

f) **Modello per la presentazione di Relazione Tecnica**

La RELAZIONE TECNICA, da firmare digitalmente, è composta da un massimo di 15 facciate (formato A4), da compilare utilizzando dimensione del carattere (font) 12, e deve riportare in modo sintetico, mirato ed organico tutte le indicazioni e le informazioni utili e necessarie alla valutazione degli elementi con i criteri elencati nella tabella riportata nel paragrafo “criteri di valutazione” del Disciplinare.

La relazione tecnica dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

SERVIZI DI GESTIONE

Sistema informativo

Descrizione delle funzionalità del **Sistema Informativo** per la gestione e per l'erogazione dei servizi richiesti nel capitolato, in particolare indicando le modalità di gestione delle attività di manutenzione programmata, a richiesta e delle richieste extra-canone. Il concorrente potrà inserire nella relazione schermate, immagini, nonché workflow esemplificativi ritenuti utili ai fini dell'illustrazione del sistema informativo proposto.

Descrizione di eventuali elementi/strumenti migliorativi a corredo del sistema informativo richiesto nel Capitolato (ad esempio, app per monitoraggio e gestione) in termini di: valore aggiunto per il monitoraggio delle attività (sistemi di alerting e programmazione), gestione delle attività extra canone e miglioramento della tempestività delle informazioni (informazioni in tempo reale).

Servizio di mantenimento e aggiornamento dell'Anagrafica tecnica degli immobili

Descrizione dettagliata della metodologia di mantenimento e aggiornamento dell'Anagrafica tecnica degli immobili, di come l'anagrafica si integrerà con il Sistema informativo, ecc.

Call center

Descrizione del servizio di call center proposto, modalità di gestione del servizio, funzionamento dei canali di contatto, integrazione con il Sistema informativo, ecc.

ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO E PROFESSIONALITÀ DEDICATE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Gestione del contratto

Descrizione del modello organizzativo proposto per la gestione di tutte le attività previste nel Capitolato, con indicazione, in particolare, della tipologia e del numero di unità/funzioni previste, della razionale suddivisione delle funzioni e della qualifica delle risorse umane (titolo di studio, esperienza lavorativa nel settore e relativa durata, posizione nell'organizzazione aziendale e nell'organizzazione dedicata alla gestione delle attività per Innovhub). Descrizione dell'organigramma per la gestione del servizio oggetto di appalto. Descrizione di eventuali misure e sistemi di controllo interno per il rispetto della qualità delle attività.

Esperienza pregressa dell'operatore in contesti aziendali analoghi a quello della Committente in termini di presenza di laboratori di ricerca: indicare il numero di clienti analoghi nell'ultimo triennio e descriverne brevemente le caratteristiche in termini di ad esempio: personale impiegato nei laboratori, mq. di laboratori, etc.

Referente del contratto

Descrizione dettagliata dell'esperienza professionale in termini di anni complessivi nel ruolo, adeguatezza e coerenza delle esperienze acquisite in servizi assimilabili a quelli descritti nel Capitolato tecnico. Per servizi assimilabili si intendono attività simili a quelle descritte nel capitolato tecnico in termini di cliente (ad es. in riferimento a presenza di laboratori, attrezzature scientifiche, ambienti con rischi chimico, fisici e biologici), complessità ed attività richieste.

Dovrà essere possibile verificare il possesso dei requisiti e delle caratteristiche richieste all'interno dei CV presentati.

PROCEDURE E MODALITÀ DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI PRESA IN CONSEGNA E RICONSEGNA DEGLI IMPIANTI

Descrizione dettagliata delle soluzioni proposte per la programmazione ed esecuzione delle attività di presa in carico e riconsegna degli impianti e per la riduzione dell'impatto e dei disagi all'utenza (per esempio, ottimizzazione del team di lavoro, pianificazione attività in orari non lavorativi, ecc.) e della struttura organizzativa dedicata alla gestione delle attività di presa in consegna e riconsegna degli impianti.

MANUTENZIONE PROGRAMMATA

Descrizione di eventuali migliorie sulle attività di manutenzione programmata come descritte nel Capitolato e suoi allegati.

PROCEDURE PER LA GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE

Descrizione delle modalità operative, delle metodologie e degli strumenti di conduzione degli impianti.

Descrizione di procedure e modalità di preventivazione e rendicontazione delle attività a canone e degli interventi extra-canone, dei sistemi di coordinamento e controllo delle attività operative, delle modalità per la verifica dei livelli di servizio.

Descrizione di procedure e soluzioni tipo per la gestione delle emergenze.