CARTA INTESTATA DELLA SOCIETÀ

PROCEDURA APERTA INFORMATIZZATA n. rfq_303961

NOLEGGIO DI APPARECCHIATURE MULTIFUNZIONE E STAMPANTI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE, DEI SERVIZI CONNESSI E OPZIONALI E PER LA GESTIONE IN SERVICE DEL FLUSSO DOCUMENTALE, MANUTENZIONE DI APPARECCHIATURE DI PROPRIETÀ DELL'AMMINISTRAZIONE E FORNITURA DI MATERIALI DI CONSUMO

CIG 5802352C55

ALLEGATO 2B – SCHEMA DI RELAZIONE TECNICA

SOMMARIO

1. PREMESSA 3

2. SCHEMA DI RISPOSTA 4

1. PREMESSA

ALLEGATO 2 - OFFERTA TECNICA

La busta “B” - “Busta di Offerta Tecnica”, dovrà contenere tutta la documentazione indicata al paragrafo 8.2 – Offerta tecnica. Di seguito il dettaglio delle modalità di presentazione della Relazione Tecnica.

La Relazione Tecnica dovrà essere redatta in lingua italiana, priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato, ed in conformità ai requisiti indicati dalla documentazione di gara, la descrizione dei servizi offerti oggetto della presente procedura.

Alla Relazione in originale dovranno essere aggiunte due copie su formato elettronico non modificabile e con possibilità di ricerca del testo (p.es. in formato “pdf”). Per quanto attiene alla produzione dei documenti su supporto ottico, si rimanda a quanto espresso in proposito nel Disciplinare di gara.

La Relazione Tecnica illustrativa deve essere firmata digitalmente, a pena di esclusione dalla procedura, dal legale rappresentante dell’Impresa (o persona munita da comprovati poteri di firma la cui procura sia stata prodotta nella busta “A – Documentazione amministrativa busta di qualifica”). o, in caso di RTI, dal legale rappresentante dell’impresa mandataria. L’Amministrazione è esonerata da qualsiasi responsabilità in caso di invio parziale della documentazione.

In particolare, la Relazione Tecnica dovrà necessariamente contenere le caratteristiche dei servizi offerti, le modalità di fornitura e di prestazione dei servizi oggetto della procedura, con riferimento ai requisiti minimi indicati nella documentazione di gara.

La suddetta Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine; (ii) dovrà essere contenuta entro le 20 (venti) pagine, ad esclusione della copertina e dell’Indice, (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato. Inoltre, il carattere utilizzato dovrà essere Arial di dimensione pari a 10 pt o superiore, interlinea 1,0.

Si precisa che tutte le soluzioni proposte devono essere nella piena disponibilità del Fornitore e senza oneri aggiuntivi per il Committente e che quanto descritto nella Relazione Tecnica costituisce di per sé dichiarazione di impegno del fornitore all’esecuzione nei tempi e modi descritti nella relazione stessa.

Per tutte le proposte indicate nella Relazione Tecnica dovranno essere forniti gli elementi oggettivi di verifica o misurazione. L’assenza di tali informazioni renderà non valutabile la relativa proposta.

Qualora nella soluzione proposta si preveda l'utilizzo di eventuali prodotti che presuppongano licenze non riconducibili all'oggetto di fornitura del presente Appalto, è necessario che ne venga data evidenza nell'ambito dell'offerta tecnica. In tale circostanza, devono inoltre essere documentati i pro e i contro dell'adozione o meno di tali prodotti, illustrando le eventuali soluzioni alternative che possono essere adottate.

Analogamente se la soluzione proposta presuppone il rafforzamento dell'infrastruttura o la necessità di dotarsi di ulteriore HW da parte dell'Amministrazione, deve esserne data evidenza nell'ambito della Relazione Tecnica.

2. SCHEMA DI RISPOSTA

SOMMARIO

1. PREMESSA

2. DESCRIZIONE DELLE SOLUZIONI PROPOSTE

2.1 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO (max 15 punti)

Descrizione delle modalità di espletamento del servizio. Si riportano di seguito i sotto-criteri per l'attribuzione del punteggio ed alcuni esempi di esposizione degli stessi

- Struttura tecnica: numero, qualifica e modalità di impiego del personale tecnico dedicato all'erogazione del servizio (necessario allegare CV anonimi e breve relazione di sintesi). (max 6 punti);
- Assistenza software: numero, qualifica e modalità di impiego dei sistemisti dedicati all'erogazione del servizio (necessario allegare CV anonimi e breve relazione di sintesi). (max 3 punti);
- Struttura logistica: in termini di numero e dotazioni dei centri di assistenza, magazzini e depositi di materiali di consumo e ricambi presenti sul territorio della Sardegna. (max 6 punti);

Esempi: descrizione esaustiva del personale impiegato, descrizione della numerosità e distribuzione delle sedi operative dedicate all'assistenza sul territorio della Regione Autonoma della Sardegna, esperienza professionale nel campo dell'assistenza tecnica per analoghe apparecchiature, etc.

2.2 FORMAZIONE DEL PERSONALE (max 2 punti)

Modalità e tempistiche di somministrazione gruppo supervisori, del gruppo referenti informatici e relativa frequenza di aggiornamento periodico (max 2 punti)

Esempi: modalità di erogazione della formazione (lezione frontale, corsi on-line, workshop, etc), eventuale materiale a supporto della formazione (documenti cartacei / digitali), etc.

2.3 FUNZIONALITA' AGGIUNTIVE PER IL SISTEMA DI GESTIONE REMOTA (max 3 punti)

Funzionalità aggiuntive per il sistema di gestione remota delle apparecchiature riguardanti le funzionalità inerenti la visualizzazione in tempo reale dello stato delle apparecchiature ed attivazione automatica dell'intervento di assistenza / manutenzione da parte del fornitore (max 3 punti).

Esempi di esposizione: dettaglio delle informazioni gestibili da sistema, modalità di accesso dell'Amministrazione, modalità atte a garantire la continuità della gestione remota dello stato delle apparecchiature, modalità migliorative di gestione della rilevazione automatica, etc.

2.4 SISTEMA DI TROUBLE TICKETING (max 4 punti)

Proposte e strumenti atti a migliorare il supporto all'utenza per la gestione della manutenzione ordinaria, delle richieste di informazioni / assistenza e della gestione dei reclami (max 4 punti).

Esempi di esposizione: descrizione di elementi migliorativi del sistema (e-mail automatiche di alert della presa in carico/evasione della richiesta, sistema di consultazione dei ticket tramite filtri), descrizione di modalità di canali di comunicazione con gli utenti (mail, telefono, chat live, controllo da remoto dei terminali, etc), descrizione di sistemi analoghi forniti ad altre Pubbliche Amministrazioni comparabili e livelli di servizi forniti, etc.

2.5 FUNZIONALITA' AGGIUNTIVE PER LA GESTIONE DEL FLUSSO DOCUMENTALE (max 5 punti)

Descrizione delle funzionalità per la gestione del flusso documentale. Si riportano di seguito i sotto-criteri per l'attribuzione del punteggio ed alcuni esempi di esposizione degli stessi:

- Soluzione costituita da un singolo applicativo software (max 1 punto);
- Consentire la gestione di priorità tra i diversi lavori di stampa (max 1 punto);
- Stesso pannello operatore per tutte le tipologie di apparecchiature (max 1 punto);
- Gestione dei flussi di stampa da parte di utenti "ospiti", ovvero non rientranti nel database utenze associato al sistema di accounting (max 1 punto);

- Controllo dei costi e dei budget di stampa (massimali di copie) assegnabili sino al livello del singolo utente tramite un sistema di gestione delle quote con possibilità di aggregazione per livelli via via crescenti (max 1 punto).

Esempi di esposizione: descrizione di sistemi analoghi forniti ad altre Pubbliche Amministrazioni comparabili, metodologie per la gestione dei flussi provenienti da utenti non presenti nel sistema di accounting, etc.

2.6 MODALITÀ AGGIUNTIVE PER LA REPORTISTICA (max 4 punti)

Modalità e strumenti innovativi della reportistica (max 4 punti).

Esempi di esposizione: elementi e modalità migliorative di predisposizione e trasferimento della reportistica, descrizione di sistemi analoghi forniti ad altre Pubbliche Amministrazioni comparabili, etc.

2.7 CARATTERISTICHE DEL DISPOSITIVO DI IDENTIFICAZIONE (max 2 punti)

Consentire l'autenticazione con dispositivo badge o RFID anche su stampanti in rete (Tipo G: Stampante A4 colore velocità in pm ≥ 25) (max 2 punti).

Esempi di esposizione: modalità legate alla profilazione dell'utente tramite badge /RFID per il modello di stampante oggetto di valutazione, etc.

3 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, etc.