

ALLEGATO 2

OFFERTA TECNICA

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 163/2006 E
S.M.I., PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI SERVICE DESK DEL
DIPARTIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE GENERALE, DEL
PERSONALE E DEI SERVIZI DEL MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE
FINANZE

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Allegato 2 - Offerta tecnica - Documento firmato digitalmente da Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



ALLEGATO 2 - OFFERTA TECNICA

La busta **"B"** - *"Gara per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze - 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 soggetto in grado di impegnare la società in virtù di opportuni poteri conferitigli;
- nel caso di R.T.I. costituito o di Consorzio, dal soggetto in grado di impegnare la società in virtù di opportuni poteri conferitigli 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 soggetto in grado di impegnare la società in virtù di opportuni poteri conferitigli di ciascuna delle 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.

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 100 (cento) 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.

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Allegato 2 - Offerta tecnica - Documento firmato digitalmente da Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



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 100 (cento) pagine.

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 di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

1. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

2. ORGANIZZAZIONE

2.1 RIPARTIZIONE DEI SERVIZI/ATTIVITÀ

(descrivere l'organizzazione adottata e i razionali sottesi per la ripartizione dei servizi/attività oggetto di fornitura tra le unità operative dell'azienda concorrente; ovvero tra le aziende raggruppande e le loro unità operative, in caso di RTI, consorzio, subappalto o avalimento; descrivere in modo chiaro gli elementi caratterizzanti ciascuna unità operativa/azienda utili all'erogazione dei servizi della fornitura e la distribuzione delle responsabilità e modalità di integrazione tra le unità operative/aziende nell'erogazione della fornitura stessa).

2.2 ORGANIZZAZIONE PROPOSTA PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA

2.2.1 ORGANIZZAZIONE E RUOLI

(descrivere il modello organizzativo per il governo della fornitura con evidenza degli specifici ruoli richiesti nel Capitolato Tecnico, nonché eventuali ruoli aggiuntivi, senza oneri aggiuntivi per Consip/Amministrazione, che il concorrente s'impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo della fornitura. Il

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Allegato 2 - Offerta tecnica - Documento firmato digitalmente da Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



modello organizzativo dovrà descrivere la proposta organizzativa in cui, per ciascun ruolo indicato in organigramma, sia associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari il contesto e i servizi di fornitura, nonché i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito della fornitura stessa.

2.2.2 TEAM DI LAVORO, MODALITA' DI INTERAZIONE E COMUNICAZIONE

La descrizione dovrà contenere:

- la composizione del team di lavoro in termini di mix di figure professionali e specificazione dei processi interni all'organizzazione proposta, con evidenza delle modalità di interazione e comunicazione tra i vari gruppi di lavoro;*
- la proposta finalizzata a garantire la corretta gestione dell'escalation.)*

2.3 ORGANIZZAZIONE PROPOSTA PER IL GOVERNO E L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.3.1 PROPOSTA IN AMBITO SERVIZI TECNOLOGICI

(descrizione delle modalità operative proposte per garantire la copertura funzionale e tecnica (conoscenza dell'ambito e delle procedure anche organizzative) del servizio, strutturazione e dimensionamento del team, modalità di turnazione delle risorse ed altri aspetti generali (ad es.: azioni in caso di necessità di variazione dei team per sostituzione/integrazione delle risorse).

2.3.2 PROPOSTA IN AMBITO SPT

(descrizione delle modalità operative proposte per garantire la copertura funzionale e tecnica (conoscenza dell'ambito e delle procedure anche organizzative) del servizio, strutturazione e dimensionamento del team, modalità di turnazione delle risorse ed altri aspetti generali (ad es.: azioni in caso di necessità di variazione dei team per sostituzione/integrazione delle risorse).

2.3.3 PROPOSTA IN AMBITO ALTRE APPLICAZIONI

(descrizione delle modalità operative proposte per garantire la copertura funzionale e tecnica (conoscenza dell'ambito e delle procedure anche organizzative) del servizio, strutturazione e dimensionamento del team, modalità di turnazione delle risorse ed altri aspetti generali (ad es.: azioni in caso di necessità di variazione dei team per sostituzione/integrazione delle risorse).

2.3.4 ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO

(descrizione delle modalità e delle metodologie adottate per il controllo operativo dell'andamento del servizio (adozione di metodologie, con particolare riferimento

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Allegato 2 - Offerta tecnica - Documento firmato digitalmente da Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



alle azioni correttive da adottare a fronte di eventuali escalation) e per il governo dell'erogazione del servizio (tipologia delle risorse e dimensionamento))

2.3.5 FLESSIBILITA'

(descrizione dell'organizzazione e delle soluzioni operative atte a garantire per ciascun ambito un adeguato grado di flessibilità necessario a fronteggiare situazioni che richiedano interventi urgenti, l'aumento del carico di lavoro e/o la gestione di picchi di attività)

2.3.6 ALLINEAMENTO CON I GRUPPI DI II° E III° LIVELLO

(descrizione della proposta organizzativa e degli strumenti a supporto che si intendono adottare per gestire i rapporti e i flussi informativi con i gruppi di II° e III° livello di assistenza dei diversi ambiti, al fine di garantire il tempestivo allineamento degli operatori di service desk in situazioni di continua evoluzione dei vari servizi)

2.4 PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO

(descrizione della organizzazione, la metodologia e il piano delle attività proposti per la presa in carico dei servizi che il Concorrente intende adottare ad inizio fornitura, in modo da massimizzare l'efficacia e ridurre i rischi del subentro, con particolare riferimento a:

- modalità organizzative e di processo;*
- piano delle attività, all'utilizzo delle risorse ed alla definizione dei gruppi di lavoro in termini di dimensionamento e di competenze;*
- modalità di addestramento del proprio personale sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura;*
- pianificazione, organizzazione, effort e documentazione per la definizione delle procedure operative relative a ciascun ambito di servizio;*
- figure professionali coinvolte.)*

2.5 AFFIANCAMENTO DI FINE FORNITURA

(descrizione delle modalità con cui il concorrente erogherà il trasferimento del know how a fine fornitura, con particolare riferimento alle modalità organizzative e di processo, il piano di addestramento, il piano specifico delle attività di affiancamento con il fornitore entrante, il dimensionamento e la tipologia delle risorse coinvolte, piano di rilascio ed eventuali altri aspetti (ad es.: la tipologia

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Allegato 2 - Offerta tecnica - Documento firmato digitalmente da Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



dell'eventuale documentazione prevista, ecc.)

2.6 ULTERIORI SOLUZIONI MIGLIORATIVE PROPOSTE

(Descrivere le ulteriori migliorie (organizzazione, strumenti e risorse), rispetto a quanto specificato nel Capitolato Tecnico, che il concorrente si impegna a mettere in opera per meglio rispondere agli obiettivi di fornitura, con particolare riferimento a:

- modalità di reperibilità delle risorse,*
- tempi di disponibilità all'intervento,*
- qualità delle risorse impegnate)*

3. SOLUZIONI

3.1 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 Consip, in relazione agli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi, in particolare:

3.1.1 ASPETTI METODOLOGICI E GESTIONALI

(descrizione degli aspetti metodologici e gestionali per il supporto all'evoluzione della piattaforma telefonica)

3.1.2 FUNZIONALITA' E AFFIDABILITA' DELLA SOLUZIONE

(proposta di funzionalità ed affidabilità dell'infrastruttura complessivamente intesa (soluzioni per il back-up della piattaforma telefonica, erogazione del servizio in assenza di connettività dedicata col sistema di CRM, continuità del servizio, in condizioni di indisponibilità del sito di erogazione, continuità dell'erogazione del servizio degli operatori dell'Amministrazione in assenza di connettività))

3.1.3 SICUREZZA DELL'INFRASTRUTTURA

(proposta di sicurezza dell'infrastruttura complessiva (piattaforma telefonica, postazioni di lavoro, connessioni, ecc.)

3.1.4 SOLUZIONE ALTERNATIVA PER INDISPONIBILITA'

(soluzione proposta per la gestione (apertura e indirizzamento) delle SR in caso di indisponibilità del CRM messo a disposizione dal Committente)

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Allegato 2 - Offerta tecnica - Documento firmato digitalmente da Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



3.1.5 SOLUZIONE PER LA COMUNICAZIONE OPERATORE/UTENTE

(soluzione proposta per rendere maggiormente efficaci le modalità di comunicazione, supporto e assistenza tra operatore e utente/cliente con particolare riferimento all'utilizzo di strumenti di co-browsing, chat e operatore virtuale, altri eventuali funzionalità volte a massimizzare l'efficacia rispetto all'obiettivo)

3.2 CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

(soluzione proposta e descrizione dello strumento di monitoraggio a supporto (cruscotto) per il controllo dei livelli di servizio, i parametri e grandezze monitorate, le modalità di tracciamento e misurazione, i report proposti)

4. QUALITA'

4.1 QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI EROGATI

(descrivere la soluzione proposta di tipo organizzativo e tecnologico che il concorrente si impegna a mettere in atto per garantire un elevato livello qualitativo del servizio e di soddisfazione dell'utente (qualità percepita) che consenta al personale del committente un immediato controllo ed azione sulla qualità del servizio erogata.)

4.2 PIANO FORMATIVO COMPLESSIVO

(descrivere l'organizzazione proposta per l'erogazione della formazione, relativamente a ciascun ambito, che il concorrente si impegna a presentare in modo che gli operatori possano acquisire e mantenere le conoscenze necessarie per raggiungere gli obiettivi di qualità riportati nel Capitolato Tecnico, in particolare quello di incrementare la risoluzione delle richieste di servizio al primo livello)

4.3 KNOWLEDGE BASE

(descrivere la proposta organizzativa ed eventuali strumenti operativi a supporto, relativamente ai diversi ambiti, volti a mantenere, condividere, sviluppare e migliorare la base dati della conoscenza, anche nell'ottica di incrementare la risoluzione delle richieste di servizio al primo livello.)

4.4 PREFERIBILITÀ AMBIENTALE

(Proposte, soluzioni, accorgimenti, policies già adottate o previste per introdurre criteri di preferibilità ambientale (in termini di razionalizzazione dell'uso delle risorse ed in particolare dell'energia, della eliminazione e riduzione degli impatti

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Allegato 2 - Offerta tecnica - Documento firmato digitalmente da Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



negativi per la salute, della riduzione dei rifiuti) alle attività oggetto della presente gara. Le soluzioni proposte dovranno essere corredate da relativi strumenti di controllo. In particolare, verranno valutati:

4.4.1 ENERGY STAR

(la percentuale di utilizzo, per i servizi di Service Desk, di apparecchiature e sistemi conformi all'ultima versione approvata dello standard Energy Star)

4.4.2 CONFORT ADEGUATO

(descrizione dettagliata delle azioni intraprese al fine di garantire ai lavoratori un confort adeguato alle attività svolte (arredi, sale relax, distributori di vivande, vicinanza dei servizi igienici ecc.))

4.4.3 POLICY AMBIENTALI

(descrizione dettagliata delle policy di sostenibilità ambientale e sociale adottate nella sede in cui viene svolto il servizio di Service Desk, ivi incluse le azioni implementate per l'inclusione dei lavoratori disabili nella sede in cui viene svolto il servizio di Service Desk e le misure di gestione ambientali, inerenti la salute e sicurezza intraprese dal fornitore))

5. 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..)

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Allegato 2 - Offerta tecnica - Documento firmato digitalmente da Dott. Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA