

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 6

OFFERTA TECNICA

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento di un Accordo Quadro, per ogni lotto, avente ad oggetto servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni - edizione 2 - ID 2648



ALLEGATO 6 OFFERTA TECNICA

L'*Offerta tecnica* è costituita, oltre che dal documento generato dal Sistema, anche da una **RELAZIONE TECNICA** conforme al fac-simile di seguito riportato, che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata di quanto offerto dal concorrente in relazione ai **criteri di natura discrezionale** di cui al par. 17.1 del Capitolato d'oneri. Inoltre, in merito ai **criteri di natura tabellare n. 24 e n. 25** del citato paragrafo, ove offerti a Sistema, il concorrente che non partecipi singolarmente dovrà fornire le informazioni richieste nei paragrafi che seguono.

Si rappresenta che, ai fini della valutazione in merito ai criteri di natura discrezionale, la Commissione terrà in considerazione la sola Relazione Tecnica. Nel caso in cui, pertanto, il concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

Si rammenta che l'offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato tecnico, pena l'esclusione.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel Capitolato d'Oneri, ai par. 14.1 e 15.

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 45 (quarantacinque) 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.



SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento di un Accordo Quadro, per ogni lotto, avente ad oggetto servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e postazioni di lavoro per le Pubbliche Amministrazioni – edizione 2 – ID 2648 – Lotto ____.

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

(presentazione concorrente con 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/Consorti etc., la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti)

3. STRUMENTI ADOTTATI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI (criterio 1)

(Descrizione degli strumenti adottati per l'erogazione dei servizi nei diversi ambiti tecnologici oggetto dell'Accordo Quadro specificando: l'architettura, le modalità di funzionamento, la tipologia di apparati gestiti, i protocolli utilizzati, le caratteristiche di performance e i criteri di sicurezza previsti per garantire l'integrità, la riservatezza e la disponibilità dei dati.

Descrizione delle tipologie di integrazione tra gli strumenti a supporto dei servizi di cui al punto precedente.)

4. CENTRO/I DI GESTIONE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI – ORGANIZZAZIONE (criterio 2)

(Descrizione dell'organizzazione del/i centro/i servizi, che si adotterà nell'erogazione dei servizi dell'Accordo Quadro al fine di garantire il soddisfacimento dei livelli di servizio offerti (o quelli minimi richiesti).)

5. CENTRO/I DI GESTIONE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI – SICUREZZA E INTERFACCIAMENTO VERSO I SISTEMI DELL'AMMINISTRAZIONE (criterio 3)

(Descrizione delle soluzioni organizzative e tecnologiche offerte per garantire la sicurezza fisica e logica del/i centro/i servizi, anche in caso di eventi che abbiano impatto sulla continuità operativa delle infrastrutture e delle piattaforme da utilizzarsi per l'erogazione dei servizi (es. eventi di disastro).

Descrizione delle modalità di interfacciamento verso i sistemi dell'Amministrazione necessarie a garantire l'erogazione dei servizi da remoto e dei relativi criteri di sicurezza adottati).



6. LOGISTICA A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE (criterio 4)

(Descrizione degli elementi sottoelencati relativi alla logistica a supporto dell'erogazione del servizio di manutenzione, che verranno adottati al fine di ottimizzare l'erogazione dei servizi e di supportare il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti/offerti e descritti nel Capitolato Tecnico:

- *gestione della forza lavoro;*
- *strutture logistiche (es. magazzini, laboratori tecnici di riparazione) e capillarità delle stesse sul territorio;*
- *modalità di approvvigionamento e gestione delle parti di ricambio e scorte;*
- *strumenti informatici a supporto delle attività e grado di informatizzazione dei processi logistici;*
- *materiali ed attrezzature che verranno impiegate dal personale tecnico nell'erogazione dei servizi.)*

7. SOLUZIONI DI CARATTERE INNOVATIVO PER L'OTTIMIZZAZIONE DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE E LE PREVENZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI (criterio 5)

(Descrizione delle soluzioni di carattere innovativo offerte al fine di consentire l'ottimizzazione dell'erogazione dei servizi di gestione e la prevenzione dei malfunzionamenti.

Descrizione della capitalizzazione delle esperienze derivanti dall'adozione di tali soluzioni in contesti analoghi a quelli oggetto dell'Accordo Quadro.)

8. SOLUZIONI DI CARATTERE INNOVATIVO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SERVICE DESK (criterio 6)

(Descrizione delle soluzioni di carattere innovativo offerte al fine di gestire la richiesta da parte dell'utente dell'Amministrazione in maniera automatizzata.)

9. INTEGRAZIONE TRA I SISTEMI DEL FORNITORE E I SISTEMI UTILIZZATI DALL'AMMINISTRAZIONE PER L'ASSET MANAGEMENT E IL TROUBLE TICKETING (criterio 7)

(Indicazione della disponibilità ad integrare i sistemi offerti con quelli utilizzati dall'amministrazione per l'asset management e il trouble ticketing.

Descrizione della tipologia di integrazione tra i suddetti sistemi.)

10. STRUMENTI DI MONITORAGGIO E REPORTISTICA (criterio 8)

(Indicazione della disponibilità ad offrire strumenti di monitoraggio e di reportistica fruibili dalle Amministrazioni Contraenti e, per quanto di propria competenza, da Consip, al fine di accedere via web: ai dati contenuti nel "Data Base degli Asset" e nel sistema di trouble ticketing, a cruscotti sintetici per il



monitoraggio dell'avanzamento dell'erogazione dei servizi (es. durata residua del contratto, numero di pacchetti/interventi residui,...) e dei livelli di servizio.

Descrizione dei suddetti strumenti specificando:

- layout;
- funzionalità di ricerca semplificate (ad esempio per tipologia di asset, di servizio, etc. senza necessità di scrivere query a mano);
- frequenza di aggiornamento dei dati;
- formati per il download dei dati analitici e/o sintetici (es. .xls, .csv, .xml);
- criteri di sicurezza adottati per garantire l'integrità, la riservatezza e la disponibilità dei dati.)

11. MEZZI, RISORSE E KNOW-HOW DERIVANTI DAL COINVOLGIMENTO DI PMI (criterio 9)

(Descrizione 1) della/delle PMI in questione e delle sue/loro principali caratteristiche; 2) dello specifico apporto della/delle PMI in termini di mezzi, risorse e know-how e delle modalità di coinvolgimento della/e stessa/e da parte del concorrente; 3) del valore aggiunto che verrà così concretamente apportato alle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto in termini di innovazione e/o efficienza e/o semplificazione.)

12. SOLUZIONI IN MATERIA DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE (criterio 10)

(Descrizione delle soluzioni proposte che possano contribuire a minimizzare l'impatto ambientale delle prestazioni erogate.)

13. SOLUZIONI PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE (criterio 11)

(Descrizione delle soluzioni proposte per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'Amministrazione per quanto riguarda la modalità di esecuzione della rilevazione in termini di semplicità e immediatezza di risposta da parte dell'utente della Amministrazione.)

14. CERTIFICAZIONE ISO 20000 (criterio 24)

(Solo se, a Sistema, il concorrente abbia formulato offerta in merito al presente criterio, indicare i nomi degli operatori economici - che complessivamente eseguiranno almeno il 51% delle prestazioni - che posseggono la certificazione in corso di validità. Si raccomanda coerenza con le informazioni fornite nella "Domanda di partecipazione").

15. CERTIFICAZIONE ISO/IEC 27001 (criterio 25)

(Solo se, a Sistema, il concorrente abbia formulato offerta in merito al presente criterio, indicare i nomi



degli operatori economici - che svolgeranno le attività da remoto inerenti i servizi oggetto di gara - in possesso della certificazione ISO/IEC 27001, in corso di validità, del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni relativamente al/i Centro/i Servizi dal/i quale/i dovrà/anno avvenire il/i collegamento/i con i sistemi dell'Amministrazione e presso il/i qua-le/i dovrà/anno essere prestate le attività di gestione come previste al par. 4 del Capitolato tecnico).