

**ALLEGATO D**  
**SCHEMA/INDICAZIONI PER L' OFFERTA TECNICA**

Il documento costituisce uno schema di riferimento per facilitare la presentazione dell'offerta tecnica.

La documentazione tecnica deve essere priva, a pena di esclusione dalla gara, di qualsivoglia indicazione (diretta e/o indiretta) di carattere economico.

Non è ammessa la presentazione di materiale illustrativo (depliant o altro).

Non è ammesso indicare link a siti informativi su Internet.

Tenuto conto della complessità e della quantità di documentazione attesa, la relazione tecnica presentata deve essere formulata seguendo l'ordine qui di seguito descritto, oppure deve includere necessariamente un documento di sintesi che ripercorra questo prospetto includendo i precisi riferimenti alla documentazione presentata.

La documentazione dovrà essere presentata con una numerazione progressiva e univoca delle pagine, redatta in lingua italiana con carattere a corpo 12 font Arial, interlinea 1.

La relazione tecnica dovrà esplicitare la conformità della soluzione al capitolato e relativo allegato, dovrà descrivere dettagliatamente le caratteristiche della soluzione proposta e dei servizi correlati secondo l'articolazione riportata nella tabella seguente, pertanto:

- nella prima colonna l'operatore economico trova le argomentazioni da trattare;
- nella seconda colonna trova la corrispondenza nei documenti di gara

	Criteria	Corrispondenza paragrafo Capitolato Tecnico
1	Presentazione del progetto: piano di avvio, vincoli, piano di avvicendamento, piano di formazione e assistenza all'avvio, piano attuativo del collaudo, piano di transizione aggiornamento sistemi operativi	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 7.1, 7.2, 6.2
2	Curriculum: compilare la scheda curriculum allegata ai documenti di gara	4.5
3	Descrizione del Call Center, delle caratteristiche del modello proposto; gli SLA offerti e il numero di persone.	4.5, 4.6, 4.8, 4.9, 6.7, 6.8

4	Descrizione del Supporto on site, caratteristiche del modello proposto; gli SLA offerti e il numero di persone.	4.5, 4.7, 4.8, 4.9, 6.7, 6.9, 6.11
5	Descrizione delle caratteristiche del servizio di assistenza e manutenzione, del modello proposto e degli strumenti utilizzati, la gestione del magazzino (consistenza delle scorte, localizzazione ecc.);	6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 6.13, 6.14, 6.15
6	Descrizione software di gestione delle chiamate (trouble ticketing), delle integrazioni con i sistemi aziendali, dei sistemi di accesso remoto, di software distribution, di patch distribution, di gestione degli inventari hw e sw proposti.	6.12, 6.5
7	Monitoraggio, documentazione delle attività, statistiche e reportistica.	7.3, 8.1, 8.2, 8.3, 9
8	Descrizione di altri elementi richiesti nel capitolato speciale e relativi allegati, non ricompresi nei punti precedenti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo il rispetto dei requisiti minimi indicati in vari punti dei documenti di gara, la dichiarazione di impegno indicata nel paragrafo del capitolato " <u>Condizioni di fine contratto</u> ", nonché ogni altra documentazione utile per la valutazione della proposta e attribuzione dei punti qualità.	
9	Arricchimento progettuale, innovazione e proposte migliorative dei servizi rispetto ai requisiti minimi.	