

**ALLEGATO 2**

**OFFERTA TECNICA**

**ALLEGATO 2 - OFFERTA TECNICA**

La busta “B” - “Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi professionali per la conduzione dei sistemi della Corte dei conti ID-548 - 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 dal legale rappresentante dell'Impresa (o persona munita da comprovati poteri di firma la cui procura sia stata prodotta nella busta “A - Documenti”) e sottoscritta, a pena di esclusione dalla gara, per esteso nell'ultima pagina dal legale rappresentante medesimo.

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 di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; (ii) dovrà essere contenuta entro le 80 (ottanta) pagine (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato.

La Relazione tecnica dovrà essere rilegata; in caso di stampa fronte-retro, si conferma comunque il numero massimo di 80 facciate.

**Si precisa che tutte le soluzioni proposte devono essere nella piena disponibilità del Fornitore e senza oneri aggiuntivi per Consob.**

**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.**

Per il Piano della Qualità Preliminare si precisa che lo stesso può essere prodotto in allegato alla Relazione Tecnica, fermo restando che le indicazioni relative alle soglie e/o requisiti di qualità e/o metriche che diano luogo a punteggio e/o che siano riferiti alle migliori proposte, dovranno essere presenti, anche in forma sintetica, nella Relazione Tecnica stessa.

Qualora nel detto Piano della Qualità Preliminare siano presenti elementi discordanti da quanto riportato nella Relazione Tecnica, quest'ultima sarà presa a riferimento per le opportune valutazioni.

## SCHEMA DI RISPOSTA

### RELAZIONE TECNICA

*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi professionali per la conduzione dei sistemi della Corte dei conti ID-548.*

#### 1 PREMESSA

*(Il concorrente indichi, tra l'altro, quale parte della documentazione presentata, ritiene coperta da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..)*

#### 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 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, fornendo l'indicazione delle aree di competenza delle singole aziende, o unità operative, in caso di RTI o subappalto).*

##### 3.2 ORGANIZZAZIONE PER I SERVIZI DI SUPPORTO (HELP DESK E GESTIONE PDL)

*(Descrivere l'organizzazione, le modalità operative nonché la composizione del team proposte per l'erogazione dei servizi anche in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico e organizzativo di riferimento).*

##### 3.3 ORGANIZZAZIONE PER I SERVIZI DI CONDUZIONE SISTEMISTICA A PRESIDIO

*(Descrivere l'organizzazione, le modalità operative nonché la composizione del team proposte per l'erogazione dei servizi anche in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico e organizzativo di riferimento).*

#### 4 SOLUZIONI

##### 4.1 AFFIANCAMENTO DI INIZIO FORNITURA

*(Descrivere le soluzioni e il piano di affiancamento di inizio fornitura con particolare riferimento alle modalità con cui il fornitore effettuerà la presa in carico delle attività in modo da minimizzarne la durata e massimizzarne l'efficacia, in relazione alle indicazioni del Capitolato tecnico ).*

##### 4.2 TRASFERIMENTO DEL KNOW HOW A FINE FORNITURA

*(Descrivere le modalità con cui il fornitore intende erogare il trasferimento del know how a fine fornitura, con riferimento a metodologia e organizzazione delle attività di trasferimento del know how).*

##### 4.3 SOLUZIONI PROPOSTE DAL FORNITORE

*(Descrivere la soluzione che il fornitore si impegna a realizzare e a rendere disponibile per l'intera durata contrattuale, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, in relazione a*

*a) strumenti finalizzati a rendere più diretta e oggettiva la percezione dei servizi di Supporto ( Help desk e Gestione pdl) da parte dell'utente finale;*

- b) relativamente al servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio (CSP), metodologie e modalità proposte per il consolidamento e l'incremento progressivo delle piattaforme di tipo Open Source;*
- c) relativamente al servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio (CSP), proposte del fornitore per attività di revisione organizzativa e infrastrutturale, finalizzata ad aumentare l'efficienza dei servizi di gestione dei sistemi;*
- d) relativamente al servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio (CSP), proposte del fornitore per attività finalizzate a offrire all'Amministrazione adeguamenti allineati con le evoluzioni tecnologiche, ai fini del mantenimento dell'efficienza e del consolidamento dei sistemi;*
- e) relativamente all'ipotesi di realizzazione di un laboratorio di test, nell'ambito dell'attività di Supporto Laboratorio, proposte del fornitore per la realizzazione di un ambiente di test finalizzato ad ottimizzare la conduzione dei sistemi.*

#### 4.4 VIRTUALIZZAZIONE DELLA PIATTAFORMA TECNOLOGICA.

*(Descrivere la soluzione per il consolidamento nell'infrastruttura di tecniche e metodologie di virtualizzazione).*

### 5 QUALITA'

#### 5.1 QUALITÀ DEI SERVIZI DI SUPPORTO (HELP DESK E GESTIONE PDL).

*(Descrivere la proposta per garantire affidabilità, disponibilità e qualità delle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi con particolare riferimento al continuo accrescimento e aggiornamento delle competenze professionali).*

#### 5.2 QUALITÀ DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE SISTEMISTICA A PRESIDIO (CSP).

*(Descrivere la proposta per garantire affidabilità, disponibilità e qualità delle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi con particolare riferimento al continuo accrescimento e aggiornamento delle competenze professionali).*

#### 5.3 SOLUZIONI MIGLIORATIVE PROPOSTE.

*(Descrivere le proposte di ulteriori migliorie che il concorrente si impegna a mettere in opera entro 90 giorni solari dalla data inizio attività per meglio rispondere agli obiettivi della fornitura; tali proposte non dovranno comportare oneri per Consip/Amministrazione).*

#### 5.4 RILEVAZIONI PER IDENTIFICARE MIGLIORAMENTI.

*(Descrivere le proposte del fornitore per eseguire periodiche rilevazioni sull'andamento dei servizi al fine di identificare eventuali ambiti di ottimizzazione e/o miglioramento e tracciare le linee guida e i processi operativi a supporto per il loro raggiungimento).*

#### 5.5 CUSTOMER SATISFACTION.

*(Descrivere le proposte del fornitore per effettuare la rilevazione della soddisfazione dell'utente in relazione all'erogazione di tutti i servizi oggetto della fornitura).*

#### 5.6 INDICATORI DI QUALITÀ AGGIUNTIVI.

*(Descrivere la proposta di indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) e relative soglie).*

#### 5.7 INNALZAMENTO VALORI DI SOGLIA.

*(Indicare i valori di soglia proposti per i livelli di servizio previsti per il Supporto e CSP).*