

## ALLEGATO 2 – OFFERTA TECNICA

La busta “B” “Gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione delle apparecchiature informatiche e degli apparati di rete LAN e WAN di ACI Informatica - Offerta tecnica” dovrà contenere un indice completo del proprio 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 evincano, in modo completo e dettagliato, le caratteristiche della fornitura e dei servizi offerti e le modalità di prestazione, con riferimento ai requisiti indicati nel Capitolato Tecnico, nonché tutti gli elementi che l'Impresa riterrà utile fornire ai fini della valutazione dell'offerta, con riferimento ai criteri di aggiudicazione specificati al paragrafo 6 del Disciplinare, eventualmente separando le parti coperte da riservatezza come specificato al paragrafo 9 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 legale rappresentante/procuratore speciale dell'impresa;
- nel caso di R.T.I. costituito o di Consorzio costituito (di qualsiasi natura), dal legale rappresentante/procuratore speciale dell'impresa mandataria o del Consorzio;
- 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 legale rappresentante/procuratore speciale di tutte le imprese raggruppande o consorziande.

In caso di partecipazione in R.T.I. e/o Consorzi si dovranno osservare le condizioni di cui al paragrafo 2 del disciplinare di gara, pena l'esclusione dalla gara.

Oltre alla Relazione tecnica in originale dovrà essere presentata anche una copia su formato elettronico (pdf) prodotta mediante CD/DVD.

La Relazione tecnica dovrà contenere la trattazione dei punti riportati nel fac-simile di seguito riportato.

Si precisa che qualora l'Impresa partecipante non rispettasse tutti i requisiti minimi richiesti verrà esclusa dalla gara.

All'offerta tecnica potrà essere allegata ulteriore documentazione che il concorrente ritenga utile, che dovrà comunque essere separata dall'Offerta tecnica stessa.

La Relazione tecnica dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine.

## FAC SIMILE RELAZIONE TECNICA

### A. Struttura organizzativa e tecnologica

- A1) Descrizione dettagliata del servizio di manutenzione con particolare riguardo a: organizzazione e gestione delle unità operative dedicate al servizio in funzione delle diverse tipologie di apparecchiature oggetto del servizio.
- A2) Descrizione dell'organizzazione per gli interventi di manutenzione degli apparati di rete attivi installati in periferia: numero centri di assistenza, loro distribuzione sul territorio, tipologia (rivenditori, filiali, concessionari, ecc...)
- A.3) Analisi dettagliata dell'organizzazione e delle soluzioni operative per la gestione dei picchi di lavoro, degli interventi contemporanei e per l'escalation dei problemi critici.

## **B. Soluzioni tecnico/progettuali per l'erogazione del servizio**

- B.1) Servizio di manutenzione: descrizione della proposta-progetto di un sistema web di gestione del processo per l'esecuzione del servizio ed il suo monitoraggio. Tale proposta-progetto dovrà essere messa a disposizione di ACI Informatica entro 60 giorni solari dalla presa in carico delle attività senza oneri aggiuntivi per ACI Informatica.
- B.2) Analisi dettagliata della soluzione adottata per i deliverables riguardanti la rendicontazione mensile degli interventi effettuati e dei relativi livelli di servizio.

## **C. Organizzazione generale del servizio e migliorie nell'organizzazione stessa**

- C.1) Esposizione dettagliata delle proposte dell'Impresa per eseguire periodiche rilevazioni sull'andamento dei servizi al fine di identificare eventuali ambiti di ottimizzazione e/o miglioramento e tracciarne le linee guida e i processi operativi a supporto per il loro raggiungimento.
- C.2) Esposizione dell'organizzazione e delle modalità di gestione delle attività di modifica/aggiornamento del microcode delle apparecchiature in manutenzione.
- C.3) Analisi delle possibilità di interconnettere i sistemi Storage al centro di supporto via modem o via internet per la notifica automatica dei malfunzionamenti
- C.4) Esposizione dettagliata dell'organizzazione, delle modalità di approvvigionamento e dell'eventuale stoccaggio distribuito sul territorio delle parti di ricambio nuove di fabbrica e di primaria qualità, ove esistenti, prodotte dallo stesso costruttore delle apparecchiature in manutenzione.
- C.5) Descrizione delle proposte di migliorie che l'Impresa si impegna a mettere in opera per meglio rispondere agli obiettivi del servizio. Tali proposte non dovranno comportare oneri aggiuntivi per ACI Informatica e dovranno essere predisposte entro 90 giorni dalla data di presa in carico delle attività.

## **D. Aspetti migliorativi ed aggiuntivi del servizio e degli SLA obbligatori**

- D.1) Descrizione delle qualità delle risorse impegnate nel servizio di manutenzione e nelle attività d'installazione/disinstallazione delle apparecchiature, con particolare riferimento a profili, specializzazioni, certificazioni riconosciute dal produttore, competenze specifiche sulle singole tipologie di apparecchiatura. A tal fine l'Impresa dovrà presentare 4 curricula, per le figure professionali previste per l'erogazione dei servizi di manutenzione.  
La valutazione sarà effettuata sui curricula prodotti, assegnando a ciascuno un punteggio compreso tra 0 e 4.

I curricula possono essere resi anonimi, purchè venga prodotta, in busta sigillata inserita all'interno della Busta "B" – Offerta tecnica, una tabella di corrispondenza tra il codice identificativo di ciascun curriculum ed il nominativo della figura professionale proposta.

In particolare si precisa che:

- il Punteggio globale assegnato al concorrente sarà pari alla media aritmetica dei curricula presentati oltre ai 4 curricula richiesti;
- per ogni curriculum non prodotto con riferimento al numero complessivo richiesto, sarà attribuito comunque un punteggio pari a zero;

- D.2) Descrizione delle qualità delle risorse impegnate nel governo dell'intera fornitura e nel coordinamento dei gruppi di lavoro, con particolare riferimento a profili, specializzazioni,

certificazioni e competenze specifiche sulle problematiche di Project Management. A tal fine l'Impresa dovrà presentare il curriculum per il soggetto che avrà la responsabilità della fornitura. Si precisa che nell'ipotesi in cui l'Impresa presenti più curricula sarà effettuata la media aritmetica dei curricula presentati

- D.3) Servizio di Manutenzione: descrizione del miglioramento del valore di "soglia minima" previsto per lo SLA1, relativo alla tempestività dell'intervento risolutivo on-site che prevede 4 ore solari nel 98% dei casi su base trimestrale.
- D.4) Servizio di Manutenzione: descrizione del miglioramento del valore di "soglia minima" previsto per lo SLA2, relativo alla tempestività dell'intervento risolutivo on-site che prevede 16 ore lavorative nel 95% dei casi su base trimestrale.
- D.5) Servizio di Manutenzione: descrizione del miglioramento del valore di "soglia minima" previsto per lo SLA1A, relativo alla tempestività dell'intervento risolutivo on-site che prevede 4 ore solari nel 98% dei casi su base trimestrale.

Con riferimento ai precedenti punti D.3), D.4) e D.5), l'Impresa dovrà evidenziare nella relazione tecnica gli elementi di fatto che comprovano il rispetto dei livelli di servizio proposti anche attraverso la produzione di specifica documentazione

- E. Tutte le indicazioni che l'Impresa ritiene utili al fine di una migliore esposizione dell'offerta e per la relativa valutazione**