

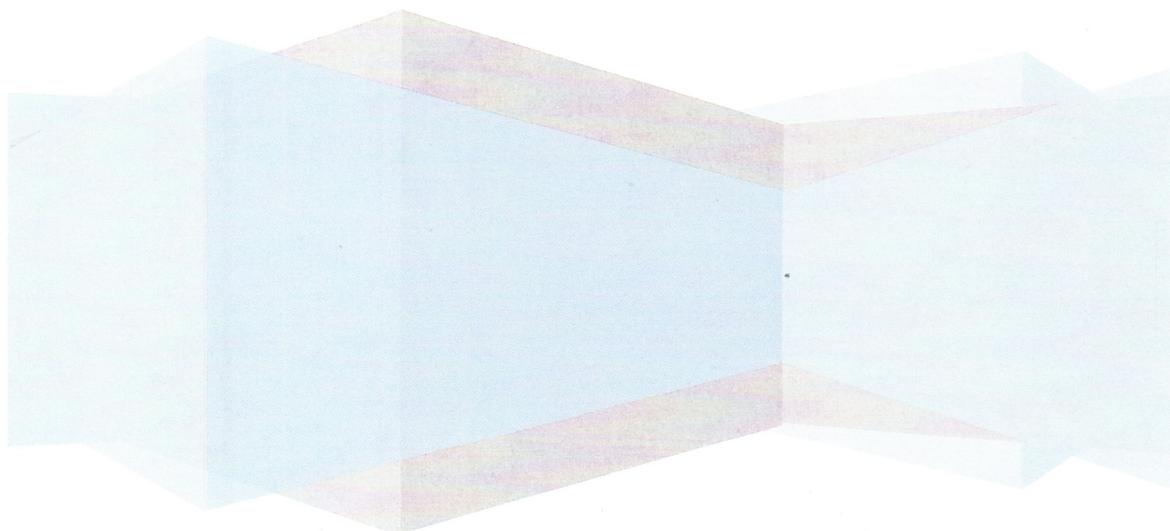
# Avcp

Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici  
di Lavori, Servizi e Forniture

## Schema Offerta Tecnica

Gara per l'affidamento della fornitura di soluzioni e  
servizi di Centralino e Contact Center

Osservatorio Servizi Informatici e delle Telecomunicazioni



# **SCHEMA DI RISPOSTA PER LA RELAZIONE TECNICA**

## **1 PREMESSA**

## **2 PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (MAX 2 PAGINE)**

## **3 ORGANIZZAZIONE**

### **3.1 Organizzazione proposta per l'erogazione dei servizi**

Descrivere:

- l'organizzazione proposta per il governo della fornitura nonché eventuali ruoli aggiuntivi rispetto a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, che il Fornitore si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione dei servizi;
- il modello organizzativo proposto per i team di lavoro, con riferimento alla numerosità e strutturazione dei gruppi di lavoro dedicati ai servizi (Numero di risorse, Mix di figure professionali, CV degli Operatori) e nel rispetto dei ruoli e delle attività previsti dal Capitolato Tecnico come mandatori;
- l'organizzazione dei servizi in termini di soluzioni operative, pianificazione, conduzione, modalità di interazione, modello comunicativo e di gestione dell'escalation ed eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta del Fornitore;
- proposte di soluzioni operative per garantire un adeguato grado di flessibilità per fronteggiare situazioni che richiedano interventi urgenti, aumento del carico di lavoro e/o gestione di picchi di attività.

### **3.3 Affiancamento di inizio e fine fornitura**

Descrivere l'organizzazione, la metodologia e il piano delle attività proposti per la presa in carico dei servizi in modo da minimizzarne la durata e massimizzarne l'efficacia.

Costituiranno elemento di valutazione:

- Modalità organizzative e di processo
- Formazione del personale
- Piano di presa in carico
- Piano di rilascio a fine fornitura
- Figure professionali coinvolte
- Eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta

### **3.3 Soluzioni migliorative proposte**

Descrivere le proposte di ulteriori migliorie, rispetto a quanto specificato nel Capitolato Tecnico, che il concorrente si impegna a mettere in opera entro 90 giorni solari dalla data di inizio attività, per meglio rispondere agli obiettivi di fornitura, con riferimento a:

- estensione della finestra di erogazione dei servizi con operatore
- proposte relative alla possibilità di gestire al I Livello le pratiche off-line;
- numero maggiore di flussi primari ISDN;
- numero maggiore di follow-up sulla formazione permanente degli Operatori;
- valori di soglia migliorativi per gli indicatori di qualità previsti nell'Allegato B.

## **4 SOLUZIONI**

### **4.1 Strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi**

Descrivere la soluzione che il concorrente si impegna a realizzare e a rendere disponibile per l'intera durata contrattuale, senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, in relazione agli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi, in particolare:

- il sistema di CRM: descrivere le caratteristiche funzionali, la validità della soluzione proposta, la diffusione e disponibilità del supporto specialistico per la soluzione proposta;
- il sistema di KM / reasoner: descrivere le caratteristiche funzionali, la validità della soluzione proposta, la capacità di gestione dei dati provenienti dalle fonti attualmente in possesso dell'Autorità (database, documenti), la diffusione e disponibilità del supporto specialistico per la soluzione adottata;
- la qualità e affidabilità del progetto di evoluzione della piattaforma telefonica e di connettività dell'Autorità con particolare riferimento alle applicazioni utilizzate per l'erogazione dei servizi di cui al paragrafo 5.4 del Capitolato Tecnico. Per ciascuna componente l'offerta dovrà riportare la descrizione e quantità degli apparati utilizzati ivi comprese le attrezzature fax, stampanti, scanner, ecc.;
- il sistema di IVR: caratteristiche funzionali e capacità di gestione in tempo reale dei rami dell'alberatura, della messaggistica e delle code;
- la sicurezza dell'infrastruttura complessivamente intesa (piattaforma telefonica, ACD, CTI, postazioni di lavoro, connessioni);
- la certificazione dell'integrazione della piattaforma telefonica con il sistema di CRM che il Fornitore metterà a disposizione dell'Autorità;
- l'affidabilità dell'infrastruttura del sistema di Contact Center primario in caso di indisponibilità di alcuni suoi componenti (back up della piattaforma telefonica, erogazione del servizio degli operatori in assenza di connettività con il sistema di CRM, ecc...);
- la proposta di valori di soglia migliorativi per gli SLA.

### **4.2 Controllo dei livelli di servizio**

Descrivere la soluzione proposta per il controllo dei livelli di servizio, i parametri e le grandezze monitorate, le modalità di tracciamento e misurazione, la semplicità di generazione di nuovi report ed i report proposti (a titolo esemplificativo e non esaustivo, potranno essere descritte le eventuali metodologie di controllo dell'andamento del servizio che verranno adottate e le eventuali azioni di escalation e correttive previste).

### **4.3 Best Practice**

Descrizione delle possibilità di riutilizzo e del valore aggiunto derivante da esperienze pregresse relative ad analoghi servizi realizzati.

## **5 QUALITA'**

### **5.1 Qualità dei servizi erogati**

Descrivere le soluzioni organizzative che il Fornitore si impegna a mettere in atto per garantire un elevato livello qualitativo del servizio nonché delle soluzioni che consentono al personale dell'Autorità un

immediato controllo sulla qualità dei servizi erogati.

### **5.2 Piano formativo complessivo**

Descrivere l'organizzazione proposta per l'erogazione della Formazione che il Fornitore si impegna a presentare in modo che gli operatori possano acquisire e mantenere le conoscenze necessarie per raggiungere gli obiettivi di qualità riportati nel Capitolato Tecnico.

### **5.3 Criteri di preferibilità ambientale**

Descrivere le soluzioni, accorgimenti, policies già adottate o previste per introdurre criteri di preferibilità ambientale (in termini di razionalizzazione dell'uso delle risorse ed in particolare dell'energia, della eliminazione e riduzione degli impatti negativi per la salute, della riduzione dei rifiuti) alle attività oggetto della presente gara. Le soluzioni proposte dovranno essere oggettivamente verificabili dall'Autorità.