello, caratteristiche tecniche di dettaglio, caratteristiche prestazionali, caratteristiche di efficienza energetica, caratteristiche ambientali)

4.5 LOCAZIONE OPERATIVA NOTEBOOK DI FASCIA PROFESSIONALE

(Descrivere le apparecchiature proposte nei termini di Marca, modello, caratteristiche tecniche di dettaglio, caratteristiche prestazionali, caratteristiche di efficienza energetica, caratteristiche ambientali)



4.6 LOCAZIONE OPERATIVA NOTEBOOK DI FASCIA ULTRAPORTATILE

(Descrivere le apparecchiature proposte nei termini di Marca, modello, caratteristiche tecniche di dettaglio, caratteristiche prestazionali, caratteristiche di efficienza energetica, caratteristiche ambientali)

4.7 LOCAZIONE OPERATIVA APPARECCHIATURA STAMPA, COPIA E SCANSIONE

(Descrivere le apparecchiature proposte per ciascuna fascia di utilizzo richiesta:

- *Personalì*
- *Di workgroup b/n e colore*

nei termini di Marca, modello, caratteristiche tecniche di dettaglio, caratteristiche prestazionali, caratteristiche di efficienza energetica, caratteristiche ambientali)

4.8 SOLUZIONE PER LA GESTIONE CENTRALIZZATA DELLE STAMPANTI

(Descrivere la soluzione tecnologica e le modalità organizzative proposte per la gestione centralizzata delle stampanti)

5. QUALITA'

5.1 QUALITÀ DELLE RISORSE IMPEGNATE NEI SERVIZI

(Descrivere la proposta per garantire affidabilità, disponibilità e qualità delle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi)

5.2 CARATTERISTICHE MIGLIORATIVE DELLE APPARECCHIATURE

(Riepilogare in maniera sintetica (p.e. tabellare) le caratteristiche migliorative delle apparecchiature proposte in Locazione operativa)

5.3 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

(Descrivere le soluzioni e modalità operative proposte per ridurre i consumi energetici sia in relazione alle apparecchiature proposte che all'erogazione dei servizi)

6. MODALITA' ED ORGANIZZAZIONE DI SERVIZI AD ALTO CONTENUTO TECNOLOGICO ED ORGANIZZATIVO

(Indicare le modalità tecnico-organizzative e l'approccio relativo all'organizzazione ed all'espletamento di servizi, relativi a:

- *Servizio SPOC*
- *Servizi di SW distribution*
- *Servizio di migrazione e gestione di Pdl in ambiente Open source*
- *Servizio di gestione della soluzione di virtualizzazione delle Pdl*
- *Servizio di Pdl in Cloud (DAAS)*
- *Servizio di migrazione di applicazione in Cloud*
- *Servizio di laboratorio per la certificazione delle Pdl*
- *Servizio di etichettatura RFID dispositivi Pdl*



➤ Servizio di ritiro RAEE storici

7. 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..)