GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE DEI SISTEMI INFORMATICI DELLE AZIENDE DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE (CPV: 72253000-3)

SIMOG n. 8893742

***Allegato 3a.3***

**OFFERTA TECNICA**

**SCHEMA DI RELAZIONE TECNICA**

**LOTTO n. 3 – CIG: 9594029B2E**

OPERATORE ECONOMICO \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**INDICAZIONI PER LA STESURA DELLA RELAZIONE TECNICA**

Il presente documento fornisce indicazioni per la stesura della Relazione tecnica del servizio offerto di cui al capitolo 15 del disciplinare di gara.

La Relazione (**Progetto Tecnico**) deve essere articolata secondo la seguente struttura:

1. **Descrizione esplicativa del servizio** dalla quale si evinca la rispondenza alle richieste del capitolato ed eventuali particolarità o funzionalità aggiuntive dello stesso:
   1. Organizzazione, metodologie, processi e strumenti trasversali ai servizi;
   2. Certificazioni aziendali inerenti i servizi oggetto dell’appalto;
   3. Strumenti per il monitoraggio degli SLA;
   4. Piano di progetto per l’avvio del servizio;
   5. Elementi migliorativi di progetto;
2. **Help Desk** 
   1. Descrizione ed organizzazione del servizio;
   2. Metodi e strumenti utilizzati per l’erogazione del servizio;
   3. Elementi migliorativi;
3. **Presidio on site** 
   1. Descrizione ed organizzazione del servizio;
   2. Livelli di servizio garantiti;
   3. Numero, qualificazione (anzianità prestata per servizi analoghi, certificazioni ecc.) e Curriculum (allegato 1) delle risorse professionali da impiegare nel servizio suddivise per profilo professionale (A-B-C-D-E-F-G);
4. **Gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro e Servizio di distribuzione del software**
   1. Descrizione ed organizzazione del servizio;
   2. Metodi e strumenti utilizzati per l’erogazione del servizio;
   3. Elementi migliorativi;
5. **Gestione e manutenzione del Data Center**
   1. Descrizione ed organizzazione del servizio;
   2. Metodi e strumenti utilizzati per l’erogazione del servizio;
   3. Numero, qualificazione (anzianità prestata per servizi analoghi, certificazioni ecc.) delle risorse professionali impiegate nel servizio;
   4. Elementi migliorativi;
6. **Gestione e Manutenzione delle Reti, degli apparati attivi e dei sistemi e servizi di sicurezza**
   1. Descrizione ed organizzazione del servizio;
   2. Metodi e strumenti utilizzati per l’erogazione del servizio;
   3. Numero, qualificazione (anzianità prestata per servizi analoghi, certificazioni ecc.) delle risorse professionali impiegate nel servizio;
   4. Elementi migliorativi;
7. **Monitoraggio sistemi e servizi e teleassistenza:**
   1. Descrizione ed organizzazione del servizio
   2. Metodi e strumenti per il monitoraggio dei servizi e dei sistemi in teleassistenza;
   3. Servizio di reperibilità;
   4. N.ro e qualificazione delle figure professionali impiegate (certificazioni ed anzianità prestata per servizi analoghi);
   5. Elementi migliorativi;

Dal punto di vista editoriale la Relazione Tecnica deve:

* avere un indice completo del proprio contenuto,
* essere prodotta attribuendo una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e riportando su ciascuna di essa il numero della pagina ed il numero totale di pagine (ad esempio, Pag. 10 di 40).