

Gara per la fornitura dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione per i sistemi dipartimentali e per gli impianti LAN ubicati presso gli uffici centrali e periferici della Regione Basilicata.

ALLEGATO "B"

Schema dell'Offerta Tecnica

Nel presente allegato sono forniti gli elementi di supporto alla predisposizione del Capitolato Tecnico di Offerta e dei suoi allegati.

L'obiettivo dell'Amministrazione è quello di omogeneizzare la documentazione tecnica in modo da facilitare la valutazione della qualità delle offerte pervenute e l'identificazione del relativo punteggio tecnico da parte della commissione di gara.

1.1 Caratteristiche generali

Il Capitolato Tecnico di Offerta deve essere redatto in lingua Italiana e su fogli formato A4; deve includere la copertina e l'indice e deve essere scritto con carattere minimo "Verdina 10", con spaziatura normale ed interlinea normale.

Il documento, inoltre, deve avere una numerazione progressiva ed univoca delle pagine.

L'offerta tecnica potrà essere corredata di eventuale documentazione tecnica che l'Affidatario riterrà di allegare.

L'offerta tecnica dovrà essere fornita in:

- 1 originale su carta firmata su ogni singolo foglio;
- 2 copie, su carta, dell'originale;
- 1 copia su CD-ROM nel formato ".pdf"

Il Capitolato Tecnico di Offerta dovrà essere timbrato e firmato in calce ed in ogni suo foglio dalla persona o dalle persone abilitate ad impegnare legalmente la concorrente, ovvero tutte le Società partecipanti in caso di raggruppamento temporaneo di imprese.

1.2 Indice del documento

La struttura della documentazione di offerta dovrà sviluppare la descrizione delle seguenti sezioni:

- 1 **Premessa / Introduzione**
- 2 **Sintesi direzionale**
 - Soluzione infrastrutturale del servizio
 - Organizzazione e processi gestionali
 - Architettura tecnologica
 - Infrastruttura tecnologica di gestione dell'Help/Service Desk
 - Standard e metodologie adottate
 - Sintesi degli elementi migliorativi e qualificanti
- 3 **Descrizione dei servizi offerti**
 - Consolidamento censimento iniziale
 - Inventario hardware e software
 - Staging e validazione degli asset
 - Servizi di tipo IMAC/R
 - Servizio di Help/Service Desk
 - Servizio di supporto di secondo livello
 - Servizi di Manutenzione
 - Servizi di presidio
- 4 **Infrastruttura tecnologica di erogazione del servizio**
- 5 **Gestione del servizio**
 - Struttura organizzativa
 - Controllo di gestione

- Gestione della qualità
- Profili professionali del personale coinvolto nell'erogazione del servizio
- 6 Gestione e rendicontazione della qualità del servizio
 - Sistemi di rendicontazione del servizio
- 7 Descrizione del piano di progetto
 - Allestimento del servizio
 - Erogazione del servizio
 - Rilascio del servizio
- 8 Profilo dell'Affidatario
 - Profilo societario
 - Descrizione di altri servizi di assistenza e manutenzione forniti sul territorio

Dove:

- Nella Premessa vanno indicate, almeno, le motivazioni che hanno spinto l'Affidatario a presentare offerta, l'eventuale raggruppamento temporaneo a legarsi, e quant'altro si ritenga opportuno nella qualificazione degli obiettivi che ci si pone;
- Nella Sintesi direzionale va offerta una vista logica, di alto livello, dell'infrastruttura tecnologica, organizzativa e di processo adottata;
- Nella Sintesi degli elementi migliorativi vanno indicati gli elementi migliorativi e/o ritenuti qualificanti per l'offerta;
- Nella descrizione dei servizi offerti viene richiesta la descrizione delle funzionalità offerte, delle modalità con cui vengono offerte, degli strumenti utilizzati, delle risorse professionali impegnate e dei livelli di servizio offerti;
- Nell'infrastruttura tecnologica di erogazione del servizio va offerta una visione approfondita dell'infrastruttura che viene allestita dall'Affidatario per la gestione e l'erogazione del servizio e delle sue caratteristiche qualificanti.