***GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO INFORMATICHE DELLA REGIONE BASILICATA***

SIMOG n. 7367093

***Allegato 4a***

**RELAZIONE TECNICA DEL SERVIZIO OFFERTO**

**OPERATORE ECONOMICO**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

# OFFERTA TECNICA

## Presentazione e descrizione dell'operatore economico

*(N.B. Nella redazione dell’elaborato eliminare tutte le parti in rosso)*

Descrizione dell’operatore economico concorrente e dell’esperienza nell’attività oggetto della gara.

In questa parte va compresa, in caso di RTI/consorzi, la descrizione dell’organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti - **(Max 2 pagine)**

# RELAZIONE TECNICA

***(N.B. Nella redazione dell’elaborato eliminare tutte le parti in rosso)***

**Il Capitolo è volto a illustrare gli elementi caratteristici dell’offerta tecnica. Al fine di consentire alla commissione giudicatrice l’attribuzione dei punteggi occorre rispettare l’articolazione che segue.**

## Struttura organizzativa

### Servizi analoghi

**Descrizione delle prestazioni attinenti a quelle rientranti nei CPV posti a base di gara svolte negli ultimi 3 anni decorrenti a ritroso dalla data di scadenza per la presentazione delle istanze.**

**L’operatore economico dovrà indicare, per ognuna delle suddette prestazioni, il soggetto a favore del quale sono state erogate, la data di inizio e fine e gli importi contrattuali.**

### Competenze tecnico professionali delle figure impiegate

**Descrizione delle competenze tecnico-professionali delle figure che l’operatore economico intende utilizzare per l’espletamento del servizio, con riferimento alle figure di cui al Capitolo 9 del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale (*Allegato 1b*).**

**L’operatore economico dovrà indicare le competenze almeno delle seguenti figure:**

* **Coordinatore dei servizi,**
* **Addetto Help Desk / Service Desk,**
* **Tecnico di gestione e manutenzione HW e SW,**
* **Addetto all’inventario e ai servizi logistici.**

### Certificazioni Microsoft dei tecnici

**Esplicitazione delle certificazioni Microsoft, come elencate al Capitolo 9 del Capitolato speciale descrittivo e prestazionale (*Allegato 1b*), possedute da ognuna delle figure tecnico professionali che l’operatore economico intende utilizzare per l’espletamento del servizio.**

**Tali certificazioni devono essere rese pubbliche sul sito Microsoft alla URL https://mcp.microsoft.com./authenticate/validatemcp.aspx onde consentire all’Amministrazione la verifica della loro validazione. Per tale motivo, dovranno essere forniti i “Transcript Id” e “Access Code” di ciascun tecnico.**

## Numero unità impiegate

### Numero unità impiegate in aggiunta al numero minimo richiesto

**Indicazione del numero delle unità di personale che l’operatore economico intende assegnare all’esecuzione del servizio.**

**L’operatore economico dovrà indicare almeno il numero delle unità di personale dedicato a ciascuna delle seguenti figure:**

* **Coordinatore dei servizi,**
* **Addetto Help Desk / Service Desk,**
* **Tecnico di gestione e manutenzione HW e SW,**
* **Addetto all’inventario e ai servizi logistici.**

## Infrastruttura

### Infrastruttura messa a disposizione per l’espletamento dei servizi

**Descrizione dettagliata della sede operativa (cfr. capitolo 5 del *Capitolato speciale descrittivo e prestazionale* (*Allegato 1b)* e dell’infrastruttura tecnologica che l’operatore economico intende implementare presso la medesima sede operativa per il governo del servizio in appalto, con l’indicazione delle dotazioni strumentali che saranno utilizzate dall’operatore economico nell’esecuzione contrattuale tenendo presenti i requisiti minimi di cui al *Capitolato speciale descrittivo e prestazionale* (*Allegato 1b)*.**

## Piano di esecuzione dei servizi

### Organizzazione dell’Help Desk/Service Desk

**Descrizione organica delle attività, delle soluzioni logistiche e organizzative e delle procedure di lavoro che il concorrente prevede di adottare per l’ottimale erogazione del servizio di Help Desk/Service Desk conformemente a quanto stabilito dal capitolo 6.1 del *Capitolato speciale descrittivo e prestazionale* (*Allegato 1b)*, compresi gli accorgimenti che l’operatore economico intende porre in essere per evitare le criticità che possono generarsi nella fase di avvio del servizio in appalto.**

### Servizio di gestione del software

**Descrizione organica delle attività, delle soluzioni logistiche e organizzative e delle procedure di lavoro che il concorrente prevede di adottare per l’ottimale erogazione del servizio di gestione e risoluzione dei malfunzionamenti definiti “a livello di gestione” conformemente a quanto stabilito dal capitolo 6.2 del *Capitolato speciale descrittivo e prestazionale* (*Allegato 1b)* e del servizio di change management conformemente a quanto stabilito dal capitolo 6.3 del *Capitolato speciale descrittivo e prestazionale* (*Allegato 1b)*, compresi gli accorgimenti che l’operatore economico intende porre in essere per evitare le criticità che possono generarsi nella fase di avvio del servizio in appalto.**

### Servizio di manutenzione

**Descrizione organica delle attività, delle soluzioni logistiche e organizzative e delle procedure di lavoro che il concorrente prevede di adottare per l’ottimale erogazione del servizio di Manutenzione conformemente a quanto stabilito dal capitolo 6.4 del *Capitolato speciale descrittivo e prestazionale* (*Allegato 1b)*, compresi gli accorgimenti che l’operatore economico intende porre in essere per evitare le criticità che possono generarsi nella fase di avvio del servizio in appalto.**

### Servizi IMAC

**Descrizione organica delle attività, delle soluzioni logistiche e organizzative e delle procedure di lavoro che il concorrente prevede di adottare per l’ottimale erogazione del servizio IMAC (Install, Remove, Move, Add e Change) conformemente a quanto stabilito dal capitolo 6.5 del *Capitolato speciale descrittivo e prestazionale* (*Allegato 1b)*, compresi gli accorgimenti che l’operatore economico intende porre in essere per evitare le criticità che possono generarsi nella fase di avvio del servizio in appalto.**

### Servizi di presidio

**Descrizione organica delle attività, delle soluzioni logistiche e organizzative e delle procedure di lavoro che il concorrente prevede di adottare per l’ottimale erogazione del servizio di presidio conformemente a quanto stabilito dal capitolo 6.6 del *Capitolato speciale descrittivo e prestazionale* (*Allegato 1b)*, compresi gli accorgimenti che l’operatore economico intende porre in essere per evitare le criticità che possono generarsi nella fase di avvio del servizio in appalto.**

## Documentazione coperta da riservatezza

**Nel presente paragrafo il concorrente deve dichiarare quali parti della documentazione presentata ritiene coperte da riservatezza, con particolare riferimento agli interessi, tra gli altri, industriale e commerciale di cui sia in concreto titolare.**

**La dichiarazione deve essere supportata da motivazione ritenuta idonea e comprovata dalla stazione appaltante, fatto salvo, in ogni caso, in ipotesi di richiesta di accesso agli atti, il diritto alla tutela giurisdizionale in relazione alla procedura di affidamento del contratto.**

**L’eventuale individuazione di parti coperte da riservatezza deve riguardare in modo specifico marchi, know-how, brevetti ecc..**

**In caso di assenza di contenuti coperti da riservatezza scrivere solo “Non sono presenti contenuti coperti da riservatezza.” senza sviluppare il paragrafo.**

IL DICHIARANTE

(*firmato digitalmente*)