

**ALLEGATO 3**  
**OFFERTA TECNICA**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER  
L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E LA FORNITURA DI  
CARTE CNS CON FUNZIONE DI BADGE E DI NUOVI TERMINALI RELATIVI  
ALL'INFRASTRUTTURA DI RILEVAZIONE PRESENZE DELLE SEDI CENTRALI  
E PERIFERICHE DI AGENZIA DELLE ENTRATE – ID 2148**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione del servizio di manutenzione e la fornitura di carte CNS con funzione di badge e di nuovi terminali relativi all'infrastruttura di rilevazione presenze delle sedi centrali e periferiche di Agenzia delle Entrate – ID 2148

Allegato 3 – Offerta tecnica



L'*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** conforme al fac-simile di seguito riportato che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei prodotti e servizi offerti in relazione alle caratteristiche migliorative indicate nel Capitolato Tecnico e nel Disciplinare di Gara, e quindi conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel Disciplinare di gara.

La Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10; (ii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato; (iii) dovrà essere contenuta **entro le 20 pagine**.

Si precisa che

- (i) nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica sia superiore a quello stabilito, **le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla Commissione ai fini della valutazione dell'offerta**;
- (ii) nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice e l'eventuale copertina della Relazione Tecnica.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della Relazione Tecnica, per quanto concerne il rispetto dei requisiti minimi e/o migliorativi offerti, come indicato nel Disciplinare di gara. Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima **non sarà sottoposta a valutazione**.



## **SCHEMA DI RISPOSTA**

### **RELAZIONE TECNICA**

#### **GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E LA FORNITURA DI CARTE CNS CON FUNZIONE DI BADGE E DI NUOVI TERMINALI RELATIVI ALL'INFRASTRUTTURA DI RILEVAZIONE PRESENZE DELLE SEDI CENTRALI E PERIFERICHE DI AGENZIA DELLE ENTRATE – ID 2148**

##### **1. PREMESSA E PRESENTAZIONE DELL'OFFERENTE**

*(Presentazione e descrizione dell'offerente, con indicazione dei dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta per il concorrente. Massimo 1 pagina).*

##### **2. ORGANIZZAZIONE PROPOSTA A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI E DELLA FORNITURA (REQUISITI MIGLIORATIVI DISCREZIONALI – CRITERIO N° 1)**

*(Nella presente sezione, il Concorrente deve descrivere il modello organizzativo che intende adottare per l'esecuzione delle attività oggetto dei servizi e della fornitura oggetto di acquisizione. In particolare la valutazione si baserà sui seguenti elementi:*

- *efficacia, flessibilità e complementarietà, garantite dalla ripartizione dei ruoli e delle responsabilità tra le unità operative/dipartimenti/divisioni dell'azienda concorrente ovvero tra le aziende raggruppande/raggruppate/consorziate/consorziate e le loro unità operative, in caso di RTI o consorzio;*
- *valore aggiunto in termini di struttura e organizzazione messa in atto in contesti analoghi a quelli oggetto della presente iniziativa. (sub-criterio 1.1)).*

##### **3. SOLUZIONI, MODALITÀ OPERATIVE E STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI (REQUISITI MIGLIORATIVI DISCREZIONALI – CRITERIO N° 2)**

*(Nella presente sezione, il Concorrente deve descrivere le soluzioni, le modalità operative e gli strumenti che adotterà per l'erogazione dei servizi. In particolare saranno valutati:*

- *(sub-criterio 2.1) – l'efficacia delle soluzioni e degli strumenti che il Fornitore si impegna a mettere in atto al fine di garantire un adeguato grado di flessibilità per fronteggiare eventuali situazioni di concentrazione di attività, eventuali indisponibilità di personale, eventuali altre emergenze attinenti, a vario titolo, all'erogazione dei servizi;*
- *(sub-criterio 2.2) – l'efficacia degli aspetti organizzativi e degli strumenti impiegati per assicurare la qualità dei servizi e il rispetto dei livelli di servizio minimi e migliorativi proposti;*
- *(sub-criterio 2.3) – l'efficienza delle modalità operative che il Fornitore si impegna a mettere in atto per l'erogazione dei servizi e delle forniture descritti/e nel Capitolato Tecnico, in termini di:*
  - o *modalità di approvvigionamento degli apparati;*
  - o *modalità di gestione delle scorte (predisposizione, organizzazione e gestione del kit di scorta per le parti di ricambio);*
  - o *modalità di intervento sull'intero territorio nazionale.*

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione del servizio di manutenzione e la fornitura di carte CNS con funzione di badge e di nuovi terminali relativi all'infrastruttura di rilevazione presenze delle sedi centrali e periferiche di Agenzia delle Entrate – ID 2148

Allegato 3 – Offerta tecnica



#### 4. MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO (REQUISITI MIGLIORATIVI QUANTITATIVI- CRITERI N° 3 – 4 – 5 – 6)

(Nella presente sezione, il Concorrente, qualora intenda migliorare i livelli di servizio richiesti nel capitolato tecnico, deve compilare la Tabella 1 – di seguito riportata – con le soglie migliorative offerte per ciascun indicatore di qualità, nel rispetto e nelle modalità previste al par. 17.2 del Disciplinare di gara.)

**Tabella 1 – Requisiti migliorativi quantitativi**

CRITERI DI VALUTAZIONE	N° SUB-CRITERI	SUB-CRITERI DI VALUTAZIONE	$I_{j,n, \min}$	$I_{j,n, \max}$	REQUISITO OFFERTO ( $I_{j,n,i}$ )
Livelli di servizio dell'assistenza all'utente e gestione degli interventi (cfr. paragrafo 6 del Capitolato Tecnico)	3.1	Miglioramento dell' <b>indicatore di qualità IQ2</b> riportato nel capitolato tecnico, relativamente al valore soglia in percentuale di richieste pervenute a sistema e gestite dal servizio di assistenza.	95%	99%	<i>Inserire valore offerto tra</i> $I_{j,n, \min} \leq I_{j,n,i} \leq I_{j,n, \max}$
	3.2	Miglioramento dell' <b>indicatore di qualità IQ3</b> riportato nel capitolato tecnico, relativamente al valore soglia in percentuale del numero di ore di funzionamento effettivo del servizio di assistenza e gestione degli interventi.	98,50%	99,50%	<i>Inserire valore offerto tra</i> $I_{j,n, \min} \leq I_{j,n,i} \leq I_{j,n, \max}$
Livelli di servizio per i terminali e i lettori di smartcard di rilevazione delle presenze (cfr. paragrafo 6 del Capitolato Tecnico)	4.1	Miglioramento dell' <b>indicatore di qualità IQ4</b> riportato nel capitolato tecnico, relativamente al valore di soglia in percentuale per la presa in carico e contestuale pianificazione dell'intervento entro i 60 min dalla segnalazione.	90%	100%	<i>Inserire valore offerto tra</i> $I_{j,n, \min} \leq I_{j,n,i} \leq I_{j,n, \max}$
	4.2	Miglioramento dell' <b>indicatore di qualità IQ6</b> riportato nel capitolato tecnico, relativamente al valore di	98,50%	99,50%	<i>Inserire valore offerto tra</i> $I_{j,n, \min} \leq I_{j,n,i} \leq I_{j,n, \max}$

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione del servizio di manutenzione e la fornitura di carte CNS con funzione di badge e di nuovi terminali relativi all'infrastruttura di rilevazione presenze delle sedi centrali e periferiche di Agenzia delle Entrate – ID 2148

Allegato 3 – Offerta tecnica



		soglia in percentuale della disponibilità del servizio erogato da ogni singolo terminale.			
	4.3	Miglioramento dell' <b>indicatore di qualità IQ7</b> riportato nel capitolato tecnico, relativamente al valore di soglia in percentuale dell'aderenza alle date e agli orari di <b>inizio intervento</b> in loco per gli interventi di installazione di terminali di nuova fornitura.	90%	100%	<i>Inserire valore offerto tra</i> $I_{j,n, \min} \leq I_{j,n,i} \leq I_{j,n, \max}$
	4.4	Miglioramento dell' <b>indicatore di qualità IQ8</b> riportato nel capitolato tecnico, relativamente al valore di soglia in percentuale dell'aderenza alle date e agli orari di <b>fine intervento</b> in loco per gli interventi di installazione di terminali di nuova fornitura.	90%	100%	<i>Inserire valore offerto tra</i> $I_{j,n, \min} \leq I_{j,n,i} \leq I_{j,n, \max}$
	4.5	Miglioramento dell' <b>indicatore di qualità IQ9</b> riportato nel capitolato tecnico, relativamente al numero di interventi di manutenzione correttiva gestibili contemporaneamente al giorno per sedi diverse.	4	10	<i>Inserire valore offerto tra</i> $I_{j,n, \min} \leq I_{j,n,i} \leq I_{j,n, \max}$
Livelli di servizio per la componente applicativa (cfr. paragrafo 6 del Capitolato Tecnico)	5.1	Miglioramento dell' <b>indicatore di qualità IQ10</b> riportato nel capitolato tecnico, relativamente al valore di soglia in percentuale per la presa in carico entro i 30 min	95%	100%	<i>Inserire valore offerto tra</i> $I_{j,n, \min} \leq I_{j,n,i} \leq I_{j,n, \max}$

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione del servizio di manutenzione e la fornitura di carte CNS con funzione di badge e di nuovi terminali relativi all'infrastruttura di rilevazione presenze delle sedi centrali e periferiche di Agenzia delle Entrate – ID 2148

Allegato 3 – Offerta tecnica



		dalla registrazione della segnalazione.			
5.2		Miglioramento dell' <b>indicatore di qualità IQ11</b> riportato nel capitolato tecnico, relativamente al valore di soglia in percentuale per il tempo di intervento entro 2 ore dalla registrazione della segnalazione	95%	100%	<i>Inserire valore offerto tra</i> $I_{j,n, \min} \leq I_{j,n,i} \leq I_{j,n, \max}$
5.3		Miglioramento dell' <b>indicatore di qualità IQ13</b> riportato nel capitolato tecnico, relativamente al valore di soglia in percentuale per la risoluzione del malfunzionamento bloccante <b>categoria 1</b> entro le 8 ore dalla registrazione della segnalazione.	90%	100%	<i>Inserire valore offerto tra</i> $I_{j,n, \min} \leq I_{j,n,i} \leq I_{j,n, \max}$
5.4		Miglioramento dell' <b>indicatore di qualità IQ14</b> riportato nel capitolato tecnico, relativamente al valore di soglia per la risoluzione del malfunzionamento bloccante <b>categoria 2</b> entro le 16 ore dalla registrazione della segnalazione	90%	100%	<i>Inserire valore offerto tra</i> $I_{j,n, \min} \leq I_{j,n,i} \leq I_{j,n, \max}$
5.5		Miglioramento dell' <b>indicatore di qualità IQ15</b> riportato nel capitolato tecnico relativamente al valore di soglia per la risoluzione del malfunzionamento non bloccante <b>categoria 3</b> entro le 24 ore dalla registrazione della segnalazione	90%	100%	<i>Inserire valore offerto tra</i> $I_{j,n, \min} \leq I_{j,n,i} \leq I_{j,n, \max}$

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione del servizio di manutenzione e la fornitura di carte CNS con funzione di badge e di nuovi terminali relativi all'infrastruttura di rilevazione presenze delle sedi centrali e periferiche di Agenzia delle Entrate – ID 2148

Allegato 3 – Offerta tecnica



	5.6	Miglioramento dell' <b>indicatore di qualità IQ16</b> riportato nel capitolato tecnico relativamente al valore di soglia per la risoluzione del malfunzionamento non bloccante <b>categoria 4</b> entro le 40 ore dalla registrazione della segnalazione	90%	100%	<i>Inserire valore offerto tra</i> $I_{j,n, \min} \leq I_{j,n,i} \leq I_{j,n, \max}$
Livelli di servizio per la fornitura di smartcard CNS e dei certificati digitali (cfr. paragrafo 6 del Capitolato Tecnico)	6.1	Miglioramento dell' <b>indicatore di qualità IQ19</b> riportato nel capitolato tecnico, relativamente al valore soglia in percentuale del numero di smartcard CNS emesse e non sostituite per malfunzionamento.	98,50%	99,50%	<i>Inserire valore offerto tra</i> $I_{j,n, \min} \leq I_{j,n,i} \leq I_{j,n, \max}$
	6.2	Miglioramento dell' <b>indicatore di qualità IQ23</b> riportato nel capitolato tecnico, relativamente al valore soglia in percentuale del numero di ore di funzionamento effettivo del servizio di firma digitale su ciascuna smartcard.	98,50%	99,50%	<i>Inserire valore offerto tra</i> $I_{j,n, \min} \leq I_{j,n,i} \leq I_{j,n, \max}$

##### 5. DICHIARAZIONE DEI TERMINALI DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE OFFERTI

*(Il Concorrente deve indicare marca e modello dei terminali offerti per la fornitura opzionale di cui al par. 4.5 del Capitolato tecnico).*

##### 6. DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

*(Nel presente paragrafo, il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti, ecc ...).*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione del servizio di manutenzione e la fornitura di carte CNS con funzione di badge e di nuovi terminali relativi all'infrastruttura di rilevazione presenze delle sedi centrali e periferiche di Agenzia delle Entrate – ID 2148

Allegato 3 – Offerta tecnica