



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA,
GESTIONE E MANUTENZIONE DI SISTEMI ED APPARATI DI TELEFONIA 3**

ALLEGATO 2

SCHEMA OFFERTA TECNICA

Il documento costituisce uno schema di riferimento per facilitare la presentazione dell'offerta tecnica.

Il presente allegato è suddiviso in due sezioni distinte:

Sezione 1 – Relazione Tecnica

La **Relazione Tecnica** dovrà essere presentata su fogli singoli di formato A4, con una numerazione progressiva e univoca delle pagine, redatta in lingua italiana.

La relazione tecnica, contenuta entro le 30 facciate (sono escluse dal computo delle 30 facciate copertina e indice), dovrà esplicitare le caratteristiche della soluzione proposta e dei servizi di manutenzione secondo la seguente articolazione:

- a) la struttura organizzativa proposta per la gestione della fornitura, in particolare indicare le modalità operative, processi, ruoli e responsabilità con cui la Ditta intende assicurare i servizi;
- b) la tipologia ed il numero di risorse per ciascuna figura professionale con cui la Ditta intende formare il gruppo di lavoro dedicato alla fornitura e le modalità con cui saranno coinvolte ed adeguate alle richieste delle Amministrazioni;
- c) considerando la totalità dei collaboratori proposti, la percentuale di quelli assunti con contratto di lavoro subordinato;
- d) le modalità e i tempi di presa in carico a inizio convenzione e ad inizio attività per ogni Amministrazione contraente;
- e) le modalità di addestramento del personale proposto sulle tematiche oggetto della fornitura, sia nella fase della presa in carico dei servizi e delle attività, sia in caso di nuovi inserimenti nel gruppo di lavoro;
- f) le modalità tecniche con cui intende garantire la manutenzione dei sistemi telefonici per rispettare i tempi d'intervento e ripristino richiesti, e quali risorse intende mettere in campo: presenza di magazzini strategici, utilizzo di strumenti HW e SW per la gestione delle richieste d'intervento, procedure adottate, ecc.
- g) le soluzioni organizzative e/o tecnologiche impiegate per garantire il monitoraggio dei livelli di servizio richiesti e per la tele gestione degli impianti;
- h) le ulteriori certificazioni di qualità e/o di prodotto, strettamente attinenti ai servizi oggetto del presente capitolato; le certificazioni dovranno essere allegate alla Relazione tecnica;
- i) Brand e serie delle centrali telefoniche / apparati telefonici per i quali si è in grado di offrire un listino che consenta l'adeguamento dei sistemi alle necessità delle amministrazioni;
- j) qualsiasi altra informazione utile a valutare la qualità del servizio offerto;

- k) gli eventuali SLA migliorativi proposti rispetto alla tabella 3, cap. 8 – par. 8.2 del Capitolato tecnico.

• **Sezione 2 – Criteri valutazione**

Tale sezione è costituita dai criteri di valutazione delle caratteristiche dei servizi di manutenzione per l'attribuzione del punteggio tecnico di cui al paragrafo 13.1 Modalità di Attribuzione del Punteggio Tecnico (PT) del Disciplinare di Gara.

La documentazione tecnica deve essere priva, a pena di esclusione dalla gara, di qualsivoglia indicazione (diretta e/o indiretta) di carattere economico.

Non è ammessa la presentazione di materiale illustrativo (depliant o altro).

E' permesso indicare link a siti informativi su Internet, se ciò è indispensabile per valutare la tipologia e la qualità dei servizi offerti.

Sezione 2 – Criteri di valutazione

La tabella riporta i criteri di valutazione delle caratteristiche del sistema proposto e delle modalità esecutive di implementazione per l'attribuzione del punteggio tecnico di cui al paragrafo 13.1 "Modalità di Attribuzione del Punteggio Tecnico (PT)" del Disciplinare di Gara.

| CRITERI | | <i>Principali riferimenti di corrispondenza nel CT</i> |
|----------------|--|--|
| 1 | Organizzazione del gruppo di lavoro necessario all'erogazione della fornitura, definizione dei processi, ruoli, responsabilità e soluzioni innovative | Cap. 3; Par. 3.1 |
| 2 | Numero di risorse per figura professionale dedicate alla fornitura e percentuale di questi assunti presso il concorrente con contratto di lavoro subordinato | Cap. 3; Par. 3.1 |
| 3 | Modalità e tempi di presa in carico a inizio convenzione ed a inizio contratto per ogni Amministrazione contraente | Cap. 3; Par. 3.1.1 |
| 4 | Formazione del personale proposto sulle tematiche oggetto della fornitura, sia ad inizio fornitura, sia in caso di nuovi inserimenti nel gruppo di lavoro | Cap. 3; Par. 3.1 |
| 5 | Procedure previste per la gestione delle chiamate relative a malfunzionamenti (es. modalità operative strumenti HW e SW ecc.) | Cap. 5 - Par.5.1 |
| 9 | Soluzioni proposte per la tele gestione degli impianti | Cap. 3 Par.3.6 |

| | | |
|----|--|-----------------------------------|
| 7 | Soluzioni proposte per il monitoraggio dei livelli di servizio | Cap. 3; Par.3.6; Cap. 5 Par.5.1.1 |
| 8 | Certificazioni di qualità e/o di prodotto, strettamente attinenti ai servizi oggetto della presente gara | Cap. 5 Par.5.5 |
| 9 | Listino - Numerosità e varietà dei brand proposti | Cap. 1 Par.1.3 |
| 10 | SLA migliorativi: Tempo di risposta al malfunzionamento e Tempo di risoluzione del malfunzionamento | Cap. 8 Par.8.2 |
| 11 | SLA migliorativi: Tempo di intervento su chiamata per attività di manutenzione | Cap. 8 Par.8.2 |
| 12 | SLA migliorativi: Tempo di intervento per attività di gestione e assistenza | Cap. 8 Par.8.2 |
| 13 | SLA migliorativi: Disponibilità unitaria del sistema telefonico | Cap. 8 Par.8.2 |

La Ditta concorrente deve rendere il presente schema di offerta tecnica e la relativa documentazione integrativa secondo le indicazioni contenute nel Disciplinare di gara.