

## ALLEGATO 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; (ii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato; (iii) dovrà essere contenuta entro le 20 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.

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.

### **SCHEMA DI RISPOSTA**

#### **RELAZIONE TECNICA**

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982

#### **1. PREMESSA**

#### **2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE**

Indicazione dei dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta per il concorrente e compresa, in caso di RTI/Consorzi, la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti.

In particolare il Concorrente deve descrivere i razionali sottonodi alla ripartizione dei servizi/attività/prestazione oggetto di gara (con particolare riferimento alle attività di manutenzione) tra le unità operative dell'azienda concorrente ovvero tra le unità operative delle aziende raggruppande (in caso di RTI), consorzio, subappalto o avvalimento, dettagliando in modo chiaro, per ciascun servizio/attività/prestazione assegnata, sia le responsabilità che gli elementi caratterizzanti di ciascuna unità operativa/azienda raggruppanda nel massimizzare l'efficacia di tale distribuzione.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982

Allegato 3 – Offerta tecnica



### **3. ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Il Concorrente deve descrivere la soluzione proposta, in termini di organizzazione, metodologia e strumenti per l'erogazione dei servizi, evidenziando in particolare:

- gli aspetti organizzativi e gli strumenti impiegati per assicurare la qualità dei servizi e il rispetto dei livelli di servizio minimi e migliorativi proposti.
- le strategie per l'ottimizzazione dell'erogazione dei servizi di manutenzione, installazione e disinstallazione che minimizzino l'impatto sia sull'ordinario svolgimento dell'attività dell'Amministrazione sia sull'erogazione del servizio di rilevazione presenze e controllo accessi
- il valore aggiunto derivante dall'adattabilità al contesto delle esperienze e competenze pregresse

### **4. MIGLIORAMENTO DEI 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, nelle modalità di seguito rappresentate:

- IQ1 - Tasso di erogazione effettiva del servizio di contact center
  - Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire: 96% o 97% o 98% o 99%
- IQ2- Chiamate perse dal Contact center
  - Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire: 3% o 2% o 1%
- IQ3 - Tempo di presa in carico e pianificazione dell'intervento per malfunzionamenti ai terminali
  - Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire per la presa in carico e pianificazione dell'intervento entro 60 minuti dalla segnalazione: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%
- IQ4 - Tempo di intervento in loco presso le sedi dell'Amministrazione per malfunzionamenti ai terminali
  - Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire per l'intervento in loco presso le sedi dell'Amministrazione entro 6 ore dalla registrazione della segnalazione: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%
- IQ5 - Tasso di risoluzione dei malfunzionamenti nei tempi stabiliti relativamente ai terminali
  - Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire relativamente al numero di malfunzionamenti risolti entro le 12 ore dalla registrazione della segnalazione: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%
- IQ6 – Disponibilità del servizio al singolo terminale
  - Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'appalto del servizio di manutenzione dell'infrastruttura di rilevazione presenze e controllo accessi delle sedi centrali e periferiche per il Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 1982

Allegato 3 – Offerta tecnica



offrire per la disponibilità del servizio al singolo terminale: 99% o 99,1% o 99,2% o 99,3% o 99,4% o 99,5% o 99,6% o 99,7% o 99,8% o 99,9%

- IQ7 - Aderenza alla pianificazione approvata (inizio intervento)
  - Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire per l'aderenza alle date ed orari di inizio intervento definiti nel Piano degli interventi: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%
- IQ8 - Aderenza alla pianificazione approvata (fine intervento)
  - Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire per l'aderenza alle date ed orari di fine intervento definiti nel Piano degli interventi: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%
- IQ9 - Numero interventi di manutenzione correttiva dei terminali
  - Il Concorrente deve indicare il numero di interventi di manutenzione correttiva gestibili contemporaneamente al giorno per sedi diverse che dovrà essere un valore compreso tra 4 e 10, esprimibile come numero intero.
- IQ10 – Numero interventi di manutenzione preventiva dei terminali
  - Il Concorrente deve indicare il numero di interventi di manutenzione preventiva gestibili al mese che dovrà essere un valore compreso tra 40 e 200, esprimibile come numero intero
- IQ11 - Registrazione della segnalazione di intervento per problemi alla componente applicativa
  - Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire per la presa in carico del problema entro 30 minuti dalla segnalazione: 96% o 97% o 98% o 99% o 100%
- IQ12 - Prima diagnosi e pianificazione dell'intervento di risoluzione per problemi alla componente applicativa
  - Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire per la prima diagnosi e la pianificazione dell'intervento di risoluzione entro 2 ore dalla registrazione della segnalazione: 96% o 97% o 98% o 99% o 100%
- IQ13 - Risoluzione malfunzionamenti di Categoria 1 per problemi alla componente applicativa
  - Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti di categoria 1 entro 8 ore dalla registrazione della segnalazione: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%
- IQ14 - Risoluzione malfunzionamenti di Categoria 2 per problemi alla componente applicativa
  - Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti di categoria 2 entro 16 ore dalla registrazione della segnalazione: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97%



o 98% o 99% o 100%

- IQ15 - Risoluzione malfunzionamenti di Categoria 3 per problemi alla componente applicativa
  - Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire per la risoluzione di malfunzionamenti non bloccanti di categoria 3 entro 24 ore dalla registrazione della segnalazione: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%
- IQ16 - Risoluzione malfunzionamenti di Categoria 4 per problemi alla componente applicativa
  - Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire per la risoluzione di malfunzionamenti non bloccanti di categoria 4 entro 40 ore dalla registrazione della segnalazione: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%

#### **5. DICHIARAZIONE DEI TERMINALI OFFERTI**

Il Concorrente deve indicare marca e modello del terminale offerto per la fornitura opzionale di cui al par 2.6 del capitolato tecnico.

#### **6. 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..)*