**ALLEGATO 1/F al disciplinare di gara**

**DISPOSIZIONI GENERALI E SCHEMA DI RELAZIONE TECNICA**

**ALLEGATO 1/F: DISPOSIZIONI GENERALI E SCHEMA DI RELAZIONE TECNICA**

***1. Disposizioni generali***

Lo schema di Relazione tecnica è costituito da una sezione dedicata alla dichiarazione d’offerta ed una sezione dedicata alla descrizione dell’offerta tecnica, oltre ad una sezione specifica dove indicare le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza.

La predetta Relazione tecnica, in lingua italiana, deve essere (in linea di massima) conforme al fac-simile denominato Schema di Relazione Tecnica. Si precisa che: i) la presenza nella Relazione tecnica di indicazioni di carattere economico relative all'offerta che consentano di ricostruire l’offerta economica nel suo complesso costituisce causa di esclusione dalla gara; ii) la Relazione tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel Disciplinare di gara; iii) attraverso la Relazione tecnica ciascun concorrente rappresenta come intende realizzare il servizio, con un’offerta migliorativa rispetto ai requisiti minimi previsti nel Disciplinare di gara; iv) resta inteso che, essendo tale progetto esplicativo e/o migliorativo del servizio oggetto di gara, nessuna richiesta economica, a qualsiasi titolo formulata, potrà essere effettuata all’ Amministrazione contraente e agli esercenti.

***Nella sezione 1 “Dichiarazione d’offerta tecnica”***, il concorrente nell’impegnarsi ad adempiere a tutte le obbligazioni previste nel Capitolato speciale d’appalto e negli altri atti di gara, si impegna altresì ad adempiere alle obbligazioni di cui alla Relazione tecnica/offerta tecnica presentata in sede di gara.

***Nella sezione 2 “Relazione tecnica******”*** il concorrente dovrà fornire una descrizione completa e dettagliata dei servizi offerti, che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico, con particolare riferimento ai criteri e sub criteri previsti nella tabella di cui al punto 21.4 del Disciplinare di Gara. Complessivamente l’offerta, riportante tutte le sezioni indicate nello Schema di risposta/Relazione di seguito indicato, deve essere contenuta entro le **20 (venti)** pagine e devono essere presentati su fogli singoli di formato A4, non in bollo, con font Times New Roman 12 corpo 12 e una numerazione progressiva ed univoca delle facciate (es. 1 di 20) ed ogni paragrafo deve riportare una numerazione progressiva. Al riguardo si precisa che, fatto salvo quanto testé indicato, non è previsto alcun ulteriore vincolo per l’impaginazione (es. caratteri, margini e n. righe) ivi compreso l’inserimento di immagini e grafici.

Al fine di agevolare il concorrente nella redazione della proposta e la commissione tecnica nelle attività di valutazione delle offerte, la sezione è stata corredata da una tabella di raccordo tra i servizi/linee di servizio richiesti nel capitolato tecnico e i punteggi tecnici individuati per le macro-tipologie di attività nella tabella di cui al punto 21.4 del disciplinare di gara.

***Nella sezione 3 “Documentazione coperta da riservatezza”*** il concorrente d dovrà indicare le parti della documentazione presentata che ritiene coperta da riservatezza.

Si evidenzia che la documentazione che il Concorrente intenda produrre per comprovare l’esigenza di tutela di segreti tecnici commerciali relativi all’offerta, che intenda non rendere accessibile ai terzi, sarà prodotta in allegato alla Relazione Tecnica e non concorrerà al computo delle 20 pagine.

Si precisa, altresì, che

-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;

-nel numero delle pagine stabilito non verranno i n ogni caso computati l’indice, l’eventuale copertina della Relazione Tecnica e l’eventuale paragrafo relativo alla documentazione coperta da riservatezza.

**GARA PER L’APPALTO DEL SERVIZIO** **DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA SULLA RETE INFORMATICA, GESTIONE E MANUTENZIONE DEL SITO WEB NOME A DOMINIO E SERVIZIO DI HOSTING RDO N. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**SCHEMA DI RELAZIONE TECNICA**

**SEZIONE 1- DICHIARAZIONE D’OFFERTA TECNICA**

La \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, con sede in \_\_\_\_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_\_\_\_, Capitale sociale \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ codice fiscale \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, partita IVA n. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ iscritta nel Registro delle Imprese di \_\_\_\_\_\_\_\_ al n. \_\_\_\_\_, in persona del \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ e legale rappresentante \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*,* ai sensi e per gli effetti dell’art. 76 D.P.R. 445/2000, consapevole della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi, nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità e consapevole altresì che qualora emerga la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione la scrivente Impresa decadrà dai benefici per i quali la stessa è rilasciata, DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITÀ, AI SENSI DEGLI ARTT. 46 E 47 DEL D.P.R. 445/2000 che si impegna ad adempiere a tutte le obbligazioni previste nel Capitolato tecnico e negli altri atti di gara. Si impegna, altresì, ad adempiere alle obbligazioni di cui all’ offerta tecnica (Criteri tabellari e Criteri discrezionali).

**SEZIONE 2 - SCHEMA RELAZIONE TECNICA**

Procedura negoziata senza bando, ex. Art. 63 del D.lgs. 50/2016 e art. 1, c.2, lett. b), D.L. n.76/2020 e s.m.**i.,** per l‘affidamento di servizi di manutenzione e assistenza tecnica sulla rete informatica, gestione e manutenzione del sito web nome a dominio e servizio di hosting.

**1. PREMESSA**

**2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE**

(con indicazione dei dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l’offerta per il concorrente e compresa, in caso di RTI/Consorzi, la descrizione dell’organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti).

**3. DESCRIRIZIONE SERVIZI OFFERTI**

**GRUPPO DI SERVIZI A): MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA SULLA RETE INFORMATICA**

1. ***Resilienza***

Il concorrente dovrà descrivere le strategie che intende mettere in atto al fine di garantire altissimi livelli di sicurezza sia per le configurazioni di backup sia per il controllo remoto della LAN, in un’ottica di miglioramento delle politiche di backup, sicurezza e continuità operativa della rete informatica attualmente in uso.

1. ***Data Storage e Backup***

Il concorrente dovrà descrivere le soluzioni e le strategie di salvataggio dei dati e di disaster recovery che intende adottare sia per il sistema locale che per quello remoto per migliorare eventualmente il livello di servizio attuale (regole, periodicità, tipo di trasferimento, tipo di salvataggio, modalità di conservazione ecc.)***.***

Dovranno essere, inoltre, illustrate le strategie di protezione dei dati che si intendono implementare per garantire un periodo di archiviazione adeguato e il ripristino dello stato delle cose come in precedenza in caso di necessità (es compromissione del sistema, danneggiamento file ecc.).

1. ***Gestione e manutenzione del sistema informativo***

Il concorrente dovrà descrivere le modalità organizzative che si propone di adottare per assicurare la corretta gestione e manutenzione di tutta l’infrastruttura di rete dell’Associazione, con particolare riferimento alle seguenti attività:

* **gestione e manutenzione dell’infrastruttura di rete**
* **assistenza sistemistica continuativa**
* **manutenzione adattiva**
* **manutenzione preventiva e predittiva periodica**
* **monitoraggio del traffico dati**
* **manutenzione preventiva**
* **manutenzione correttiva**
* **supporto e verifica del buon funzionamento della rete di trasmissione dei dati e delle reti locali**
* **gestione della sicurezza informatica**
* **gestione e manutenzione del servizio di posta elettronica e PEC**
* **gestione e manutenzione di tutti i processi di backup interni e remoti**
* **verifica delle funzionalità delle unità UPS dotate di interfaccia di monitoraggio**
* **monitoraggio dell’utilizzo delle risorse tecnologiche (hardware, software, applicative e di servizio)**

Più nel dettaglio dovranno essere illustrate le modalità di pianificazione delle attività per la prevenzione anticipata dei guasti e per l’assistenza e supporto all’Amministrazione. Dovranno essere, altresì, esposte le metodologie per garantire: la perfetta funzionalità dei server e dei servizi su di essi ospitati, con particolare attenzione alla sicurezza degli apparati; la diagnosi dei problemi e l’assistenza all’Associazione; un’efficace tempistica di completamento degli interventi di gestione a richiesta dell’Amministrazione e di risoluzione malfunzionamento e/o correzione dei guasti.

Per quanto attiene al servizio di Help desk dovranno essere indicati i tempi di presa in carico della richiesta, di intervento in reperibilità e di risoluzione delle problematiche.

Nel descrivere l’organizzazione proposta per la fornitura del servizio il concorrente dovrà esplicitare i profili professionali che intende impiegare, ponendo attenzione a che gli stessi presentino almeno i requisiti minimi richiesti all’art. 7 del capitolato speciale d’appalto, e gli elementi migliorativi che si prefigge di apportare in termini di SLA aggiuntivi e/o migliorativi e qualificazione del personale.

***4. Formazione***

Il concorrente dovrà descrivere le modalità organizzative che si propone di attivare per trasferire al personale designato

dall’Amministrazione il know-how sulle funzionalità del sistema, anche al fine di consentire un supporto per attività di primo intervento, nonché sulle principali funzionalità di specifiche piattaforme di recente introduzione nell’ambito dell’infrastrutturazione tecnologica del Committente (es. MATOMO).

***5. Presa in carico dei sistemi all’avvio del contratto***

Il concorrente dovrà descrivere le modalità organizzative da mettere in atto per assicurare il subentro nella gestione e manutenzione dei sistemi informativi del Committente e dei servizi annessi oggetto di gara, eseguendo un’analisi preliminare di test e controllo, e per provvedere alla riorganizzazione del Servizio stesso.

***5. Assistenza a conclusione della fornitura e trasferimento del Know-how***

Il concorrente dovrà descrivere le modalità organizzative che intende mettere in atto per favorire il subentro del nuovo fornitore e garantire il trasferimento del know-how relativo allo stato e alle caratteristiche del Sistema.

**GRUPPO DI SERVIZI B): GESTIONE E MANUTENZIONE DEL SITO WEB WWW.TECNOSTRUTTURA.IT, NOME A DOMINIO E SERVIZIO DI HOSTING**

Il concorrente dovrà descrivere le soluzioni tecnologiche, le metodologie organizzative e gli elementi migliorativi che intende mettere in campo per garantire l’erogazione delle seguenti attività:

1. ***gestione e rinnovo del nome a dominio con estensione.it***
2. ***servizio di hosting per il sito***
3. ***assistenza e manutenzione del software applicativo***
* *gestione e mantenimento del database e delle altre componenti software*
1. ***verifica delle performance del sito internet***
2. ***backup del sito e del database***
3. ***restore del sito e del database***
4. ***manutenzione del sito*.**

Con particolare riferimento al **servizio di hosting del sito web,** il concorrente dovrà illustrate le soluzioni tecnologiche (RAM, CPU, spazio disco) e le procedure operative (es. modalità di assistenza in relazione ai servizi di manutenzione del nome a dominio, di hosting del sito e del servizio e‐mail; frequenza del backup; reperibilità di un supporto) che intende implementare. Speciale attenzione dovrà essere prestata al tema della protezione dei dati personali, garantendo che i servizi erogati siano in linea con le disposizioni del Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Relativamente ai servizi di **Assistenza e manutenzione del software applicativo,** dovranno essere illustrate le attività pianificate, le metodologie e le soluzioni tecnologiche che si intendono adottare per garantire le attività di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva. In ordine alla manutenzione correttiva dovranno essere esplicitati, inoltre, i tempi preventivati per la correzione dei guasti.

Nella descrizione della proposta organizzativa del servizio il concorrente dovrà indicare i profili professionali che si intendono impiegare, i quali dovranno presentare almeno i requisiti minimi richiesti all’art. 7 del capitolato speciale d’appalto.

Dovranno essere esplicitati, altresì, gli eventuali servizi aggiuntivi, che prevedano l’analisi e l’elaborazione delle statistiche di accesso al sito e specifiche pagine del sito tramite la stima delle sorgenti di traffico, ai fini dell’attribuzione del punteggio premiale previsti nella tabella di cui al punto 21.4 del disciplinare di gara.

Dovranno essere inoltre descritte le modalità organizzative per garantire le seguenti ulteriori attività:

**8. Servizi funzionali al subentro**

Il concorrente dovrà indicare le modalità con cui sarà curata la migrazione del sito web nel nuovo ambiente di hosting in sicurezza, occupandosi di tutto ciò che è necessario per la messa in produzione nell’ambiente finale, previa verifica dei backup per il ripristino totale o parziale delle copie di salvataggio e collaudo a garanzia della continuità di servizio.

A tal fine dovrà essere proposto un cronoprogramma che indichi tempi e modalità di migrazione al nuovo servizio di hosting e ogni attività relativa alla messa in produzione nel nuovo ambiente dell’applicazione e dei contenuti ivi comprese le funzionalità del CMS.

**9. Assistenza a conclusione della fornitura**

**Il** concorrente dovrà descrivere, in coerenza con quanto richiesto nel capitolato speciale d’appalto**,** le attività che intende mettere in atto per permettere ad un Fornitore terzo di subentrare nella manutenzione e di migrare il sito verso una nuova piattaforma, nonché per assicurare al Committente e/o a terzi dallo stesso designati al termine della fornitura, il riuso completo del software.

**10. Elementi migliorativi dell’offerta**

Il concorrente potrà facoltativamente descrivere eventuali elementi migliorativi dell’offerta o servizi aggiuntivi

***Tabella A - Raccordo schema di relazione tecnica e griglia punteggi di cui al Disciplinare di gara***

**GRUPPO DI SERVIZI A): MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA SULLA RETE INFORMATICA**

**1) Resilienza- Data storage e backup**

**1.1 - strategie per la protezione dei dati (es. archivi di backup periodici dei dati - storage locale e off site, controllo remoto Lane, ecc.)** (Criterio 1 Disciplinare di Gara)

**1.2- soluzioni tecnologiche (es. software e ambienti che consentano di ripristinare i dati e il sistema nel più breve tempo possibile** (Criterio 2 Disciplinare di Gara)

**1.3 - procedure operative di salvataggio dei dati e di disaster recovery (es. regole, periodicità, tipo di trasferimento, tipo di salvataggio, modalità di conservazione)** (Criterio 3 Disciplinare di Gara)

**2. Gestione e manutenzione del sistema informativo**

**Servizio di Rete**

**2.1- Pianificazione delle attività di assistenza e supporto** (Criterio 1 Disciplinare di Gara)

**2.2- Metodologia impiegata (es. operazioni di tuning e analisi preliminare di test e controllo in fase di subentro, misure di sicurezza, monitoraggio dei parametri funzionali dei server e dei servizi su di essi ospitati)** (Criterio 2 Disciplinare di Gara)

**Manutenzione adattiva**

**2.3 - Pianificazione delle attività** (Criterio 1Disciplinare di Gara)

**2.4 - Metodologia impiegata** (Criterio 2Disciplinare di Gara)

**Manutenzione predittiva**

**2.5 - Pianificazione delle attività per la prevenzione anticipata dei guasti** (Criterio 1Disciplinare di Gara)

**2.6 - Metodologia impiegata** (Criterio 2Disciplinare di Gara)

**Manutenzione preventiva**

**2.7 - Pianificazione attività** (Criterio 1Disciplinare di Gara)

**2.8 - Metodologia impiegata** (Criterio 2Disciplinare di Gara)

**Assistenza tecnica e Manutenzione correttiva**

**2.9 - Pianificazione delle attività** (Criterio 1Disciplinare di Gara)

**2.10 - Metodologia impiegata per la diagnosi dei problemi e l’assistenza all’Associazione (es. interventi di analisi e di aggiornamento/bonifica, verbali di intervento)** (Criterio 2Disciplinare di Gara)

**2.11- Tempi di completamento intervento di gestione a richiesta dell’Amministrazione** (Criterio 3Disciplinare di Gara)

**2.12 - Tempi di risoluzione malfunzionamento e/o correzione dei guasti** (Criterio 4Disciplinare di Gara)

**Help Desk**

**2.13 - Modalità organizzative del servizio (es. tempo di presa in carico della richiesta; tempo di intervento in reperibilità; tempo di risoluzione delle problematiche)** (Criterio 1 Disciplinare di Gara)

**Organizzazione proposta per la fornitura dei servizi in termini di profili professionali impiegati**

**2.14 - qualificazione professionale** (Criterio 1 Disciplinare di Gara)

**2.15 - formazione relativa al comparto d’intervento** (Criterio 2 Disciplinare di Gara)

**2.16 - esperienze pregresse in ambiti analoghi all’oggetto del contratto** (Criterio 3 Disciplinare di Gara)

**Elementi migliorativi dell’offerta**

**2.17 - ambiti formazione del personale** (Criterio 1 Disciplinare di Gara)

**2.18 - Modalità organizzative formazione personale (es. training on the job e knowledge base) (**Criterio 2 Disciplinare di Gara)

**Gruppo di Servizi B - GESTIONE E MANUTENZIONE DEL SITO WEB**

**1. Hosting e servizi web**

**1.1 - Pianificazione delle attività** (Criterio 1 Disciplinare di Gara)

**1.2 - Soluzioni tecnologiche (RAM, CPU, spazio disco)** (Criterio 2 Disciplinare di Gara)

**1.3 - Procedure operative (es. modalità di assistenza in relazione ai servizi di manutenzione del nome a dominio, di hosting del sito e del servizio e‐mail; frequenza del backup; reperibilità di un supporto (**Criterio 3 Disciplinare di Gara)

**2. Assistenza e manutenzione del software applicativo**

 **Manutenzione correttiva**

**2.1 - Pianificazione delle attività** (Criterio 1 Disciplinare di Gara)

**2.2 - Metodologia impiegata** (Criterio 2 Disciplinare di Gara)

**2.3 - Tempi di correzione dei guasti** (Criterio 3Disciplinare di Gara)

**Manutenzione adeguativa**

**2.4 - Pianificazione delle attività** (Criterio 1Disciplinare di Gara)

**2.5 - Metodologia impiegata** (Criterio 2Disciplinare di Gara)

**2.6 - Soluzioni tecnologiche** (Criterio 3Disciplinare di Gara)

**Manutenzione evolutiva**

**2.7 - Pianificazione delle attività** (Criterio 1Disciplinare di Gara)

**2.8 - Metodologia impiegata** (Criterio 2Disciplinare di Gara)

**3. Organizzazione proposta per la fornitura del servizio in termini di profili professionali impiegati**

**3.1 - qualificazione professionale** (Criterio 1Disciplinare di Gara)

**3.2 - formazione relativa al comparto d’intervento** (Criterio 2Disciplinare di Gara)

**3.3 - esperienze pregresse in ambiti analoghi all’oggetto del contratto** (Criterio 3Disciplinare di Gara)

**4. Elementi migliorativi dell’ooferta**

**4.1 - servizi aggiuntivi** (offerta di servizi di analis ed elaborazione delle statistiche di accesso al sito e specifiche pagine del sito tramite la stima delle sorgenti di traffico)

**SEZIONE 3 - DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA**

L’Offerente dichiara che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc. le seguenti parti della presente documentazione: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_