



ALLEGATO C3

PROCEDURA APERTA

(ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii.)

PER L'EVOLUZIONE DI SOLUZIONI E SERVIZI AVANZATI A SUPPORTO
DELL'AGENDA DIGITALE PER IL PERIODO 2016-2020

- CUP: G39G15000260006 - Cig: 6515399557

DISCIPLINARE DI GARA

MODULO PER L'OFFERTA TECNICA



INDICE

1.	Caratteristiche generali	3
2.	Indice del documento	3



Il **Modulo dell'Offerta tecnica** fornisce gli elementi di supporto alla predisposizione dell'Offerta Tecnica e dei suoi allegati.

1. Caratteristiche generali

L'Offerta Tecnica deve essere redatta in lingua Italiana e su fogli formato A4; deve includere la copertina e l'indice e deve essere scritto con carattere minimo "Verdana 10", con spaziatura normale ed interlinea normale; inoltre deve avere una numerazione progressiva ed univoca delle pagine, con un numero di pagine complessivo inferiore a 100.

L'Offerta Tecnica potrà essere corredata della eventuale documentazione che l'Offerente riterrà di allegare, e dovrà essere fornita in:

- 1 originale carta intestata firmata su ogni singolo foglio + 2 copie;
- 1 copia su CD-ROM in formato ".pdf"

L'Offerta Tecnica dovrà essere timbrata e firmata, in calce ad ogni suo foglio, dalla persona o dalle persone abilitate ad impegnare legalmente la concorrente, ovvero tutte le Società partecipanti in caso di Raggruppamento temporaneo di imprese.

2. Indice del documento

La struttura dell'Offerta Tecnica dovrà rispettare almeno il seguente sommario:

A Premessa / Introduzione (1)

- Termini dell'offerta
- Scopo dell'intervento

1 Proposta di gestione dei "Servizi di contact center"

- Progettazione
- Forniture servizi di call center
- Monitoraggio dei servizi
- Piano di attivazione servizi
- Livelli di servizio proposti

2 Proposta di gestione dei "Servizi di supporto progetti-processi di innovazione ed ai temi della agenda digitale"

- Organizzazione generale dei servizi
- Descrizione team di supporto alla gestione del contratto (2)
- Piano di attivazione dei servizi (3)
- Livelli di servizio proposti

3 Elementi migliorativi e qualificanti

- Ulteriori servizi innovativi per il Contact Center
- Ulteriori servizi innovativi per il Back Office con specifico riferimento a:
 - Competenze digitali



- Amministrazione digitale
- Eventuali ulteriori servizi innovativi

NOTE:

1. Nella “Premessa / Introduzione“ devono essere indicate, almeno, le motivazioni che hanno spinto l’Offerente a presentare offerta, l’eventuale raggruppamento temporaneo a legarsi, e quant’altro si ritenga opportuno nella qualificazione degli obiettivi che ci si pone.
2. Nella “Descrizione del team di supporto alla gestione dei servizi di supporto ed assistenza” deve essere indicato il gruppo di risorse professionali che si intende impegnare per il raggiungimento dell’obiettivo che si prefigge il presente appalto specificando, per ciascuna risorsa:
 - i) profilo offerto;
 - ii) numero di anni di esperienza in tale profilo, tenendo conto dei titoli acquisiti e dell’esperienza maturata con particolare riferimento alle funzioni e alle attività svolte in contratti simili a quelli oggetto di gara;
 - iii) ruolo nell’ambito del contratto;
3. Nel “Piano di attivazione dei servizi“ devono essere indicati le modalità che la Ditta Aggiudicataria intende adottare per mettere a regime i servizi.