

ALLEGATO 3 OFFERTA TECNICA

L'*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** conforme al fac-simile di seguito riportato che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei prodotti e servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel Disciplinare di gara.

La Relazione Tecnica:

- (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10 e interlinea non inferiore a 1,15;
- (ii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato;
- (iii) dovrà essere contenuta entro le 60 (sessanta) pagine.

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 e l'eventuale copertina della Relazione Tecnica.

A Sistema potranno essere prodotti ulteriori documenti costituenti l'"Offerta Tecnica" (esclusivamente la documentazione richiesta, necessaria alla valutazione dei sub-criteri ID 1.1 e 2.1, nelle modalità specificate al paragrafo 15 del Disciplina di gara): tale documentazione non deve ritenersi sostitutiva di parti della Relazione Tecnica.



SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto dei servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazione di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2 – ID2021

1 PREMESSA E PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

Il Concorrente deve indicare i dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta per il concorrente e descrivere, in caso di RTI/Consorzi, l'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti. In particolare il Concorrente deve descrivere i razionali sottesi alla ripartizione dei servizi/attività oggetto di gara tra le unità operative dell'azienda concorrente ovvero tra le unità operative delle aziende raggruppande (in caso di RTI), consorzio dettagliando in modo chiaro, per ciascun servizio/attività assegnata, le responsabilità e gli elementi caratterizzanti di ciascuna unità operativa/azienda raggruppanda.

2 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 Accreditamento 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 deve allegare 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 da un soggetto avente i poteri idonei ad impegnare l'Impresa, secondo quanto previsto al paragrafo 15 del Disciplinare di gara.

3 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 al/i Centro/i Servizi precedentemente indicati, rilasciata in conformità alla ISO/IEC 27001 da un ente di certificazione accreditato da ACCREDIA o da altro ente di Accreditamento firmatario degli accordi di Mutuo riconoscimento.

Si precisa che – qualora il Concorrente dichiari di essere in possesso della certificazione in oggetto –, il Concorrente deve allegare copia della certificazione stessa, corredata da una dichiarazione di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto dei servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazione di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2 – ID2021

Allegato 3 – Offerta tecnica



conformità all'originale resa ai sensi del D.P.R. 445/2000 e sottoscritta con firma digitale da un soggetto avente i poteri idonei ad impegnare l'Impresa, secondo quanto previsto al paragrafo 15 del Disciplinare di gara.

4 ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE

Il Concorrente deve indicare la collocazione sul territorio di ciascun lotto di riferimento delle sedi, con personale esclusivamente dipendente da impiegare nell'erogazione dei soli servizi di gestione e/o manutenzione in possesso delle competenze descritte al par. 10.3 del capitolato tecnico, che intende mettere a disposizione per l'esecuzione della Convenzione entro la data di stipula della stessa.

5 COMPETENZE TECNOLOGICHE

Il Concorrente deve compilare la tabella seguente, in merito al personale dipendente da impiegare nell'erogazione dei servizi in possesso di certificati tecnici di prodotto, alla data di presentazione dell'offerta, relativi agli ambiti tecnologici oggetto della Convenzione:

Ambito tecnologico	Brand tecnologico per il quale si dispone di almeno 3 certificati del personale dipendente	Numero di certificati del personale dipendente di cui si dispone
Centrali telefoniche	< indicare il nome del brand >	< indicare il numero di certificati >
Rete locale		
Server		
Sicurezza		

Le certificazioni del personale ritenute valide devono essere esclusivamente certificazioni tecniche di prodotto relative ai brand a cui si riferisce ciascun ambito tecnologico (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 specifica inoltre che non è sarà ritenuto valido lo stesso certificato, in possesso alla medesima persona, su più lotti di gara.

Si precisa che il Concorrente deve includere all'interno della "Documentazione tecnica a comprova (Busta D)" i certificati secondo quanto indicato nel Disciplinare di gara.

6 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

7 LOGISTICA A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Concorrente deve descrivere gli elementi sottoelencati, caratterizzanti la logistica adottata, al fine di dimostrare la capacità degli stessi di ottimizzare l'erogazione dei servizi di manutenzione e gli interventi di cablaggio e il soddisfacimento dei livelli di servizio offerti dal Concorrente (descritti al paragrafo 12.2 del Capitolato Tecnico):

- modello organizzativo della logistica e strutture logistiche adottate (es. magazzini, laboratori tecnici di riparazione);
- modalità di approvvigionamento e gestione delle parti di ricambio e scorte;
- strumenti informatici a supporto delle attività logistiche e grado di informatizzazione dei processi logistici;
- materiali ed attrezzature che verranno impiegate dal personale tecnico nell'erogazione dei

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto dei servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazione di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2 – ID2021

Allegato 3 – Offerta tecnica



servizi di manutenzione.

8 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 della convenzione, 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.

9 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 disponibilità dei dati.

10 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto dei servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazione di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2 – ID2021

Allegato 3 – Offerta tecnica



11 PIANO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il Concorrente deve descrivere:

- la 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
- le 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

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 della Convenzione;
- 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" 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);
- generazione di reportistiche ed elaborazione di analisi statistiche;
- frequenza di aggiornamento dei dati;
- 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.

14 REPORTISTICA

Il Concorrente deve descrivere la struttura della reportistica trimestrale prevista nel Capitolato Tecnico e suoi eventuali contenuti aggiuntivi rispetto a quelli richiesti nel Capitolato stesso.

15 SOLUZIONI ADOTTATE PER LE PREVENZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Eventuale utilizzo dal 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 della convenzione.