



**PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI
E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI E GESTIONE E MANUTENZIONE APPARATI DI
TELEFONIA 4**

**ALLEGATO 6
SCHEMA OFFERTA TECNICA
LOTTO 3**

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

Il presente allegato è suddiviso in due sezioni distinte:

Relazione Tecnica

La relazione tecnica, che contiene la proposta di esecuzione delle **attività previste nel Capitolato tecnico Lotto 3 (All.5b)**, come indicato nel Disciplinare, non potrà superare le **15 facciate** (sono escluse dal computo la copertina e l'indice ed inclusi eventuali testi grafici, le immagini e le eventuali schede tecniche); essa costituisce un unico documento, dovrà essere presentata in formato A4, carattere tipo "Arial", dimensione 11 (spaziatura "0", interlinea "Singola"), con una numerazione progressiva e univoca delle pagine, redatta in lingua italiana, nella quale il concorrente dovrà sviluppare come intende strutturare le diverse attività oggetto del servizio e descrivere la metodologia proposta.

La relazione tecnica dovrà essere articolata facendo riferimento ai criteri di valutazione di cui al par. 18.2 del Disciplinare di gara, come sinteticamente riportati nella tabella che segue:

Tabella dei criteri discrezionali (D), quantitativi (Q) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica

TIPOLOGIA	N° CRITERIO	DESCRIZIONE DEL CRITERIO E MODALITA' DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO (per Q e T)	Punteggio Max
D	1	Organizzazione del gruppo di lavoro necessario all'erogazione della fornitura, definizione dei processi, ruoli, responsabilità e soluzioni innovative	6
D	2	Appropriatezza della struttura logistica (centri di assistenza, magazzini, ecc.) che il concorrente intende utilizzare per l'erogazione dei servizi	6
D	3	Modalità e tempi di presa in carico a inizio convenzione ed a inizio contratto per ogni Amministrazione contraente	3
D	4	Formazione del personale proposto sulle tematiche oggetto della fornitura, sia ad inizio fornitura, sia in caso di nuovi inserimenti nel gruppo di lavoro	3
D	5	Procedure previste per la gestione delle chiamate relative a malfunzionamenti (es. modalità operative strumenti HW e SW ecc.) con particolare riferimento all'offerta di canali alternativi	5

D	6	Modalità organizzative, strumenti, processi che il concorrente intende utilizzare per garantire il rispetto degli SLA proposti in merito a Tempi di risposta a malfunzionamenti, risoluzione degli stessi, tempi di intervento su chiamata per attività di manutenzione e tempo di intervento per attività di gestione e assistenza	6
D	7	Soluzioni proposte per la tele gestione degli impianti	5
D	8	Soluzioni proposte per il monitoraggio dei livelli di servizio (piattaforma utilizzata e relative funzionalità)	5
Q	9	Listino - Numerosità dei brand proposti ¹	7
T	10	SLA migliorativi: Tempo di risposta al malfunzionamento Semplice <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 2 ore • 0,75 punti offerta di 2,5 ore • 0,50 punti offerta di 3,0 ore • 0,25 punti offerta di 3,5 ore 	1
T	11	SLA migliorativi: Tempo di risposta al malfunzionamento Esteso <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 1 ora • 0,75 punti offerta di 75 minuti • 0,50 punti offerta di 90 minuti • 0,25 punti offerta di 105 minuti 	1
T	12	SLA migliorativi: Tempo di risposta al malfunzionamento Completo <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 30 minuti • 0,50 punti offerta di 45 minuti 	1
T	13	SLA migliorativi: Tempo di risoluzione del malfunzionamento Semplice – Livello di gravità 1 <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 4 ore • 0,75 punti offerta di 5 ore • 0,50 punti offerta di 6 ore • 0,25 punti offerta di 7 ore 	1
T	14	SLA migliorativi: Tempo di risoluzione del malfunzionamento Semplice – Livello di gravità 2 <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 8 ore • 0,75 punti offerta di 10 ore • 0,50 punti offerta di 12 ore 	1

		<ul style="list-style-type: none"> • 0,25 punti offerta di 14 ore 	
T	15	<p>SLA migliorativi: Tempo di risoluzione del malfunzionamento Semplice – Livello di gravità 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 16 ore • 0,75 punti offerta di 18 ore • 0,50 punti offerta di 20 ore • 0,25 punti offerta di 22 ore 	1
T	16	<p>SLA migliorativi: Tempo di risoluzione del malfunzionamento Esteso – Livello di gravità 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 2 ore • 0,75 punti offerta di 2,5 ore • 0,50 punti offerta di 3 ore • 0,25 punti offerta di 3,5 ore 	1
T	17	<p>SLA migliorativi: Tempo di risoluzione del malfunzionamento Esteso – Livello di gravità 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 4 ore • 0,75 punti offerta di 5 ore • 0,50 punti offerta di 6 ore • 0,25 punti offerta di 7 ore 	1
T	18	<p>SLA migliorativi: Tempo di risoluzione del malfunzionamento Esteso – Livello di gravità 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 8 ore • 0,75 punti offerta di 10 ore • 0,50 punti offerta di 12 ore • 0,25 punti offerta di 14 ore 	1
T	19	<p>SLA migliorativi: Tempo di risoluzione del malfunzionamento Completo – Livello di gravità 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 1 ora • 0,75 punti offerta di 75 minuti • 0,50 punti offerta di 90 minuti • 0,25 punti offerta di 105 minuti 	1
T	20	<p>SLA migliorativi: Tempo di risoluzione del malfunzionamento Completo – Livello di gravità 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 2 ore • 0,75 punti offerta di 2,5 ore • 0,50 punti offerta di 3 ore 	1

		<ul style="list-style-type: none"> • 0,25 punti offerta di 3,5 ore 	
T	21	<p>SLA migliorativi: Tempo di risoluzione del malfunzionamento Completo – Livello di gravità 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 4 ore • 0,75 punti offerta di 5 ore • 0,50 punti offerta di 6 ore • 0,25 punti offerta di 7 ore 	1
T	22	<p>SLA migliorativi: Tempo di intervento su chiamata per attività di manutenzione Semplice</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 4 ore • 0,75 punti offerta di 5 ore • 0,50 punti offerta di 6 ore • 0,25 punti offerta di 7 ore 	1
T	23	<p>SLA migliorativi: Tempo di intervento su chiamata per attività di manutenzione Esteso</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 2 ore • 0,75 punti offerta di 2,5 ore • 0,50 punti offerta di 3 ore • 0,25 punti offerta di 3,5 ore 	1
T	24	<p>SLA migliorativi: Tempo di intervento su chiamata per attività di manutenzione Completo</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 1 ora • 0,75 punti offerta di 75 minuti • 0,50 punti offerta di 90 minuti • 0,25 punti offerta di 105 minuti 	1
T	25	<p>SLA migliorativi: Tempo di intervento per attività di gestione e assistenza Semplice</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 24 ore • 0,75 punti offerta di 30 ore • 0,50 punti offerta di 36 ore • 0,25 punti offerta di 42 ore 	1
T	26	<p>SLA migliorativi: Tempo di intervento per attività di gestione e assistenza Esteso</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,00 punti offerta di 12 ore • 0,75 punti offerta di 15 ore • 0,50 punti offerta di 18 ore 	1

		• 0,25 punti offerta di 21 ore	
T	27	SLA migliorativi: Tempo di intervento per attività di gestione e assistenza Completo • 1,00 punti offerta di 6 ore • 0,75 punti offerta di 7,5 ore • 0,50 punti offerta di 9 ore • 0,25 punti offerta di 10,5 ore	1
T	28	Possesso della Certificazione ISO 27001	3
T	29	Possesso della Certificazione SA 8000	3
		TOTALE	70

¹ Il Punteggio verrà attribuito secondo la seguente formula: $P_{max} * (\text{Numero offerto} / \text{Numero massimo offerto})$

Relativamente al criterio di valutazione n. 9 “Numerosità dei brand proposti” si precisa che Il Fornitore dovrà **elencare** nella **Relazione tecnica i brand e modelli** sui cui è in grado di fornire il listino denominato “**Listino-Servizi di adeguamento apparati telefonici**”, oltre a valorizzare a **Sistema** sulla piattaforma telematica il relativo criterio, come meglio precisato poco sotto.

Criteri di valutazione Q e T

Inoltre per i **criteri di valutazione Quantitativi (“Q”) e Tabellari (T)** soprariportati si precisa che gli stessi andranno **valorizzati esclusivamente a sistema sulla piattaforma SATER** secondo le istruzioni contenute nel par. **16 punto 2)** del Disciplinare [*inserendo per il criterio n.9 il numero dei brand proposti e selezionando per gli altri criteri (dal n.10 al n.29), nella rispettiva colonna, uno tra i valori presenti nel relativo menù a tendina*] e con le modalità esplicitate nelle Guide per l’utilizzo della Piattaforma Sater accessibili dal sito: <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it/help/guide>

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.

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