**OFFERTA TECNICA**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **[[1]](#footnote-2)**

in qualità di \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

dell’impresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**OFFRE[[2]](#footnote-3)**

**PROGETTO E ORGANIZZAZIONE**

# Certificazioni (Max 3 Punti)

L’offerente dispone delle seguenti certificazioni (in caso di raggruppamento/consorzio compilare per ogni operatore economico componente o consorziato designato):

* ISO 9001, rilasciata da\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* ISO 27001, rilasciata da\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* OHSAS 18001 o la seguente certificazione relativa alla protezione dati \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, rilasciata da\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Progetto di Avvio del servizio, Formazione e Post Avvio

*Descrivere le modalità organizzative ed operative che saranno adottate nell’avvio del servizio, nella formazione e nel post-avvio con riferimento agli elementi di valutazione di cui all’art. 16.1 del disciplinare di gara.*

# Struttura organizzativa a supporto della Erogazione del servizio (Max 10 Punti)

*Descrivere la struttura organizzativa a supporto dell’erogazione del servizio con riferimento agli elementi di valutazione di cui all’art. 16.1 del disciplinare di gara.*

# Struttura organizzativa a supporto della Manutenzione Evolutiva (Max 9 punti)

*Descrivere la struttura organizzativa a supporto delle attività di Manutenzione Evolutiva con riferimento agli elementi di valutazione di cui all’art. 16.1 del disciplinare di gara.*

**COMPETENZA DI DOMINIO**

# Esperienza del personale impiegato nell’esecuzione del servizio - Referente Tecnico (Max 5 punti)

*Descrivere l’esperienza del Referente tecnico con riferimento agli elementi di valutazione di cui all’art. 16.1 del disciplinare di gara.*

# Esperienza del personale impiegato nell'esecuzione del servizio - Gruppo di lavoro del Progetto di Avvio e gestione delle integrazioni (Max 5 punti)

*Descrivere l’esperienza del gruppo di lavoro impiegato nel progetto di avvio e nella gestione delle integrazioni, con riferimento agli elementi di valutazione di cui all’art. 16.1del disciplinare di gara.*

# Esperienza del personale impiegato nell'esecuzione del servizio - Gestione Ordinaria e integrazioni con altri applicativi (Max 5 punti)

*Descrivere l’esperienza del personale impiegato nella gestione ordinaria del servizio e nelle integrazioni con altri applicativi, con riferimento agli elementi di valutazione di cui all’art. 16.1 del disciplinare di gara.*

**SERVIZI MIGLIORATIVI**

# L’Offerente si impegna a fornire, senza oneri aggiuntivi e per tutta la durata contrattuale:

# Possibilità di acquisizione offerta formativa mediante cooperazione applicativa con Esse3 e/o U-GOV di cui all’art. 20 del Capitolato Speciale d’appalto (Max 3 punti):

* SI
* NO

# Miglioramento rispetto alla percentuale di Uptime di cui all’art. 24 del Capitolato Speciale d’Appalto - Disponibilità del servizio espresso con approssimazione a 3 cifre decimali (Max 3 punti):

* Nessun Miglioramento: disponibilità del servizio = 99,500 %
* disponibilità del servizio > 99,500 % e <= 99,600%
* disponibilità del servizio > 99,600% e <= 99,700%
* disponibilità del servizio > 99,700% e <= 99,800%
* disponibilità del servizio > 99,800% e <= 99,900%
* disponibilità del servizio > 99,900% e <= 99,950%
* disponibilità del servizio > 99,950%

# Miglioramento rispetto ai tempi di presa in carico di cui all’art. 24 del Capitolato Speciale d’Appalto - Tempo di presa in carico della segnalazione con priorità 1 in orario lavorativo espresso in minuti con approssimazione a due decimali (Max 3 punti):

* Nessun miglioramento: presa in carico in 120 minuti lavorativi dalla apertura della segnalazione
* presa in carico in 60 minuti lavorativi dalla apertura della segnalazione
* presa in carico in 45 minuti lavorativi dalla apertura della segnalazione

# Miglioramento rispetto ai tempi di presa in carico di cui all’art. 24 del Capitolato Speciale d’Appalto - Tempo di presa in carico della segnalazione con priorità 2 in orario lavorativo espresso in minuti con approssimazione a due decimali (Max 1 punto):

* Nessun miglioramento: presa in carico in 240 minuti lavorativi dalla apertura della segnalazione
* presa in carico in 120 minuti lavorativi dalla apertura della segnalazione
* presa in carico in 90 minuti lavorativi dalla apertura della segnalazione

# Miglioramento rispetto ai tempi di presa in carico di cui all’art. 24 del Capitolato Speciale d’Appalto - Tempo di presa in carico della segnalazione con priorità 3 in orario lavorativo espresso in minuti con approssimazione a due decimali (Max 1 punto):

* Nessun miglioramento: presa in carico in 6 ore lavorative dalla apertura della segnalazione
* presa in carico in 4 ore lavorative dalla apertura della segnalazione
* presa in carico in 3 ore lavorative dalla apertura della segnalazione

# Miglioramento rispetto ai tempi di ripristino di cui all’art. 24 del Capitolato Speciale d’Appalto - Tempo di ripristino su guasti priorità 1 (bloccanti) in orario lavorativo espresso in ore lavorative con approssimazione a zero decimali (Max 3 punti):

* Nessun miglioramento: ripristino in 4 ore
* ripristino in 3 ore
* ripristino in 2 ore

# Miglioramento rispetto ai tempi di ripristino di cui all’art. 24 del Capitolato Speciale d’Appalto - Tempo di ripristino su guasti priorità 2 (bloccanti) in orario lavorativo espresso in ore lavorative con approssimazione a zero decimali (Max 2 punti):

* Nessun Miglioramento: ripristino in 6 ore
* ripristino in 4 ore
* ripristino in 3 ore

# Miglioramento rispetto ai tempi di ripristino di cui all’art. 24 del Capitolato Speciale d’Appalto - Tempo di ripristino su guasti priorità 3 (bloccanti) in orario lavorativo espresso in ore lavorative con approssimazione a zero decimali (Max 1 punto):

* Nessun Miglioramento: ripristino in 8 ore
* ripristino in 6 ore
* ripristino in 5 ore

# Numero ore aggiuntive gratuite oltre quelle previste all’art. 19 del Capitolato Speciale d’Appalto per Formazione e Post Avvio (Max 3 punti)

L’Offerente si impegna a fornire, senza oneri aggiuntivi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_oreaggiuntive gratuite oltre quelle previste nel CSA per Formazione e Post Avvio.

# Numero ore aggiuntive gratuite oltre quelle previste all’art. 22 del Capitolato Speciale d’Appalto per Manutenzione Evolutiva - "Personalizzazione"

L’Offerente si impegna a fornire, senza oneri aggiuntivi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_oreaggiuntive gratuite oltre quelle previste nel CSA Manutenzione Evolutiva - "Personalizzazione".

**DICHIARA**

ai sensi dell’art. 53, comma 5, lett. a), del Codice:

di autorizzare qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di “accesso agli atti”, la stazione appaltante a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara;

*(oppure)*

di non autorizzare, qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di “accesso agli atti”, la stazione appaltante a rilasciare copia dell’offerta e delle giustificazioni che saranno eventualmente richieste in sede di verifica delle offerte anomale, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale per le seguenti motivazioni (indicare quali parti e motivazioni):

**Documento sottoscritto digitalmente**

1. Indicare tutti i sottoscrittori di ciascuno dei concorrenti (nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario costituito, della mandataria/capofila; nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, di ciascuno dei soggetti che costituiranno il raggruppamento o consorzio; nel caso di aggregazioni di rete - soggetto, dell’organo comune; nel caso di aggregazioni di rete - contratto, dell’organo comune di ciascuno degli operatori economici dell’aggregazione di rete; nel caso di rete dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o sprovvista di organo comune, oppure se l’organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria, dell’operatore economico retista che riveste la qualifica di mandataria, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, di ciascuno degli operatori economici dell’aggregazione di rete. [↑](#footnote-ref-2)
2. [↑](#footnote-ref-3)