

**ALLEGATO 3
OFFERTA TECNICA**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI
MANUTENZIONE DELL'INFRASTRUTTURA DI CONTROLLO ACCESSI E
RILEVAZIONE PRESENZE DI INAIL – ID 2055**



L'Offerta tecnica è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** redatta in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, corredata da traduzione giurata in lingua italiana, 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 minimi 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 sola Relazione Tecnica. Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima **non sarà sottoposta a valutazione**.

La presenza nella documentazione contenuta nella Relazione Tecnica di indicazioni di carattere economico relative all'offerta che consentano di ricostruire la complessiva offerta economica costituisce causa di esclusione dalla gara.

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 dell'infrastruttura di controllo accessi e rilevazione presenze di INAIL – ID 2055

1. PREMESSA

(Massimo 1 pagina).

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE 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 e, in caso di RTI/Consorzi, la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende

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 dell'infrastruttura di controllo accessi e rilevazione presenze di INAIL – ID 2055

Allegato 3 – Offerta tecnica



partecipanti. Massimo 2 pagine).

3. MODELLO ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI (CRITERIO N° 1)

(Nella presente sezione, il Concorrente deve descrivere il modello organizzativo che adotterà per la gestione dei servizi. In particolare saranno valutati:

- **(sub-criterio 1.1)** – *l'efficacia della struttura e organizzazione logistica che il Fornitore si impegna a rendere disponibile al fine di garantire un efficace e concreto livello di capillarità e distribuzione territoriale relativamente a: modalità di approvvigionamento degli apparati e/o modalità di gestione delle scorte (predisposizione, organizzazione e gestione del kit di scorta per le parti di ricambio) e/o altri aspetti legati alla distribuzione territoriale e alla modalità di intervento sul territorio nazionale per la gestione ed erogazione dei servizi descritti nel Capitolato Tecnico [PUNTI D MAX = 3];*
- **(sub-criterio 1.2)** – *l'efficacia dell'organizzazione, delle metodologie 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 [PUNTI D MAX = 2].)*

4. SOLUZIONI E MODALITÀ OPERATIVE ADOTTATE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI (CRITERIO N° 2)

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

- **(sub-criterio 2.1)** – *l'efficacia delle modalità operative e gli strumenti impiegati per assicurare la qualità dei servizi e il rispetto dei livelli di servizio minimi e migliorativi proposti [PUNTI D MAX = 2];*
- **(sub-criterio 2.2)** – *l'efficacia delle strategie proposte per l'ottimizzazione dell'erogazione dei servizi di manutenzione, installazione e disinstallazione che minimizzino l'impatto sia sull'ordinario svolgimento dell'attività dell'Amministrazione sia sull'erogazione del servizio di rilevazione presenze e controllo accessi [PUNTI D MAX = 2];*
- **(sub-criterio 2.3)** – *il valore aggiunto derivante dall'adattabilità al contesto delle esperienze e competenze pregresse [PUNTI D MAX = 1].*

4. MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO (CRITERI N° 3 – 4 – 5)

(Nella presente sezione, il Concorrente, qualora intenda migliorare i livelli di servizio richiesti nel capitolato tecnico, deve riportare le soglie migliorative offerte per ciascun indicatore di qualità, nelle modalità di seguito rappresentate:

- **Livelli di servizio dell'assistenza all'utente e gestione degli interventi**
 - **(sub-criterio 3.1)** – *IQ2 Tasso di erogazione del servizio di assistenza e gestione degli interventi [PUNTI Q MAX = 4].*
Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende



offrire: 96% o 97% o 98% o 99%.

- **(sub-criterio 3.2) – IQ3 Disponibilità del servizio di assistenza e gestione degli interventi [PUNTI Q MAX = 3].**

Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire: 98,6% o 98,7% o 98,8% o 98,9% o 99,0% o 99,1% o 99,2% o 99,3% o 99,4% o 99,5%.

- **Livelli di servizio per i terminali e i tornelli di rilevazione presenze e controllo accessi**

- **(sub-criterio 4.1) – IQ4 Tempo di presa in carico e pianificazione dell'intervento [PUNTI Q MAX = 3]**

Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%.

- **(sub-criterio 4.2) – IQ5 Tempo di intervento in loco presso le sedi dell'Istituto [PUNTI Q MAX = 3]**

Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%.

- **(sub-criterio 4.3) – IQ6 Tasso di risoluzione dei malfunzionamenti nei tempi stabiliti [PUNTI Q MAX = 3]**

Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%.

- **(sub-criterio 4.4) – IQ7 Disponibilità del servizio al singolo terminale [PUNTI Q MAX = 5]**

Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire: 99% o 99,1% o 99,2% o 99,3% o 99,4% o 99,5% o 99,6% o 99,7% o 99,8% o 99,9%.

- **(sub-criterio 4.5) – IQ8 Aderenza alla pianificazione approvata (inizio intervento) [PUNTI Q MAX = 3]**

Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%

- **(sub-criterio 4.6) – IQ9 Aderenza alla pianificazione approvata (fine intervento) [PUNTI Q MAX = 3]**

Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%

- **(sub-criterio 4.7) – IQ10 Numero di interventi di manutenzione correttiva [PUNTI Q MAX = 6]**

Il Concorrente deve indicare il numero di interventi di manutenzione correttiva gestibili contemporaneamente al giorno per sedi diverse che dovrà essere un valore compreso tra 4 e 10, esprimibile come numero intero.

- **(sub-criterio 4.8) – IQ11 Numero di interventi di manutenzione preventiva [PUNTI Q MAX = 3]**



Il Concorrente deve indicare il numero di interventi di manutenzione correttiva gestibili al mese che dovrà essere un valore compreso tra 40 e 200, esprimibile come numero intero.

- Livelli di servizio per la componente applicativa

- **(sub-criterio 5.1) – IQ12 Registrazione della segnalazione di intervento [PUNTI Q MAX = 5]**

Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire: 96% o 97% o 98% o 99% o 100%.

- **(sub-criterio 5.2) – IQ13 Prima diagnosi e pianificazione dell'intervento [PUNTI Q MAX = 5]**

Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire: 96% o 97% o 98% o 99% o 100%.

- **(sub-criterio 5.3) – IQ14 Risoluzione malfunzionamenti di Categoria 1 [PUNTI Q MAX = 4]**

Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%.

- **(sub-criterio 5.4) – IQ15 Risoluzione malfunzionamenti di Categoria 2 [PUNTI Q MAX = 4]**

Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%.

- **(sub-criterio 5.5) – IQ16 Risoluzione malfunzionamenti di Categoria 3 [PUNTI Q MAX = 3]**

Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%.

- **(sub-criterio 5.6) – IQ17 Risoluzione malfunzionamenti di Categoria 4 [PUNTI Q MAX = 3]**

Il Concorrente deve indicare quale dei seguenti valori di soglia migliorativi intende offrire: 91% o 92% o 93% o 94% o 95% o 96% o 97% o 98% o 99% o 100%.

Si precisa che:

- *in relazione ai sub-criteri ID 3.1, 4.1, 4.2, 4.3, 4.5, 4.6, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, e 5.6 il Concorrente dovrà indicare il valore offerto come numero intero percentuale. In caso di inserimento di un valore con cifre decimali tale valore verrà troncato al numero intero percentuale (ad es. 91,3% sarà troncato a 91%);*
- *in relazione ai sub-criteri ID 4.7 e 4.8 il Concorrente dovrà indicare il valore offerto come numero intero. In caso di inserimento di un valore con cifre decimali tale valore verrà troncato al numero intero (ad es. 7,35 sarà troncato a 7);*
- *in relazione ai sub-criteri ID 3.2 e 4.4 il Concorrente dovrà indicare il valore offerto con massimo una cifra decimale percentuale. In caso di ulteriori cifre decimali il valore sarà troncato alla prima cifra decimale percentuale (ad es. 96,26% sarà troncato a 96,2%).*



In relazione ai summenzionati sub-criteri il concorrente dovrà indicare valori congruenti rispetto ai valori di soglia migliorativi sopra-indicati e, in ogni caso, non inferiori a quelli richiesti come requisito minimo (cfr. paragrafo 7)).

5. DICHIARAZIONE DEI TERMINALI (LETTORI E APRIPORTA) OFFERTI

(Il Concorrente deve indicare marca e modello dei lettori e degli apriporta offerti per la fornitura opzionale di cui al par. 4.7 e 4.8 del Capitolato tecnico).

6. DOCUMENTAZIONE COMPERTA 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 ...).